

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

Tesis 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

---

1	CONTENIDO	
2	CAPITULO DOS MARCO TEORICO.....	3
2.1	MARCO TEÓRICO – ESTADO DE ARTE .....	3
2.1.1	MARCO DE ANTECEDENTES.....	4
2.1.2	MARCO CONTEXTUAL .....	14
2.2	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	16
2.2.1	MARCO TEÓRICO.....	16
2.2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.2.3	MARCO LEGAL.....	28
3	DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
3.1	TIPO INVESTIGACIÓN.....	34
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2.1	ALCANCE.....	36
3.2.2	LIMITES.....	37
3.2.3	DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN:.....	37
3.3	DISEÑO MUESTRAL.....	38
3.4	DISEÑO DEL CUESTIONARIO:.....	39
	ANEXOS.....	42

---



## **2 CAPITULO DOS MARCO TEORICO**

### **2.1 MARCO TEÓRICO – ESTADO DE ARTE**

El estudio se la realizara enfocando el bienestar de los adultos mayores velando por la el respeto de los derechos y el vivir bien de los adultos mayores por cuanto a los requerimientos y necesidades de los servicios y atención financiera impartido a los adultos mayores.

Además de la prevalencia de la dignidad del vivir bien y el trato equitativo y justo se merecen la personas adultas mayores la cuales son enfocados como el sector vulnerable de la sociedad por cuanto a la ignorancia de los derechos y deberes como consumidores y/o usuarios de los servicios financieros requeridos por las personas adultas mayores con las entidades de intermediación financiera. 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<sup>1</sup>, 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<sup>2</sup>.

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

### **2.1.1 MARCO DE ANTECEDENTES**

En este ámbito en la introducción de un estudio enfocado a la prevalencia de los derechos de los adultos mayores y además del vivir bien de los adultos mayores enfocado a la atención de entidades financieras y la atención de las necesidades

---

<sup>1</sup> Entidad de Intermediación Financiera

<sup>2</sup> Autoridad De Supervisión Del Sistema Financiero

---

financieras existe pocas y casi ninguna por cuanto nos enfocaremos al estudio de revistas y publicaciones la cuales fueron destacando la prevalencia de los derechos de los adultos mayores como consumidores financieros o usuarios financieros y publicaciones que resaltaron la prevalencia de los mismos.

Del mismo podemos destacar los siguientes tanto las publicaciones de prensa y medios de información que nos pueda ayudar en enfocarnos en la realidad de situación actual:

Publicado por el periódico El Cambio en 09/08/2016 misma que señala:

**Ministra realiza operativos en bancos para observar atención a adultos mayores<sup>3</sup>**

La misma que destaca que:

La ministra de justicia, Virginia Velasco, realizó hoy en La Paz dos visitas encubiertas a entidades financieras con el objetivo de observar y conocer la atención que estas instituciones brindan a las personas de la tercera edad.

La autoridad ingresó a las casas financieras del Banco Unión y del Banco Mercantil Santa Cruz simulando que era un adulto mayor. Se acercó a solicitar, en aymara, a que le den su ficha de atención y que la envíen directamente a una ventanilla para que sea atendida con rapidez.

---

<sup>3</sup> Periódico del Estado Plurinacional de Bolivia publicación 09/08/2016

---

“Queremos dar cumplimiento a la Ley 369 donde el adulto mayor tenga un trato preferencial, donde puedan estar en espacios cómodos, que cuenten con lugares en donde sean atendidos rápidamente y darles prioridad. Es por eso que estamos visitando bancos privados y públicos para que nuestros abuelitos sean atendidos inmediatamente y queremos que los funcionarios se puedan comunicar en idiomas, como el aymara, quechua, porque no solo vienen los abuelitos de la ciudad sino los abuelitos del campo”, expresó Velasco.

Publicado por el periódico correos del sur en 10 Agosto 2016 misma que señala:

### **Trato a adultos mayores y el idioma originario**

#### **Cartera estatal supervisa la atención en los bancos<sup>4</sup>**

La ministra de Justicia, Virginia Velasco, inspeccionó dos entidades bancarias, Banco Mercantil Santa Cruz y Banco Unión, para verificar si las mismas cumplen con la atención preferencial a las personas adultas mayores y si realizan la atención a los clientes en idioma originario.

