

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: Lic. Elvis Wilder Callisaya Machaca

Docente: Mg. Sc. Salvador Gonzales Méndez

La Paz, Bolivia.

2017

CONTENIDO

CAPITULO III.....	8
3 DISEÑO METODOLÓGICO.....	8
3.1 TIPO INVESTIGACIÓN.....	8
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	9
3.2.1 ALCANCE.....	9
3.2.2 LIMITES.....	10
3.2.3 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN:.....	10
3.3 DISEÑO MUESTRAL.....	11
3.4 DISEÑO DEL CUESTIONARIO:.....	12
3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	14
3.5.1 TABLAS DE FRECUENCIAS.....	21
3.6 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	27
3.6.1 HIPÓTESIS:.....	27
3.6.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:.....	27
CAPITULO IV.....	33
4 PROPUESTA.....	33
CAPITULO V.....	36
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
5.1 METAS Y RESULTADOS.....	37

BIBLIOGRAFÍA..... 38

ANEXOS..... 39

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1 15

GRAFICO 2 16

GRAFICO 3 17

GRAFICO 4 18

GRAFICO 5 19

GRAFICO 6 20

GRAFICO 7 21

GRAFICO 8 22

GRAFICO 9 23

GRAFICO 10 24

GRAFICO 11 25

GRAFICO 12 26

GRAFICO 13 29

GRAFICO 14 31

INDICE DE TABLAS

TABLA 2	14
TABLA 3	15
TABLA 4	16
TABLA 5	17
TABLA 6	18
TABLA 7	19
TABLA 8	20
TABLA 9	21
TABLA 10	22
TABLA 11	23
TABLA 12	24
TABLA 13	25
TABLA 14	26
TABLA 15	27
TABLA 16	28
TABLA 17	28
TABLA 18	29
TABLA 19	30
TABLA 20	30
TABLA 21	31



INTRODUCCIÓN.

La propuesta de investigación está muy enfocada 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 ASFI¹ obliga a las entidades financieras a contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones²:

1. Que brinde un trato respetuoso.

¹ Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI

² Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI

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.

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 Mayores³, Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación⁴ y contrastado a la Ley de Servicios Financieros⁵, la Constitución Política del Estado⁶ y otros que favorezcan y fortalezcan los derechos y dignidad de las personas de tercera edad para un vivir bien y obtener una vejez 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)

CAPITULO III

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 más importante en la atención financiera?
 Respeto Calidad Rapidez
 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?
 Renta dignidad Servicios Ambos
 6. Que recomendación realizaría a la Entidad Financiera?
 Mejora de ambientes Capacitación de personal
-

3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En 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 dará 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 :

Por lo cual se consolido los siguientes datos:

TABLA 1

R	¿Cómo consider a la atención financiera recibida ?	¿Qué considera más importante en la atención financiera ?	¿Considera que el funcionario conoce sobre los derechos y normativas sobre los adultos	¿Considera que es importante que los funcionarios aprendan idiomas originarios para la atención al cliente?	¿Por qué servicios acudió a la Entidad Financiera?	Que recomendación realizaría a la Entidad Financiera?
0	8	8	14	18	13	14
1	10	12	16	12	9	16
2	12	10	0	0	8	0
T	30	30	30	30	30	30

1.- ¿Cómo considera la atención financiera recibida?

