UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

UNIDAD DE POSTGRADO

MALA ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN ENTIDADES FINANCIERAS POR PARTE DE FUNCIONARIOS

Perfil de Grado para optar el Título de:

MASTER EN AUDITORIA FINANCIERA Y CONTROL FINANCIERO

Postulante: Elvis Wilder Callisaya Machaca

Docente: Mg. Sc. Salvador Gonzales Méndez

La Paz, Bolivia.

2017

ÍNDICE:

1 INTRODUCCIÓN. 3
2 PLANTEAMIENTO PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: 6
3 HIPÓTESIS: 10
3.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: 10
4 DISEÑO METODOLÓGICO. 11
4.1 TIPO INVESTIGACIÓN. 11
4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. 12
4.3 DISEÑO MUESTRAL. 15
5 JUSTIFICACIÓN: 15
6 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN: 17
6.1 OBJETIVOS PRINCIPALES 17
6.2 OBJETIVO ESPECIFICO 17
7 METAS Y RESULTADOS ESPERADOS 17
8 MARCO TEÓRICO. 18
8.1 MARCO CONCEPTUAL 18
8.2 MARCO LEGAL 24
9 PLAN O PROPUESTA DE TRABAJO 30
10 BIBLIOGRAFÍA. 33
ANEXOS 34

1 Introducción.

La propuesta de investigación está muy enfocado a otorgar el respeto y dignidad de las personas de tercera edad ya que se detectó factores muy importantes que afectan tanto a la calidad de vida de las personas y en este caso los derechos de las personas de la tercera edad la cual se encuentra muy vulnerable y latente por la falta de conocimiento de los derechos que gozan este sector de personas, presión hacia los funcionarios encargados de atender a las personas de tercera edad

Es por cuanto se determinó en enfocar este estudio para poder dar una mejor perspectiva de cómo se encuentran estas personas en cuanto a sus necesidades y derechos financieros que gozan las personas de tercera edad; por lo mismo se enfocara a determinar cómo cuanto y con qué preferencia son atendidas las demandas de derechos financieros que las personas de la tercera edad requieren desde los pagos desde simple pago de servicios, cobros de renta de vejes y dignidad y otros servicios que estas personas puedan acudir a una entidad financiera

Para otorgar un respeto para las personas de la tercera edad y además de dar un enfoque de la vida el cómo se debe ver la vejez como forma cálida y poder dar cumplimiento a lo que nos da a conocer el ASFI y órganos reguladores como se da a conocer:

El ASFI[1] obliga a las entidades financieras a contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones[2]:

1. Que brinde un trato respetuoso.

2. Que preste atención oportuna y diligente.

3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

4. Que éste capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Pero cuanto se puede encontrar deficiencias dentro de la atención en cuanto determina el ASFI así que estas condiciones están en contra a las disposiciones.

La constitución política dispone como: Derechos de las personas adultas mayores

I. Además de los derechos reconocidos en esta Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

II. El Estado proveerá una renta vitalicia de vejez, en el marco del sistema de seguridad social integral, de acuerdo con la ley.

[1] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI
[2] Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI

I. El Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades.

II. Se prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

Los Beneméritos de la Patria merecerán gratitud y respeto de las instituciones públicas, privadas y de la población en general, serán considerados héroes y defensores de Bolivia y recibirán del Estado una pensión vitalicia, de acuerdo con la ley.

Además de cómo se encuentran reguladas estas entidades además de cómo están previstos la atención de los derechos de estas personas en cuanto a la Ley General de las Personas Adultas Mayores[3], Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación[4] y contrastado a la Ley de Servicios Financieros[5], la Constitución Política del Estado[6]y otros que favorezcan y fortalezcan los derechos y dignidad de las personas de tercera edad para un vivir bien y obtener una vejes mejor.

[3] Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369
[4] Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación Ley 045
[5] Ley de Servicios Financieros Ley 393
[6] Constitución Política del Estado (CPE)

2 Planteamiento problema de investigación:

Para ayudara en la resolución del problema se determino plantear las siguientes preguntas la cuales son:

¿Es la mala atención a las personas adultas una consecuencia del desconocimiento sobre los derechos y la atención preferencial de los funcionarios?