La autoridad dijo que está socializando la Ley 369 para que las personas adultas mayores sepan que tienen un trato preferencial en las entidades bancarias y si no se cumple esa medida pidió que denuncien las irregularidades que se presenten.

---

<sup>4</sup> Periódico correos del sur en 10 Agosto 2016

---

"Esperamos que vengan al Ministerio de Justicia, si algún maltrato reciben de entidades financieras pueden venir al Ministerio de Justicia para que nosotros podamos coadyuvar en estas denuncias que van a realizar", manifestó Velasco.

Recordó que el personal de los bancos también debe estar capacitado para atender en cualquiera de los idiomas originarios que se tiene en el país, además de atender de manera adecuada, ágil y con calidez, especialmente a los adultos mayores,

Velasco mencionó que tras su inspección a las dos entidades financieras, estableció que en el Mercantil Santa Cruz aún los cajeros no atienden en idioma originario, situación que sí es cumplida en el Banco Unión.

Publicación en el periódico OPINION el 8 de julio de 2016

### **Un modelo de atención para el adulto mayor<sup>5</sup>**

Nunca en la historia de la humanidad hemos vivido tantos años como hoy, pero la pregunta es si la expectativa de vida también responde a la calidad de vida que tienen nuestros adultos mayores. Responder a este cuestionamiento es vital para poder generar una mejor sociedad, porque podemos ser juzgados por este motivo.

Es evidente que somos mucho de lo que nuestros adultos mayores han hecho por nosotros, por ello, debemos pensar si hacemos lo suficiente por quienes pasan de los 60 años, por ello, es ahí donde los ciudadanos tiene que participar tanto como sus autoridades y organizaciones para mejorar las condiciones de vida.

---

<sup>5</sup> Periódico Opinión El 8 De Julio De 2016

---



Como organizaciones civiles, queremos gobiernos inteligentes con sociedades inteligentes, porque sólo así se potencializa lo que en algún momento pensamos era imposible, siendo un ejemplo de ello la atención de los adultos mayores que damos en la ciudad de México.

A una persona adulta mayor siempre se le debe tratar con cariño, calidez, confianza, capacidad, conocimiento, confidencialidad, generando credibilidad y, lo principal, fortaleciendo su calidad de vida.

Eso hacemos en la Línea Plateada, el servicio de atención telefónica de 24 horas y 7 días a la semana que opera de forma específica para este sector de la población.

Desde 2010 a la fecha ha permitido atender a 700 mil adultos mayores, más de 116 mil personas adultas mayores al año, casi 10 mil al mes, más de 330 por día en promedio.

Derivado de este trabajo hemos podido conocer la condición de vida del adulto mayor, que cambia vertiginosamente, como lo demuestran los datos obtenidos en la Línea Plateada, el 5533 5533, pues durante 2011 solo el 18% de los adultos que llamaban vivían solos y en 2015, cuatro años después, la cifra subió a 39%, es decir, se duplicó, entonces cuando prácticamente 6 de cada 10 padecen enfermedades crónico degenerativas.

Por lo anterior, es importante repensar el concepto de familia de nosotros, los latinoamericanos, y ver las causas de este fenómeno, que esperemos no sea producto de actos de expulsión de los hogares o abandono.

---

Quienes más llaman son mujeres con un 65% en tanto los hombres representan el 35% restante; de ellos el 42% piden asesorías para su tarjeta de pensión alimentaria del Gobierno de la Ciudad de México; 19% asesoría informativa o jurídica; 17% delitos; 15% enlaces interinstitucionales y 7% atención a la salud.

Por lo que corresponde a las cuestiones delictivas ocupa el primer lugar el maltrato, donde el 34% es físico; 23.5% por negligencia; 18.9% psicológico; 13.9% son extorsiones telefónicas; 4.7% maltrato económico; 4.9% abuso patrimonial y 0.1% abuso sexual.

Ante estos fenómenos, el Consejo ha trabajado con las autoridades, que dispusieron una fiscalía especial para este grupo poblacional; además, se realizan talleres específicos; se dan acompañamientos; atención psicológica e incluso se instauró el Jueves de Danzón en el Jardín del Adulto Mayor, en Chapultepec.