Buena

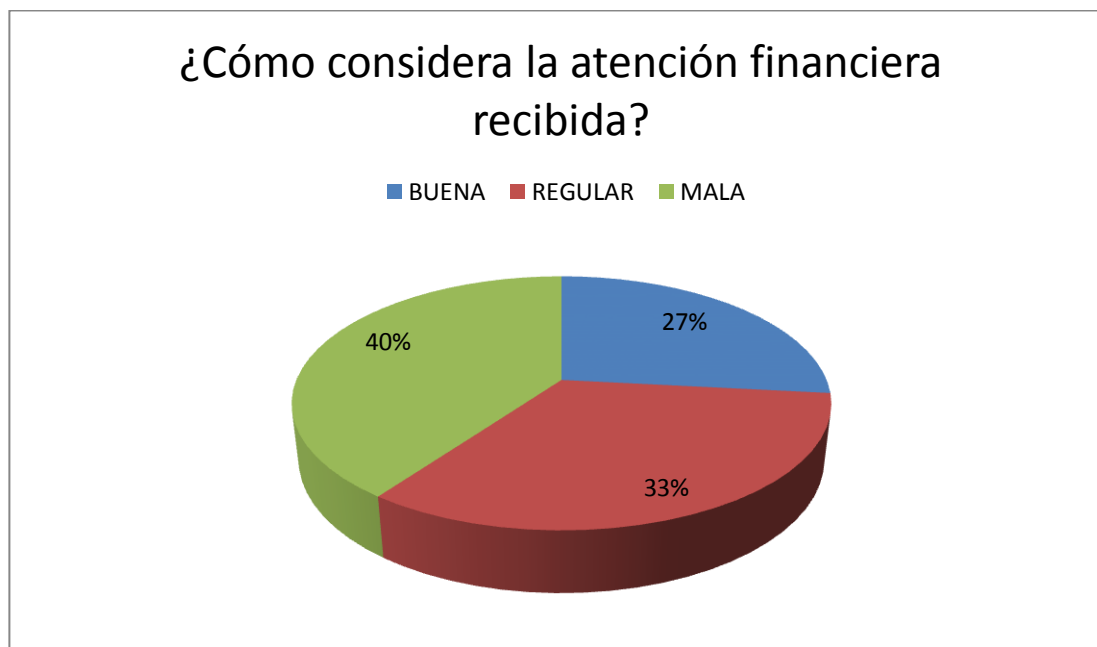
Regular

Mala

TABLA 2

RESPUESTA	¿Cómo considera la atención financiera recibida?
BUENA	8
REGULAR	10
MALA	12
TOTAL	30

GRAFICO 1



En la respuesta se analizó que el 40% de persona recibieron una mala atención por cuanto a los servicios financieros requeridos.

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

Respeto

Calidad

Rapidez

TABLA 3

RESPUESTA	¿Qué considera más importante en la atención financiera?
RESPETO	8
CALIDAD	12
RAPIDEZ	10
TOTAL	30

GRAFICO 2



En la respuesta se analizó que las personas adultas mayores requieren una atención de calidad obteniendo el 40% de las personas encuestadas,

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

Si

No

TABLA 4

RESPUESTA	¿Considera que el funcionario conoce sobre los derechos y normativas sobre los adultos
SI	14
NO	16
TOTAL	30

GRAFICO 3



En la respuesta analizada se confirmó con el 53 % de las personas encuestadas que denotan la falta de conocimiento por parte de los funcionarios de las entidades financieras

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

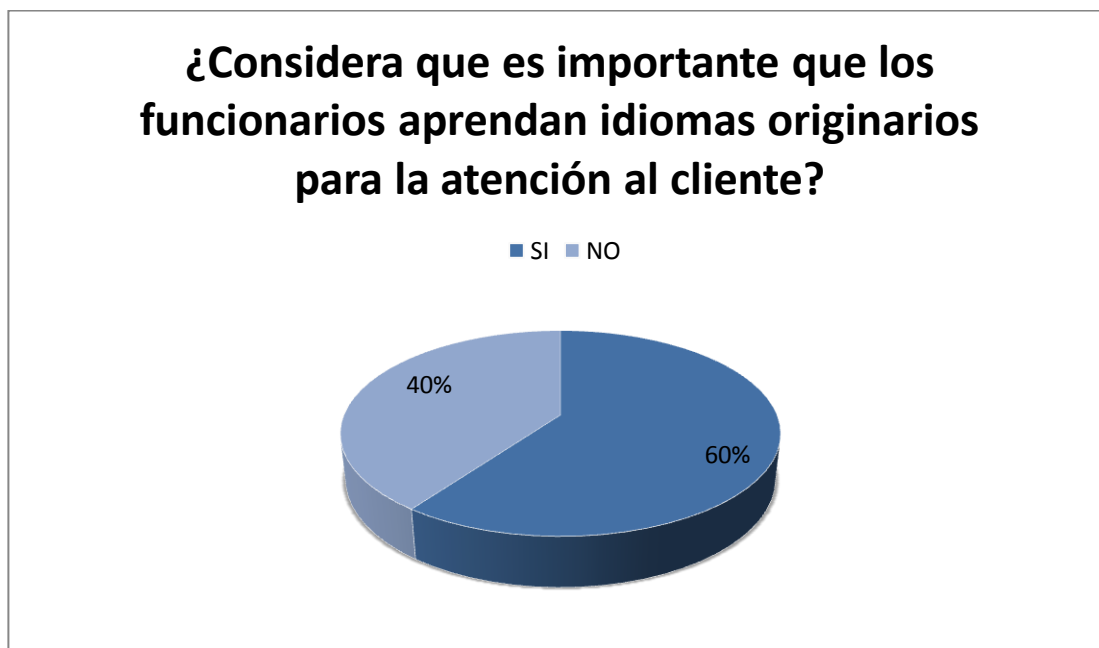
Si

No

TABLA 5

RESPUESTA	¿Considera que es importante que los funcionarios aprendan idiomas originarios para la atención al cliente?
SI	18
NO	12
TOTAL	30