Las personas adultas mayores merecen y tienen derechos y atención preferencial constituido por entes reguladores además de la constitución política del estado

Esta investigación se inicia a partir de la observación de la atención de los adultos mayores en entidades financieras tanto para el cobro de los bonos y rentas por jubilaciones que son las más requeridas por este sector de personas

El trabajo de investigación y las averiguaciones precedentes se realizaran en una entidad financiera a la cual se realizara un trabajo de campo investigativo para determinas los factores los cuales afectan la atención de las personas adultas mayores. La calidad en el servicio como objetivo de ASFI, esta entidad, a través de la Dirección de Derechos del Consumidor, está realizando tareas en defensa de los usuarios del sistema financiero, a través del control de Calidad en la atención, rapidez, transparencia y diligencia de parte de las entidades financieras. Por ello, advierte que el cliente, según un informe que manejan, opina que recibe un trato regular y a veces menos que regular la cual se encuentra muy desfavorable en cuanto a la mejora de la calidad de vida de la personas de la tercera edad.

Además no olvidemos que el principal actor del negocio, incluyendo las entidades financieras, es el cliente. Este principio no siempre fue considerado como fundamental en las políticas de las entidades financieras, lo cual deja al cliente en una posición desigual ante las entidades financieras. El cliente opina que la calidad de servicio que recibe es regular y menos que regular. Esta debe ser una alerta para las entidades financieras.

Pero cuanto se puede encontrar deficiencias dentro de la atención en cuanto determina el ASFI así que estas condiciones están en contra a las disposiciones.

¿Por qué existe una atención deficiente e inadecuada en entidades financieras en cuanto a las necesidades financieras de los adultos mayores?

En este ámbito se encontró que hay un tras fondo en la atención de entidades financieras la calidez con la cual estas personas encargadas de enfrentarse con la atención al cliente se debe a factores de alta presión en cuanto a este punto el cómo se debe realizar la atención a este sector de clientes

En cuanto a este punto se encontró que la ASFI emitió un manual de buenas prácticas la cual establece: Buenas Prácticas[7]:

La entidad supervisada debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus clientes y sus usuarios: Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de

[7] RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS Art. 2

productos y servicios ofrecidos. Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente y el usuario y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos. Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual. Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los clientes con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al cliente dejando evidencia escrita de la recepción de la misma. Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la entidad supervisada y el cliente o el usuario.

Por cuanto se ve que debería ser preferencial pero en este caso se encontró muchos problemas con la implementación de la estos factores que vulneran derechos como la reciprocidad en la atención porque se ve que este sector de personas se encuentran haciendo filas desde muy temprano arriesgando su salud e integridad.

¿Cómo se realiza la capacitación de funcionarios en cuanto a la atención a los clientes y normativas relacionadas con la atención a clientes emitidos por entes que regulan a las entidades financieras?

Se encontró que dentro esta área no se la realiza en cuanto se deja de un lado y casi sin importancia descuidando la atención cálida y responsable en cuanto a los funcionarios de las entidades financieras

Además que la ASFI determina que se debe realizar la capacitación de los funcionarios en cuanto a los derechos de los clientes como: Derechos del consumidor financiero[8].

Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos: Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural. A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos. A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen. A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia. Cómo la entidad financiera da a conocer estos derechos y la los funcionarios en cuanto las desconocen y casi nada saben de los mismos descuidando peor aún la de las personas de la tercera edad y la atención cálida a los clientes de la entidad financiera.

Pero en este ámbito que se encontró que se vulneran los derechos de las personas adultas mayores en cuanto al buen trato que deberían recibir por lo cual se

[8] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Art.74

demuestra y se evidencia que existe un nivel de desconocimiento de los derecho de los adultos mayores y como también el manual de buena practica emitido por la ASFI para las entidades reguladas y supervisadas por la misma.

3 Hipótesis:

H1: Es el desconocimiento de normas sobre los derechos del adulto mayor es la causa explicita el por qué los funcionarios prestan la mala atención a las personas en las entidades financieras.