En este caso específico, tenemos una atención a la persona adulta mayor siempre es con cariño, calidez, confianza, capacidad, conocimiento, confidencialidad, generando credibilidad y, lo principal, fortaleciendo su calidad de vida. Sigamos empujando en ello.

Publicación de INFO RSE el 18 de abril de 2016:

### **Proyecto Integral de FIE para adultos mayores y personas con discapacidad<sup>6</sup>**

Banco FIE, inició en el año 2012 un programa piloto de adecuación de infraestructura para discapacitados y adultos mayores, con el propósito de brindar

---

<sup>6</sup> Publicación De Info Rse El 18 De Abril De 2016:

---

una atención adecuada e inclusiva a estos importantes segmentos de la población. A partir de esta experiencia y en cumplimiento a la normativa dispuesta por la ASFI, desde el año 2013 se ejecuta el “Proyecto Integral para mejorar la atención a personas con discapacidad y adultos mayores”, el mismo fue elaborado con la participación de representantes del Comité Nacional de la Persona con Discapacidad y del Instituto Boliviano de la Ceguera. Hasta la fecha cumplió con el desarrollo de las siguientes acciones:

1. Adecuación de infraestructura, en el marco de los lineamientos normativos, esta adecuación se reflejó en la identificación de áreas de espera con asientos diferenciados, cajas de menor altura para atender a personas sentadas, atención preferente y la dotación de sillas de ruedas en algunas agencias.
  2. Comunicación efectiva a segmentos específicos, se desarrollaron materiales de difusión dirigidos a personas con discapacidad, inicialmente se elaboró la “Cartilla de Productos y Servicios de Banco FIE” en lenguaje Braille. Sus contenidos fueron avalados por varias asociaciones de ciegos a nivel nacional.
  3. Capacitación del personal, la entidad y su Escuela de Desarrollo de Competencias (Fieduca), durante el 2013, desarrollaron una currícula de cinco cursos para mejorar las capacidades de su personal en la atención a este grupo de personas. Los mismos están referidos a la atención a la clientela con enfoque de diversidad e inclusión; atención a personas con discapacidad auditiva, motora, visual y adultos mayores. Estas acciones de impacto inmediato, en favor de
-

segmentos vulnerables de la población boliviana, son iniciativas desarrolladas en el marco de los valores y principios de la entidad.

La razón publicado en 20 de julio de 2013 misma que señala:

**Personas de la tercera edad podrán acceder a préstamos<sup>7</sup>**

El proyecto de Ley de Servicios Financieros precisará en su reglamentación que las personas de la tercera edad, mayores de 60 años, sean sujetos de crédito. Para ello, la banca y las entidades financieras, junto al Órgano Ejecutivo, deberán revisar el análisis de riesgo para este sector.

La información corresponde a la presidenta de la Comisión de Planificación, Economía y Finanzas de la Cámara de Senadores, Mirtha Da Costa, quien indicó ayer a La Razón que este tema fue incluido a pedido de “algunos grupos” de personas de la tercera edad, que solicitaron tomar en cuenta este punto en la futura disposición legal o en su decreto reglamentario.

“Usted sabe que siempre que una persona mayor de 60 años quiere sacar un crédito, generalmente ya no le dan, y eso es una discriminación. Entonces a las personas de la tercera edad de El Alto las hemos recibido en la comisión y con el viceministro (de Pensiones y Servicios Financieros, Mario Guillén) se ha acordado que esos temas se los va a tomar en cuenta con la reglamentación”, indicó Da Costa, quien precisó que este sector fue el único que solicitó audiencia ante la comisión que preside para incluir algunos cambios al proyecto de ley.

---

<sup>7</sup> La Razón Publicado En 20 De Julio De 2013

---

Da Costa aclaró que la norma no excluye a ningún tipo de personas, aunque dijo que ahora se introducirá el punto del acceso a crédito a las personas de la tercera edad para que éstos no tengan ningún inconveniente al momento de solicitar algún préstamo.

El documento normativo fue aprobado por unanimidad en dicha comisión, tal como vino de la Cámara de Diputados, indicó la senadora. Lo que se prevé es que el 23 de julio ingrese al plenario para su tratamiento, porque los asambleístas retornarán de su receso que duró dos semanas, añadió.