GRAFICO 4



En la respuesta analizada se verifico que las personas adultas mayores consideran de manera necesaria que los funcionarios aprendan idiomas originarios confirmándolo con el 60% la necesidad de los mismos

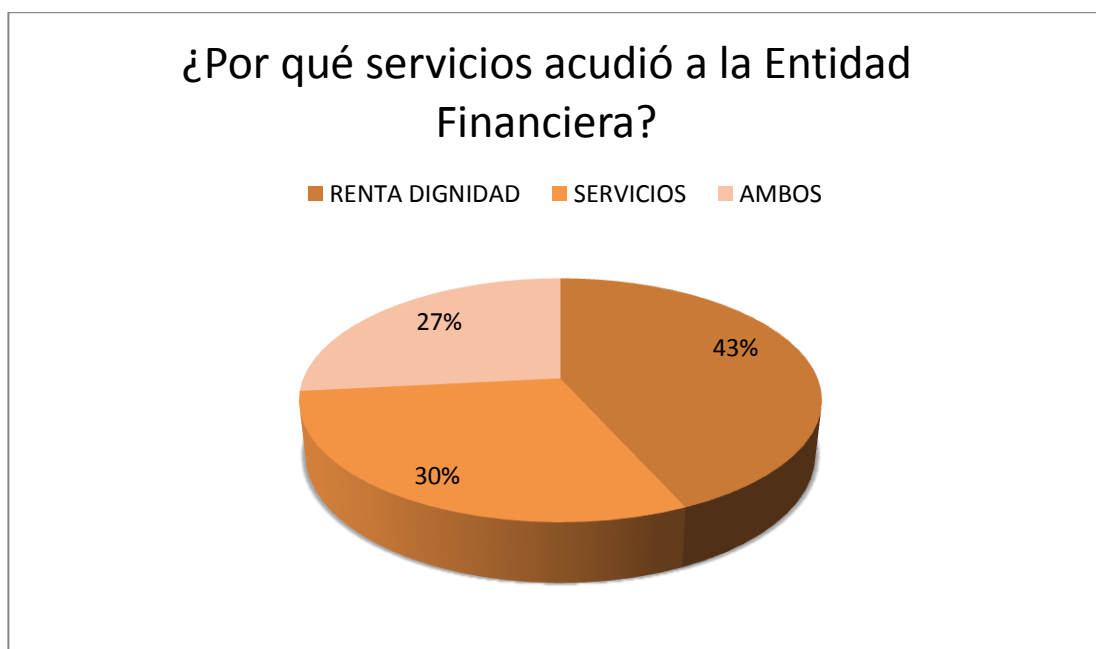
5.- ¿Por qué servicios acudió a la Entidad Financiera?

Renta dignidad Servicios Ambos

TABLA 6

RESPUESTA	¿Por qué servicios acudió a la Entidad Financiera?
RENTA DIGNIDAD	13
SERVICIOS	9
AMBOS	8
TOTAL	30

GRAFICO 5



Se determinó que las personas adultas mayores acuden a las entidades financieras mayormente por el recojo de la renta dignidad verificándolo con el 43% de los encuestados confirmando el mismo.

6.- Que recomendación realizaría a la Entidad Financiera?