H2: la mala atención a las personas adultas mayores se debe a la mala comunicación con los funcionarios además que estos no conocen sobre los derechos y preferencias que los adultos mayores tienen

3.1 Operacionalización de variables:

En la operacionalización de variables se determino las siguientes la cuales se exponen en el siguiente cuadro:

Variable		Dimensión	Indicador	Técnica
Variable independiente	Nivel de satisfacción por la atención a los adultos mayores en entidades financieras	Social	Número de quejas por atención deficiente a clientes	Registro de quejas y reclamos (pr)

Variable dependiente	Tipo de atención a los adultos mayores en entidades financieras	Social	Número de clientes atendidos	Medición por ficheros

$$\textbf{NIVEL DE SATISFACION} = f(\textbf{TIPO DE ATENCIÓN})$$

4 Diseño metodológico.

4.1 Tipo investigación.

El trabajo de investigación estará enfocado el método Inductivo el cual nos ayudara a aislar los factores que afecta la investigación y así determinar el cómo las leyes las regulaciones emitidas por los entes reguladores afectan y además el cómo se verá afectado el tema de investigación en cuanto a la atención a las personas de la tercera edad, se abordara el objeto de estudio se enmarca dentro del método general del proceso Inductivo, en el marco de un análisis definido propiamente de carácter explicativo y con el que se pretende explicar fenómenos o procesos que se producen en la realidad concreta[9].

Así como también nos orientara el descubrimiento de las causas y los hechos significativos en cuanto determinan y afectan a él buen vivir de las personas de la tercera edad como también estudiar los factores como el personal que es

[9] HERNÁNDEZ SAMPIERI Y OTROS; Metodología de la Investigación. 1999

capacitado para la atención de las personas de la tercera edad, el tipo de capacitación que estos reciben en cuanto a la buena atención de los consumidores financieros, además de la identificación de problemas en cuanto a la atención deficiente en cuanto a la atención a las personas de la tercera edad y sus necesidades de servicios financieros que deseen realizar las personas de la tercera edad; También deseamos identificar cuanto afectaría a la atención en cuanto a las diferentes tipos de discapacidad que los consumidores financieros enfocados a las personas de la tercera edad y como esto altera a la atención de los consumidores financieros, como también son determinativos en cuanto a la relación con los funcionarios encargados de realizar la atención a las necesidades de los consumidores financieros.

4.2 Diseño de investigación.

También necesitamos realizar el trabajo en la delimitación para poder encontrar un punto determinativo en cuanto a la capacitación la divulgación y la educación en cuanto a los derechos del consumidor financiero, las buenas practicas que debe poner la entidades financieras en cuanto al trato que se debería otorgar a los consumidores financieros que en este caso son las personas de la tercera edad

También esta investigación tendrá como fin establecer los factores y delimitar el cómo surgen, afectan y reducen la calidad de vida de las personas de la tercera edad por que altera el buen vivir de los mismos para los cual se determinara y se

dará a conocer para un buen trato, digno, de respeto a los derechos de los consumidores financieros en este caso a las personas de la tercera edad.

Para lo cual debemos realizar la delimitación espacial y temporal, como también el tamaño del la muestra del universo a investigar:

Alcance

El trabajo de investigación se realizara en la ciudad de el El Alto respecto a una entidad financiera autorizada y regulada por la ASFI la cual se encontrara realizando su prestación de los servicios financieros ofrecidos por la misma además de la cual se realizara la verificación de la atención de los funcionarios en cuanto a las necesidades financieras de las personas de la tercera edad

Y por último se realizara el llenado de un cuestionario la cual facilitara y dará a conocer la satisfacción en cuanto a la prestación de servicios por la entidad financiera a los consumidores financieros en este caso las personas de la tercera edad

Limites

El trabajo de investigación en cuanto al trabajo de campo y la recolección de datos se realizara por una semana en una agencia escogida aleatoriamente en la cual se verificara la atención a las personas de la tercera edad en cuanto a los servicios financieros requeridos por estas personas

Determinación de la población:

En la determinación del tema se determinó que la población infinita por diversos factores en cuanto en la determinación de la muestra se debe realizar:

Población	=	Infinita
Muestra	=	30 personas
Tipo de investigación	=	Cualitativa
Tipo de muestreo	=	Prueba Piloto Aplicado Por El Investigador

Para el caso de estudio y además para la realización de la técnica del muestreo en cuanto a las personas a consultar sobre el tema de investigación se la realizara tomando como base a una prueba piloto en base a la cual nos ayudara a encontrar la muestra adecuada para la realización de la investigación por cuanto al trabajo de campo a realizar.