Ley. El artículo 74 del proyecto de ley, referido a los Derechos del Consumidor Financiero, establece que el acceso a los servicios financieros debe ser con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

El senador David Sánchez, que también es miembro de la Comisión de Planificación, Economía y Finanzas de la Cámara Alta, indicó ayer a este diario que por lo general la gente de la tercera edad “no es sujeto de crédito” por un análisis de riesgo que hacen en la banca y entidades financieras.

“Lo único que entendemos es que la banca va a tener que revisar también el análisis de riesgo de la tercera edad, pero no podemos excluirlos. Es decir, no podemos dejar esa posibilidad tal cual nos lo han hecho saber estas personas”, indicó Sánchez.

---

En la comisión se analizó que mucha gente que se ha jubilado aún quiere realizar algún emprendimiento productivo u otro rubro, señaló y añadió que para los créditos de vivienda se tendrán que analizar los préstamos porque los plazos para la devolución de los préstamos son largos. “Habrá que ver si una persona de la tercera edad que quiere hacer su casa va a ser sujeto de crédito, por el tema de plazos”, sostuvo.

El secretario ejecutivo de la Confederación Nacional de Jubilados y Rentistas de Bolivia, Mamerto Goyochea, confirmó a La Razón que las personas de la tercera edad no pueden acceder a créditos en el sistema financiero porque les indican que no son sujetos de crédito. “A los jubilados por ejemplo no nos quieren dar créditos porque dicen que no somos sujetos de crédito”, reafirmó el dirigente respecto a la experiencia de su sector.

#### Normativa y aspectos del proyecto

**Edad:** La Ley del Adulto Mayor considera que una persona es de la tercera edad a partir de los 60 años.

**Exclusión:** Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, dice el proyecto de ley.

Sugieren que créditos sean para personas con ingresos

---

El exsecretario ejecutivo de Asofin Fernando Prado consideró ayer que los préstamos para las personas de la tercera edad deberían ser para aquellos que tienen una “fuente de repago” para cancelar la deuda adquirida con determinada entidad financiera.

“Si no tiene una fuente de repago es plata perdida y, además de quedarse pobre, va a ser un deudor moroso. Es muy fácil poner en una ley préstamo para todos, pero el pago de los préstamos ¿cómo se lo hace? Por tanto es importante también que la ley diga préstamos a la gente de la tercera edad, jóvenes, adultos, etc., siempre que tengan una fuente de repago”, sugirió el exsecretario ejecutivo de la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (Asofin).

### **2.1.2 MARCO CONTEXTUAL**

La problemática se enfocara en una entidad financiera establecida como base para evaluar y diagnosticar la forma y el trato de los funcionarios en cuanto a la atención de los requerimientos de los usuarios financiero o consumidores financieros por cuanto los adultos mayores.

Que la infraestructura ofrecida para la atención preferencial cumpla con la función principal de priorizar la atención de las personas adultas mayores y la evaluación de la satisfacción por cuanto a la atención recibida realizando la encuesta necesaria a las personas adultas mayores además de la evaluación y verificación de la misma por el postulante

---

Para este estudio será importante enfocarnos en el estudio de la importancia por cuanto los valores y el enfoque del buen trato de las personas adultas mayores por lo tanto pondremos énfasis en las siguientes por su relevancia y necesidad de estudio:

#### Justicia, equidad y solidaridad

El cómo los adultos mayores pueden tener un acceso justo, equitativo, un servicio de calidad y de buen trato para los consumidores y/o usuarios financieros de la tercera edad.

#### Dignidad

El cómo se fomenta en las entidades financieras al envejecimiento aceptado por los funcionarios como parte de la vida, la otorgación de servicios flexibles y sensibles a las necesidades de los consumidores y/o usuarios financieros de la tercera edad, el trato respetuoso en privacidad que se requiriera para los adultos mayores.

#### Independencia

El cómo los consumidores y/o usuarios financieros de la tercera edad son atendidos y como la necesidad de la ayuda u orientación en la atención financiera brindada en la entidad financiera y la relación contractual en caso de préstamos financieros por parte de la entidad financiera y los consumidores financieros de la tercera edad

#### Participación

---



Involucrar al adulto mayor en la educación financiera y que además de la información por cuanto a los derechos como consumidores y/o usuarios financieros de la tercera edad y además de la importancia de los beneficios como adultas mayores.