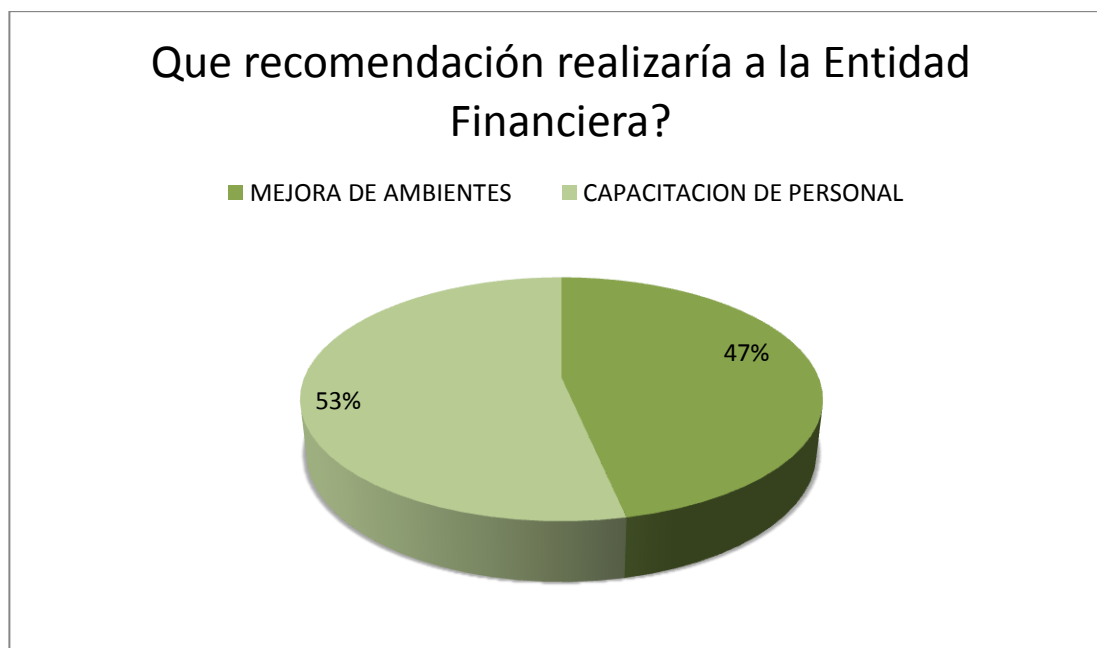
Mejora de ambientes

Capacitación de personal

TABLA 7

RESPUESTA	Que recomendación realizaría a la Entidad Financiera?
MEJORA DE AMBIENTES	14
CAPACITACION DE PERSONAL	16
TOTAL	30

GRAFICO 6



La personas adultas mayores consideran que es necesario que se deba realizar un mayor control y capacitación en cuanto a los derechos de las personas adultas mayores y calidad de servicio

3.5.1 TABLAS DE FRECUENCIAS

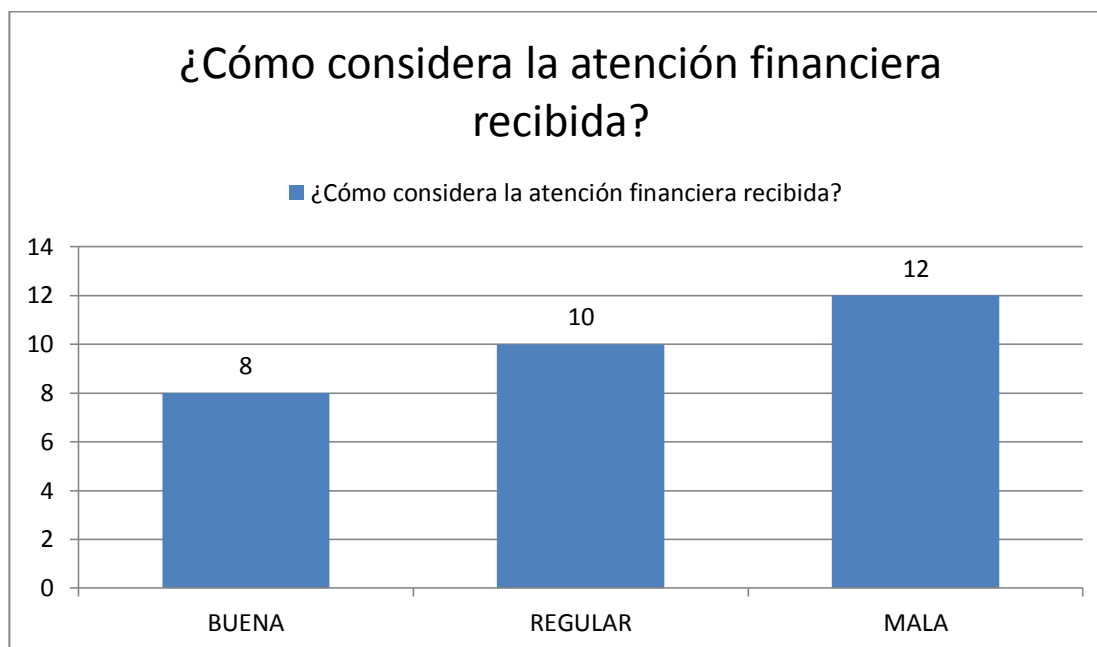
1.- ¿Cómo considera la atención financiera recibida?

TABLA 8

¿COMO CONSIDERA LA ATENCIÓN FINANCIERA RECIBIDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENA	8	20,5	26,7	26,7
	REGULAR	10	25,6	33,3	60,0
	MALA	12	30,8	40,0	100,0
	Total	30	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,1		
Total		39	100,0		

GRAFICO 7



En la respuesta se analizó que el 40% de persona recibieron una mala atención por cuanto a los servicios financieros requeridos.