De la misma herramienta pudimos encontrar el tamaño de la muestra para la realización y aplicación en cuanto al trabajo de campo por lo siguiente la muestra es de 130 personas adultas mayores a la cuales se realizara la aplicación de la encuesta sobre la satisfacción sobre la atención financiera y servicios financieros requeridos además del compromiso por cuanto a la atención de requerimientos como usuarios y/o consumidores financieros por parte de los funcionarios de las entidades financieras visitadas

4.3 Diseño muestral.

El trabajo de investigación en cuanto al trabajo de campo y la recolección de datos se realizara por una semana en una agencia escogida aleatoriamente en la cual se verificara la atención a las personas de la tercera edad en cuanto a los servicios financieros requeridos por estas personas.

Además que se efectuara la verificación en una entidad financiera en la cual se encargara de realizar el llenado de cuestionarios para realizar la determinación del nivel de satisfacción por parte de las personas adultas mayores en cuanto a la satisfacción como consumidores financieros.

Con estas herramientas de trabajo se determinara a que grado se encuentran satisfechos las personas adultas mayores y como también la aprobación de los servicios financieros requeridos por este conjunto de personas , además de determinar las preferencias de los servicios financieros requeridos por este conjunto de personas y la demanda de servicios financieros por las personas adultas mayores.

5 Justificación:

Esta investigación se inicia a partir de la observación de la atención de los adultos mayores en entidades financieras tanto para el cobro de los bonos y rentas por jubilaciones que son las más requeridas por este sector de personas

El trabajo de investigación y las averiguaciones precedentes se realizaran en una entidad financiera a la cual se realizara un trabajo de campo investigativo para determinas los factores los cuales afectan la atención de las personas adultas mayores. La calidad en el servicio como objetivo de ASFI, esta entidad, a través de la Dirección de Derechos del Consumidor, está realizando tareas en defensa de los usuarios del sistema financiero, a través del control de Calidad en la atención, rapidez, transparencia y diligencia de parte de las entidades financieras. Por ello, advierte que el cliente, según un informe que manejan, opina que recibe un trato regular y a veces menos que regular la cual se encuentra muy desfavorable en cuanto a la mejora de la calidad de vida de la personas de la tercera edad.

Además no olvidemos que el principal actor del negocio, incluyendo las entidades financieras, es el cliente. Este principio no siempre fue considerado como fundamental en las políticas de las entidades financieras, lo cual deja al cliente en una posición desigual ante las entidades financieras. El cliente opina que la calidad de servicio que recibe es regular y menos que regular. Esta debe ser una alerta para las EIF[10], para continuar trabajando en el fortalecimiento de procedimientos de prestación de servicios financieros de calidad, en el marco del respeto a los derechos del consumidor", expresó Olmos, a tiempo de indicar que la calidad de atención al cliente es uno de los desafíos priorizados que viene encarando la ASFI.

Dentro de la investigación preliminar se encontró que los funcionarios encargados de la atención al cliente no cuentan con tiempo suficiente, capacitación continua en

[10] Entidad de Intermediación Financiera

la atención preferencial a las personas de la tercera edad además de que cuentan con el conocimiento de la normativa en cuanto a este sector vulnerable de la sociedad y otros que también cuentan con una atención preferencial en entidades de intermediación financiera.

6 Objetivos de investigación:

6.1 Objetivos principales

- Determinar los factores para la mala atención de los funcionarios y la vulneración de los derechos de las personas adultas mayores.

6.2 Objetivo especifico

- Realizar un estudio específico en cuanto a los derechos de las personas de la tercera edad y las obligaciones de las entidades de intermediación financiera.
- Otorgar un mayor grado en el enfoque de la atención preferencial para orientar sobre la dignidad y el buen vivir de las personas de la tercera edad
- Encontrar y determinar que sectores son mas vulnerables en cuanto a discriminación, maltrato y vulneración de la atención cálida por parte de las entidades financieras

7 Metas y resultados esperados

En la investigación realizada se determinan los siguientes resultados esperados:

- Diagnosticar los factores para la mala comunicación con los funcionarios y desconocimiento sobre los derechos y atención preferencial que los adultos mayores tienen en entidades financieras
- Establecer los mecanismos para lograr que se pueda mejorar la atención a los adultos mayores en entidades financieras y recomendar sobre los mismos

Además de encontrar en e identificar los factores del por que se debe implementar el apoyo a este sector tan vulnerable y casi no reconocido por la sociedad el cual se encuentra en un total descuido por parte de las entidades financieras descuidando la satisfacción por los servicios financieros requeridos por las adultas mayores como consumidores financieros y/o usuarios finacieros.