Este contexto se la realizara y verificara en la ciudad de El Alto en una entidad financiera misma que se la realizara acompañando a personas adultas mayores para luego verificar el tipo de atención además de la recolección de información por cuanto a los funcionarios de la entidad financiera.

## **2.2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 MARCO TEÓRICO**

En este inicio de estudio se busca llevar a cabo un breve recuento de los elementos conceptuales ligados al bienestar presentados en los puntos centrales de la relación existente entre la comunidad de adultos mayores los cuales como consumidores financieros o usuarios financieros con entidades financieras presentes en el país los cuales afectan a la calidad de vida de los mismos así como también en la vulneración de los derechos de las personas adultas mayores

#### **2.2.1.1 ENFOQUE DE ATENCIÓN INTEGRAL**

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<sup>8</sup>, 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 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.

#### **2.2.1.2 ENFOQUE DE LA PREVALENCIA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTOS MAYORES**

Es importante destacar que las personas adultas mayores necesitan conocer más sobre los beneficios como personas adultas mayores además de la introducción al conocer más sobre los derechos como consumidores y/o usuarios financieros además de que manera la entidades financieras están poniendo énfasis en la prevalencia de la atención preferencial de las personas adultas mayores por lo que es necesario que se produzcan mayores canales de comunicación y propagación de los derechos y beneficios de los consumidores y/o usuarios financieros por parte de las personas adultas mayores, el como La Renta Universal de Vejez en el marco

---

<sup>8</sup> Entidad de Intermediación Financiera

del Régimen No Contributivo del Sistema Integral de Pensiones está contribuyendo en el vivir bien de las personas adultas mayores y como las entidades financieras atienden estos requerimientos por parte las personas adultas mayores .

Un desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia porque este punto es muy importante porque través de el desarrollo de equidad y sin discriminación se denota la falencia en cuanto a las entidades financieras porque se puede encontrar casos en la cuales se obtuvieron resultados negativos aun dejando evidencia como reclamos en puntos de atención al cliente mostrando que se vulneraron derechos por parte de funcionarios de las entidades de intermediación financiera.

El acceso a vivienda de interés social

El acceso a préstamos con el fin de la compra de la casa requerida por los adultos mayores y además de las necesidades de las personas adultas mayores de recursos para la adquisición de las mismas y/o construcción de las viviendas son casos en la cuales las personas adultas mayores entran en acuerdo con la entidades de intermediación financieras pero también se pueden denotar que por la falta de información y difusión de la misma además de la falta de orientación de las tasas de interés reguladas y las no reguladas son putos donde las cuales las personas adultas mayores son vulnerables porque son víctimas de la imposición de tasas de interés altas y diferenciadas a las que cuentan como beneficios por parte de tasas reguladas impuestas por el gobierno central

---

### **2.2.1.3 ENFOQUE DEL BIENESTAR SOCIAL Y VIVIR BIEN**

En esta fase de la investigación nos enfocaremos en la calidad de vida por cuanto a cómo afectan en el día a día que se atiende de la mejor manera a las personas adultas mayores además en cuestiones de salud como este aspecto afecta porque las personas adultas mayores no cuentan con compañía con la cual puedan acudir para que sean orientados además de como las entidades financieras responden a estos requerimientos

Además de como la perspectiva en cuanto al trato preferencial exigible que tienen las personas adultas mayores y además de la importancia del idioma en que ellos se comunican y requieren para un trato de calidez y ágil para así brindar un mejor trato hacia los adultos mayores

## **2.2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.2.1 PERSONAS DE LA TERCERA EDAD<sup>9</sup>**

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

### **2.2.2.2 DERECHOS DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD<sup>10</sup>**

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

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

---

<sup>9</sup> Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 2

<sup>10</sup> Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 5

---

- Un desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia.
  - La promoción de la libertad personal en todas sus formas.
  - El acceso a vivienda de interés social.
  - La provisión de alimentación suficiente que garantice condiciones de salud, priorizando a las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.
  - La práctica de actividades recreativas y de ocupación social, otorgando para ello la infraestructura, equipamiento y los recursos necesarios para su sostenibilidad.
  - 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.
  - La incorporación al desarrollo económico productivo, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades.
  - El reconocimiento de la autoridad, saberes, conocimientos, experiencias y experticia, adquiridos en su proceso de vida.
  - La implementación de programas especiales de información sobre los derechos de las personas adultas mayores.
  - Promoción de la formación técnica, alternativa y superior.
-