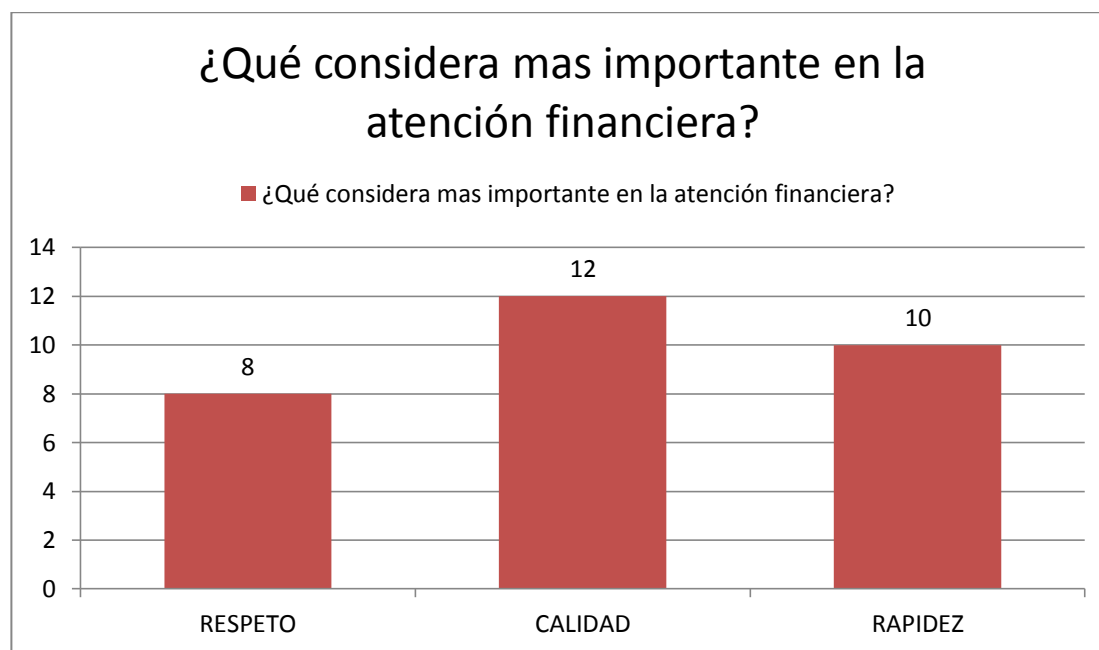
2. ¿Qué considera más importante en la atención financiera?

TABLA 9

¿QUE CONSIDERA MAS IMPORTANTE EN LA ATENCION FINANCIERA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RESPETO	8	20,5	26,7	26,7
	CALIDAD	12	30,8	40,0	66,7
	RAPIDEZ	10	25,6	33,3	100,0
	Total	30	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,1		
Total		39	100,0		

GRAFICO 8



En la respuesta se analizó que las personas adultas mayores requieren una atención de calidad obteniendo el 40% de las personas encuestadas,

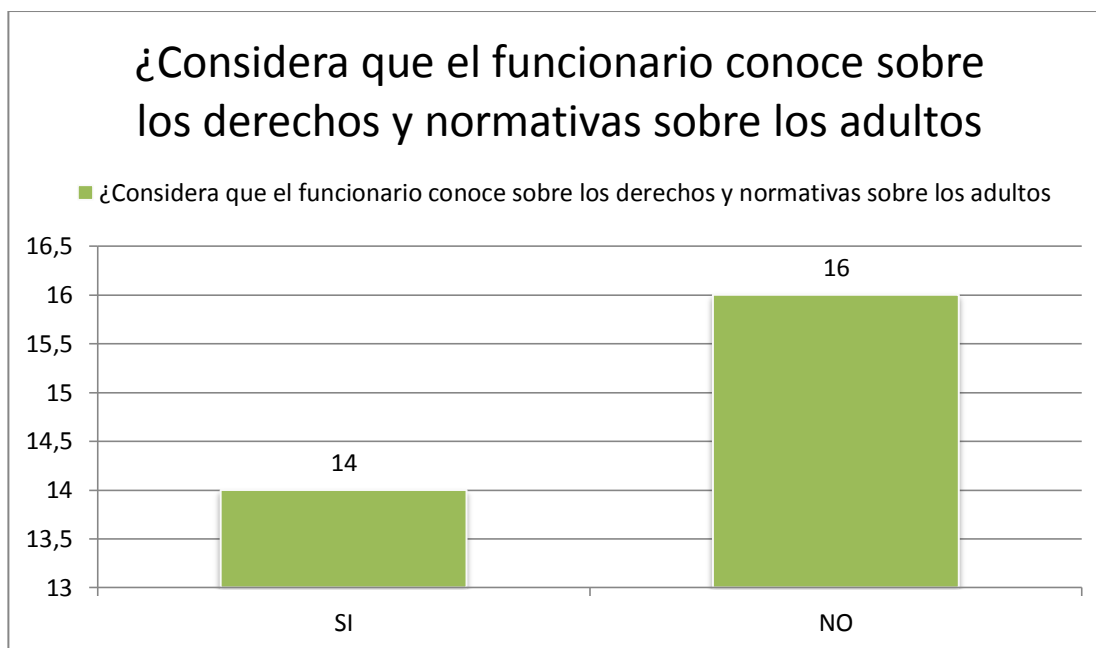
3.- ¿Considera que el funcionario conoce sobre los derechos y normativas sobre los adultos