8 Marco Teórico.

8.1 Marco conceptual

Personas de la tercera edad[11]

Son titulares de los derechos las personas adultas mayores de sesenta (60) o más años de edad, en el territorio boliviano.

Derechos de las personas de la tercera edad[12]

El derecho a una vejez digna es garantizado a través de:

[11] Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 2
[12] Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 5

a) La Renta Universal de Vejez en el marco del Régimen No Contributivo del Sistema Integral de Pensiones - SIP.

b) Un desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia.

c) La promoción de la libertad personal en todas sus formas.

d) El acceso a vivienda de interés social.

e) La provisión de alimentación suficiente que garantice condiciones de salud, priorizando a las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.

f) La práctica de actividades recreativas y de ocupación social, otorgando para ello la infraestructura, equipamiento y los recursos necesarios para su sostenibilidad.

g) El desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte.

h) La incorporación al desarrollo económico productivo, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades.

i) El reconocimiento de la autoridad, saberes, conocimientos, experiencias y experticia, adquiridos en su proceso de vida.

j) La implementación de programas especiales de información sobre los derechos de las personas adultas mayores.

k) Promoción de la formación técnica, alternativa y superior.

Trato preferente en el acceso a servicios[13].

I. Las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Uso eficiente de los tiempos de atención.

2. Capacidad de respuesta institucional.

3. Capacitación y sensibilización del personal.

4. Atención personalizada y especializada.

5. Trato con calidad y calidez.

6. Erradicación de toda forma de maltrato.

7. Uso del idioma materno.

II. Todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a Ley.

Beneficiarios de la renta universal de vejez[14].

La Renta Universal de Vejez es la prestación vitalicia, de carácter no contributivo que el Estado Boliviano otorga a:

[13] Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 7
[14] Ley De La Renta Universal De Vejez (Renta Dignidad) Art. 3

a) A todos los bolivianos residentes en el país mayores de 60 (sesenta) años, que no perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo o una remuneración contemplada en el Presupuesto General de la Nación.

b) A los bolivianos que perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo percibirán únicamente el 75% del monto de la Renta Universal de Vejez.

c) A los titulares y los derecho habientes a los Gastos Funerales.

Derechos del consumidor financiero[15].

I. Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

[15] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Art.74

e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.

f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.

g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

h) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

II. La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos.

Autoridad de supervisión del sistema financiero - ASFI[16].

Institución responsable de la regulación y supervisión de entidades financieras, con las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y la presente Ley.

Consumidor financiero[17].

Cliente y/o usuario financiero.

Usuario financiero. [18]

Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos.

[16] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término
[17] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de términos
[18] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término

Entidad de intermediación financiera[19].

Persona jurídica radicada en el país, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, cuyo objeto social es la intermediación financiera y la prestación de Servicios Financieros Complementarios.

Servicios financieros[20].

Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de las consumidoras y consumidores financieros.

Deficiencia en la prestación de servicios[21].

I. Las deficiencias en la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras, que restrinjan o limiten el acceso, serán sujetas del procedimiento sancionador a cargo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

II. Los consumidores financieros afectados tienen derecho a presentar su reclamo y que éste sea procesado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI o la propia entidad financiera.

III. La entidad financiera está obligada a recibir los reclamos y entregar constancia por escrito. Procesará y emitirá respuestas en forma expresa, oportuna, íntegra y

[19] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término
[20] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término
[21] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Art. 77

comprensible, en los plazos establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

IV. Independientemente de las sanciones administrativas que por estas causas pudiera imponer la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI a una entidad financiera, los consumidores financieros que consideren que fueron víctimas o afectados podrán ejercer las acciones judiciales correspondientes contra la entidad financiera y/o sus funcionarios para exigir la reparación de los daños y perjuicios causados por éstos por la vía civil, siempre y cuando no se haya aplicado el procedimiento establecido en el Artículo 45 de la presente Ley.

8.2 Marco legal

La constitución política dispone como:

Derechos de las personas adultas mayores:

Artículo 67.

I. Además de los derechos reconocidos en esta Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

II. El Estado proveerá una renta vitalicia de vejez, en el marco del sistema de seguridad social integral, de acuerdo con la ley.

Artículo 68.

I. El Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades.

II. Se prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

Artículo 69.