### **2.2.2.3 TRATO PREFERENTE EN EL ACCESO A SERVICIOS<sup>11</sup>.**

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

- Uso eficiente de los tiempos de atención.
- Capacidad de respuesta institucional.
- Capacitación y sensibilización del personal.
- Atención personalizada y especializada.
- Trato con calidad y calidez.
- Erradicación de toda forma de maltrato.
- Uso del idioma materno.

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

### **2.2.2.4 BENEFICIARIOS DE LA RENTA UNIVERSAL DE VEJEZ<sup>12</sup>.**

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

---

<sup>11</sup> Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 7

<sup>12</sup> Ley De La Renta Universal De Vejez (Renta Dignidad) Art. 3

---

- 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.
- A los titulares y los derecho habientes a los Gastos Funerales.

#### **2.2.2.5 DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO<sup>13</sup>.**

I. 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.
- 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.
- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

---

<sup>13</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Art.74

- 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.

#### **2.2.2.6 AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI<sup>14</sup>.**

ASFI es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N° 393.

Misión

---

<sup>14</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término



“Regular, supervisar y controlar el sistema financiero, velando por su estabilidad, solvencia, eficiencia y transparencia, precautelando el ahorro y su inversión que es de interés público, en el marco de los principios constitucionales del Estado Plurinacional de Bolivia”.

#### Visión

“ASFI es una institución pública estratégica, transparente y eficiente, que contribuye al desarrollo económico y financiero del país, para el vivir bien de la población”.

#### Objetivos

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de acuerdo al Título I, Capítulo IV, Sección I del Régimen Institucional de la Ley de Servicios Financieros tiene como objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

- Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.
  - Promover el acceso universal a los servicios financieros.
  - Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad
-

---

económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.

- Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.
- Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.
- Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

#### **2.2.2.7 ACTORES FINANCIEROS**

##### **Consumidor financiero<sup>15</sup>.**

Cliente y/o usuario financiero.

---

<sup>15</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de términos

---

**Usuario financiero.**<sup>16</sup>

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

**Entidad de intermediación financiera**<sup>17</sup>.

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**<sup>18</sup>.

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

**2.2.2.8 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**<sup>19</sup>

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá en su estructura organizacional una unidad especializada de Defensoría del Consumidor Financiero, con dependencia funcional directa de la directora ejecutiva o director ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

La Defensoría del Consumidor Financiero deberá coordinar operativamente con otras defensorías nacionales y el Ministerio de Justicia.

---

<sup>16</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término

<sup>17</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término

<sup>18</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Glosario de término

<sup>19</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Artículo 73

---

La misión de la Defensoría del Consumidor Financiero consistirá en la defensa y protección de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

La Defensoría del Consumidor Financiero se constituirá como segunda instancia de atención de reclamos interpuestos por los consumidores financieros de entidades financieras, una vez agotada la gestión de reclamación ante la entidad financiera.

Se instituirá como área especializada para realizar análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, mediante regulación expresa determinará las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero así como la operativa de atención de reclamos.

#### **2.2.2.9 DEFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS<sup>20</sup>.**

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.

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.

---

<sup>20</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Art. 77

La entidad financiera está obligada a recibir los reclamos y entregar constancia por escrito. Procesará y emitirá respuestas en forma expresa, oportuna, íntegra y comprensible, en los plazos establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

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.

### **2.2.3 MARCO LEGAL**

La constitución política dispone como:

#### **2.2.3.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES:<sup>21</sup>**

Artículo 67. Además de los derechos reconocidos en esta Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

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

---

<sup>21</sup> Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 67 - 69

Artículo 68. 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.

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.

### **2.2.3.2 CONDICIONES Y COMPETENCIA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DE CAJAS**

Además que El ASFI<sup>22</sup> obliga a las entidades financieras a contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones<sup>23</sup>:

- Que brinde un trato respetuoso.
- Que preste atención oportuna y diligente.
- 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.