TABLA 10

¿CONSIDERA QUE EL FUNCIONARIO CONOCE SOBRE LOS DERECHOS Y NORMATIVAS SOBRE LOS ADULTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	14	35,9	46,7	46,7
	NO	16	41,0	53,3	100,0
	Total	30	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,1		
Total		39	100,0		

GRAFICO 9



En la respuesta analizada se confirmó con el 53 % de las personas encuestadas que denotan la falta de conocimiento por parte de los funcionarios de las entidades financieras

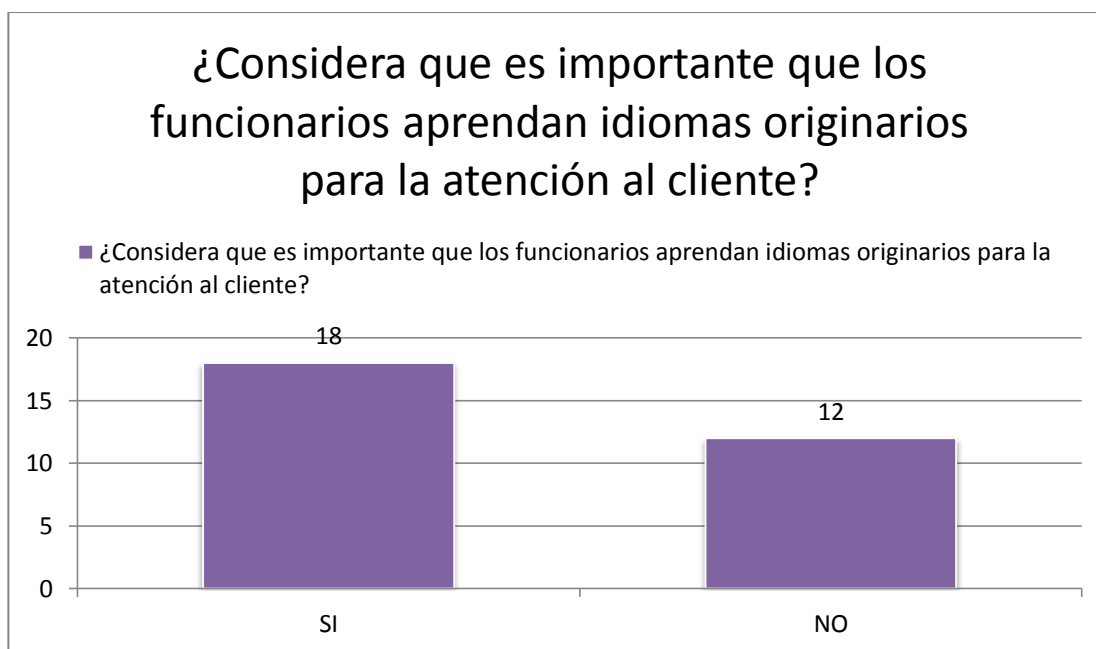
4.- ¿Considera que es importante que los funcionarios aprendan idiomas originarios para la atención al cliente?

TABLA 11

¿CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE QUE LOS FUNCIONARIOS APRENDAN IDIOMAS ORIGINARIOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	18	46,2	60,0	60,0
	NO	12	30,8	40,0	100,0
	Total	30	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,1		
Total		39	100,0		

GRAFICO 10



En la respuesta analizada se verifico que las personas adultas mayores consideran de manera necesaria que los funcionarios aprendan idiomas originarios confirmándolo con el 60% la necesidad de los mismos