Los Beneméritos de la Patria merecerán gratitud y respeto de las instituciones públicas, privadas y de la población en general, serán considerados héroes y defensores de Bolivia y recibirán del Estado una pensión vitalicia, de acuerdo con la ley.

Condiciones y competencia del personal de atención de cajas

Además que El ASFI[22] obliga a las entidades financieras a contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones[23]:

1. Que brinde un trato respetuoso.

2. Que preste atención oportuna y diligente.

3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

[22] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI
[23] Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI

4. Que éste capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Pero cuanto se puede encontrar deficiencias dentro de la atención en cuanto determina el ASFI así que estas condiciones están en contra a las disposiciones.

Además que El ASFI[24] obliga a las entidades financieras a contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones[25]:

1. Que brinde un trato respetuoso.

2. Que preste atención oportuna y diligente.

3. Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y orientar al cliente y/o usuario sobre a qué departamento de la entidad supervisada debe dirigirse, en caso que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas.

4. Que éste capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Pero cuanto se puede encontrar deficiencias dentro de la atención en cuanto determina el ASFI así que estas condiciones están en contra a las disposiciones.

Manual de buenas prácticas la cual establece:

Buenas Prácticas[26]:

[24] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI
[25] Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI
[26] RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS Art. 2

La entidad supervisada debe observar al menos las siguientes prácticas en su relacionamiento con sus clientes y sus usuarios:

1. Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra clara, oportuna y verificable, que permita al cliente y al usuario la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidos.

2. Proporcionar el producto y/o servicio en las condiciones publicitadas, informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente y el usuario y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

3. Respetar el marco normativo vigente y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que por su carácter puedan dar lugar a excesos dada su posición dominante contractual.

4. Elaborar los contratos y anexos en lenguaje comprensible, con caracteres legibles y ponerlos a disposición de los clientes con anterioridad a su firma. Copia de los contratos y anexos debidamente suscritos deben ser entregados al cliente dejando evidencia escrita de la recepción de la misma.

5. Abstenerse de hacer cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente entre la entidad supervisada y el cliente o el usuario.

6. Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y la normativa vigente, brindando una atención eficaz y oportuna a los adultos

mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebes y niños hasta edad parvularia.

Por cuanto se ve que debería ser preferencial pero en este caso se encontró muchos problemas con la implementación de la estos factores que vulneran derechos como la reciprocidad en la atención porque se ve que este sector de personas se encuentran haciendo filas desde muy temprano arriesgando su salud e integridad.

Derechos del consumidor financiero[27].

I. Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.

[27] Ley de Servicios Financieros Ley 393 Art.74

f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.

g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

h) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

II. La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá reglas para que las entidades financieras, aseguren a los consumidores financieros el ejercicio pleno de sus derechos.

El cómo la entidad financiera da a conocer estos derechos y la los funcionarios en cuanto las desconocen y casi nada saben de los mismos descuidando peor aún la de las personas de la tercera edad y la atención cálida a los clientes de la entidad financiera.

Derechos de las personas de la tercera edad[28]

El derecho a una vejez digna es garantizado a través de:

a) La Renta Universal de Vejez en el marco del Régimen No Contributivo del Sistema Integral de Pensiones - SIP.

b) Un desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia.

c) La promoción de la libertad personal en todas sus formas.

d) El acceso a vivienda de interés social.

[28] Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 5

e) La provisión de alimentación suficiente que garantice condiciones de salud, priorizando a las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.

f) La práctica de actividades recreativas y de ocupación social, otorgando para ello la infraestructura, equipamiento y los recursos necesarios para su sostenibilidad.

g) El desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte.

h) La incorporación al desarrollo económico productivo, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades.

i) El reconocimiento de la autoridad, saberes, conocimientos, experiencias y experticia, adquiridos en su proceso de vida.

j) La implementación de programas especiales de información sobre los derechos de las personas adultas mayores.

k) Promoción de la formación técnica, alternativa y superior.

9 Plan o propuesta de trabajo

El trabajo de investigación estará enfocado el método inductivo el cual nos ayudara a aislar los factores que afecta la investigación y así determinar el cómo las leyes las regulaciones emitidas por los entes reguladores afectan y además el cómo se verá afectado el tema de investigación en cuanto a la atención a las

personas de la tercera edad, se abordara el objeto de estudio se enmarca dentro del método general del proceso Inductivo, en el marco de un análisis definido propiamente de carácter explicativo y con el que se pretende explicar fenómenos o procesos que se producen en la realidad concreta[29].