---

<sup>22</sup> Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI

<sup>23</sup> Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI

---

- 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<sup>24</sup> obliga a las entidades financieras a contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones<sup>25</sup>:

- Que brinde un trato respetuoso.
- Que preste atención oportuna y diligente.
- 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.
- 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.

### **2.2.3.3 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS LA CUAL ESTABLECE:**

Buenas Prácticas<sup>26</sup>:

---

<sup>24</sup> Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI

<sup>25</sup> Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI

<sup>26</sup> RECOPIACIÓN 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:

- 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.
  - 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.
  - 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 bebés y niños hasta edad parvulario.

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.

#### **2.2.3.4 DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO<sup>27</sup>.**

I. 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.

---

<sup>27</sup> Ley de Servicios Financieros Ley 393 Art.74

---

- 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.
- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- 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.

#### **2.2.3.5 DERECHOS DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD<sup>28</sup>**

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

- La Renta Universal de Vejez en el marco del Régimen No Contributivo del Sistema Integral de Pensiones - SIP.
- Un desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia.
- La promoción de la libertad personal en todas sus formas.
- El acceso a vivienda de interés social.

---

<sup>28</sup> Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369 Art. 5

- La provisión de alimentación suficiente que garantice condiciones de salud, priorizando a las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.
- La práctica de actividades recreativas y de ocupación social, otorgando para ello la infraestructura, equipamiento y los recursos necesarios para su sostenibilidad.
- 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.
- La incorporación al desarrollo económico productivo, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades.
- El reconocimiento de la autoridad, saberes, conocimientos, experiencias y experticia, adquiridos en su proceso de vida.
- La implementación de programas especiales de información sobre los derechos de las personas adultas mayores.
- Promoción de la formación técnica, alternativa y superior.

### **3 DISEÑO METODOLÓGICO.**

#### **3.1 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 .

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.

---

### **3.2 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 de la muestra del universo a investigar:

#### **3.2.1 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

### **3.2.2 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

### **3.2.3 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

### **3.3 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.

#### **3.4 DISEÑO DEL CUESTIONARIO:**

En el proceso de la aplicación del trabajo de campo se realizara la encuesta necesaria para conocer la satisfacción de la atención de los usuarios y/o consumidores financieros requeridos por personas de la tercera edad la cual se la realizara a 30 personas escogidas en un día concurrido y la cual a la vez será en varias entidades financieras por lo cual esto dara una mejor perspectiva para la investigación por lo tanto se muestra a continuación un modelo de encuesta con preguntas abierta y además de la misma poder documentar la opinión de las misma atención recibida :

---



---

MODELO DE ENCUESTA:

EDAD:

SEXO:

FECHA:

ENTIDAD FINANCIERA:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo considera la atención financiera recibida?

Buena

Regular

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

Si

No

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

Si

No

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

R.-

6. Que recomendación realizaría a la Entidad Financiera?

R.-

---

**Bibliografía.**

1. Hernández sampieri y otros; Metodología de la Investigación. 1999
  2. Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI
  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)
  7. Ley de Servicios Financieros Ley 393
  8. Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369
  9. Ley De La Renta Universal De Vejez (Renta Dignidad)
  10. Periódico del Estado Plurinacional de Bolivia publicación 09/08/2016
  11. Periódico correos del sur en 10 Agosto 2016
  12. Periódico Opinión El 8 De Julio De 2016
  13. La Razón Publicado En 20 De Julio De 2013
  14. Publicación De Info Rse El 18 De Abril De 2016
-

# ANEXOS



## Anexo 1

### Matriz de planificación en investigación científica (MAPIC):

#### Caso atención de adultos mayores en entidades financieras

<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>POBLACIÓN (Unidades de observación)</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODO/TÉCNICA DE COLECTA</b>	<b>MÉTODOS ESTADÍSTICOS</b>	<b>TAMAÑO DE MUESTRA</b>
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 = 30
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 = 30

**Anexo 2****MODELO DE ENCUESTA:**

ENCUESTA:

SATISFACCION DE CLIENTES EN ENTIDADES FINANCIERAS

EDAD:

SEXO:

FECHA:

ENTIDAD FINANCIERA:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo considera la atención financiera recibida?

Buena

Regular

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

Si

No

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

Si

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.