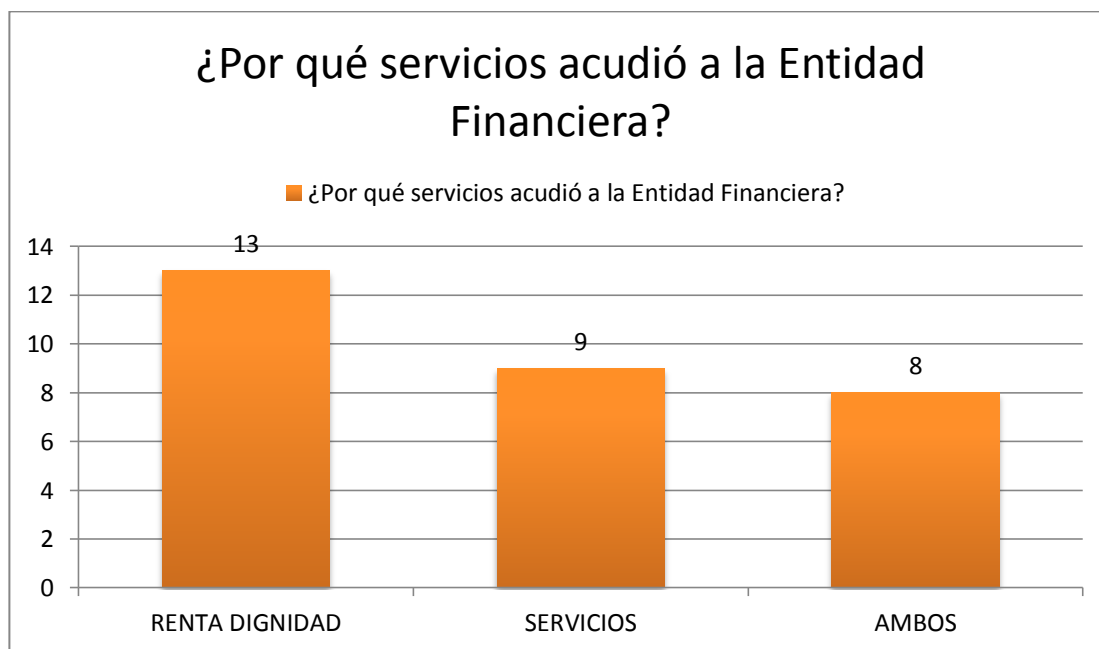
5.- ¿Por qué servicios acudió a la Entidad Financiera?

TABLA 12

¿POR QUE SERVICIOS ACUDIO A LA ENTIDAD FINANCIERA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RENDA DIGNIDAD	13	33,3	43,3	43,3
	SERVICIOS	9	23,1	30,0	73,3
	AMBOS	8	20,5	26,7	100,0
	Total	30	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,1		
Total		39	100,0		

GRAFICO 11



Se determinó que las personas adultas mayores acuden a las entidades financieras mayormente por el recojo de la renta dignidad verificándolo con el 43% de los encuestados confirmando el mismo.

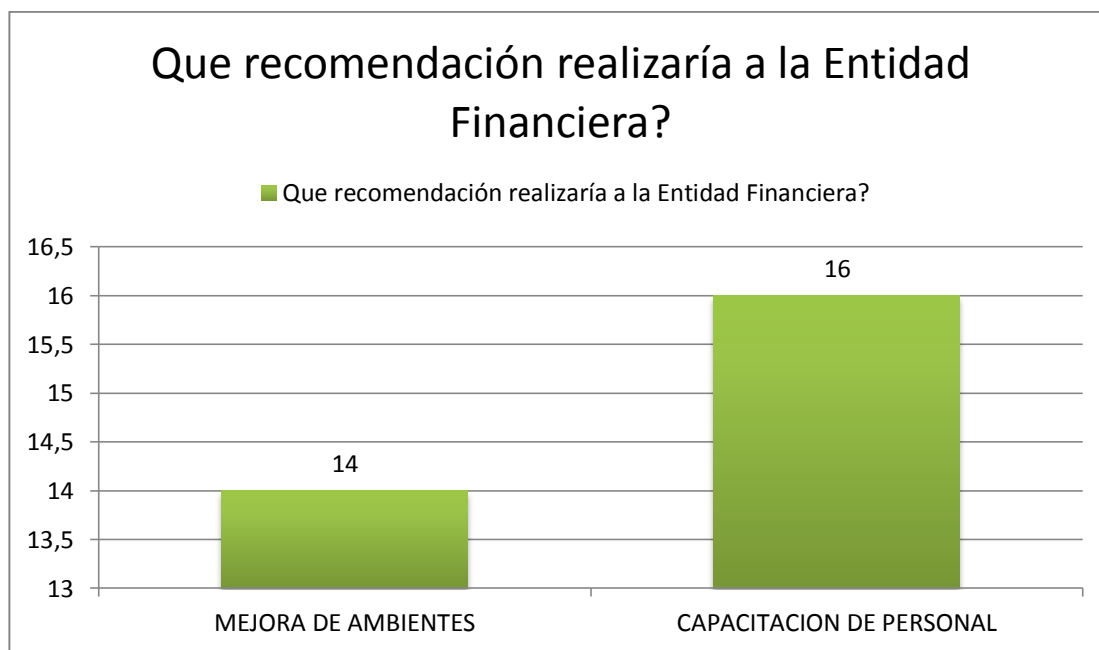
6.- ¿Que recomendación realizaría a la Entidad Financiera?