Así como también nos orientara el descubrimiento de las causas y los hechos significativos en cuanto determinan y afectan a él buen vivir de las personas de la tercera edad como también estudiar los factores como el personal que es capacitado para la atención de las personas de la tercera edad, el tipo de capacitación que estos reciben en cuanto a la buena atención de los consumidores financieros, además de la identificación de problemas en cuanto a la atención deficiente en cuanto a la atención a las personas de la tercera edad y sus necesidades de servicios financieros que deseen realizar las personas de la tercera edad; También deseamos identificar cuanto afectaría a la atención en cuanto a las diferentes tipos de discapacidad que los consumidores financieros enfocados a las personas de la tercera edad y como esto altera a la atención de los consumidores financieros, como también son determinativos en cuanto a la relación con los funcionarios encargados de realizar la atención a las necesidades de los consumidores financieros.

También necesitamos realizar el trabajo en la delimitación para poder encontrar un punto determinativo en cuanto a la capacitación la divulgación y la educación en cuanto a los derechos del consumidor financiero, las buenas practicas que debe

[29] HERNÁNDEZ SAMPIERI Y OTROS; Metodología de la Investigación. 1999

poner la entidades financieras en cuanto al trato que se debería otorgar a los consumidores financieros que en este caso son las personas de la tercera edad

También esta investigación tendrá como fin establecer los factores y delimitar el cómo surgen, afectan y reducen la calidad de vida de las personas de la tercera edad por que altera el buen vivir de los mismos para los cual se determinara y se dará a conocer para un buen trato, digno, de respeto a los derechos de los consumidores financieros en este caso a las personas de la tercera edad.

10 Bibliografía.

Hernández sampieri y otros; Metodología de la Investigación. 1999

Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI

Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369

Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación Ley 045

Ley de Servicios Financieros Ley 393

Constitución Política del Estado (CPE)

Ley de Servicios Financieros Ley 393

Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369

Ley De La Renta Universal De Vejez (Renta Dignidad)

Anexos

Anexo 1

Matriz de planificación en investigación científica (MAPIC):

Caso atención de adultos mayores en entidades financieras

RESULTADOS ESPERADOS	POBLACIÓN (Unidades de observación)	VARIABLES	MÉTODO/TÉCNICA DE COLECTA	MÉTODOS ESTADÍSTICOS	TAMAÑO DE MUESTRA
Diagnosticar los factores para la atención deficiente a los adultos mayores en la entidades financieras	Personas adultos mayores	Nivel de satisfacción por la atención a los adultos mayores en entidades financieras	M.C.1 Encuesta M.C.2 Entrevista	M.e. estadística descriptiva: análisis de frecuencias; cruce de variables	N = 130
Establecer el mecanismos para lograr que se pueda mejorar la atención a los adultos mayores		Tipo de atención a los adultos mayores en entidades financieras	M.C.1 Encuesta M.C.2 Entrevista	M.e. estadística descriptiva: análisis de frecuencias; cruce de variables	N = 130

Anexo 2

MODELO DE ENCUESTA:

ENCUESTA:

SATISFACCION DE CLIENTES EN ENTIDADES FNANCIERAS

EDAD: SEXO: FECHA:

ENTIDAD FINANCIERA:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo considera la atención financiera recibida?

   O Buena O Regular O Mala

2. ¿Qué considera mas importante en la atención financiera?

   R.-

3. ¿Considera que el funcionario conoce sobre los derechos y normativas sobre los adultos

   O Si O No

4. ¿Considera que es importante que los funcionarios aprendan idiomas originarios para la atención al cliente?

   O Si O No

5. ¿Por qué servicios acudió a la Entidad Financiera?

   R.-

Anexo 3

Adultos mayores realizando filas para la atención financiera denotando faltas al derecho respecto a derechos como consumidores financieros de la tercera edad.

Señora de la tercera edad cobrando su renta dignidad denotando satisfacción por la misma.

Ministra realiza operativos en bancos para observar atención a adultos mayores Banco Mercantil Santa Cruz

Ministra realiza operativos en bancos para observar atención a adultos mayores Banco Unión.

Señora de la tercera edad en recibiendo atención en una Entidad Financiera.

Persona de la tercera edad llenando formulario para la atención financiera.