TABLA 13

¿QUE RECOMENDACIÓN REALIZARÍA A LA ENTIDAD FINANCIERA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MEJORA DE AMBIENTES	14	35,9	46,7	46,7
	CAPACITACION DE PERSONAL	16	41,0	53,3	100,0
	Total	30	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,1		
Total		39	100,0		

GRAFICO 12



Las personas adultas mayores consideran que es necesario que se deba realizar un mayor control y capacitación en cuanto a los derechos de las personas adultas mayores y calidad de servicio

3.6 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.6.1 HIPÓTESIS:

H1: Es el desconocimiento de normas sobre los derechos del adulto mayor es la causa explícita del 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

3.6.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

En la Operacionalización de variables se determinó las siguientes las cuales se exponen en el siguiente cuadro:

TABLA 14

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

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

VARIABLE 1

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

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: 5%

ANALISIS CHI-CUADRADO DE PEARSON

TABLA 15

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cómo considera la atención financiera recibida? * ¿Considera que el funcionario conoce sobre los derechos y normativas sobre los adultos	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

TABLA 16

Tabla de contingencia ¿Cómo considera la atención financiera recibida? * ¿Considera que el funcionario conoce sobre los derechos y normativas sobre los adultos

Recuento

		¿Considera que el funcionario conoce sobre los derechos y normativas sobre los adultos		Total
		SI	NO	
¿Cómo considera la atención financiera recibida?	BUENA	7	7	14
	REGULAR	3	5	8
	MALA	4	4	8
Total		14	16	30

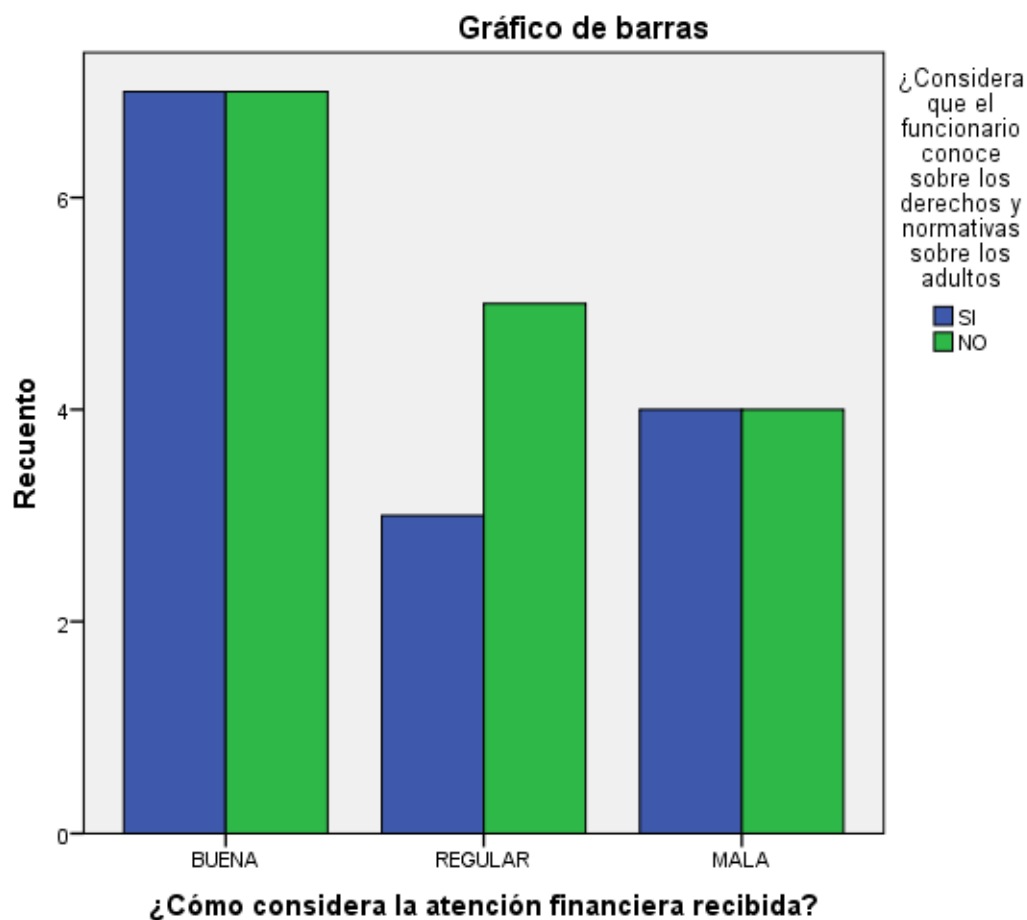
TABLA 17

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,368 ^a	2	,832
Razón de verosimilitudes	,372	2	,830
Asociación lineal por lineal	,007	1	,931
N de casos válidos	30		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,73.

GRAFICO 13



HO: 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

TABLA 18

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cómo considera la atención financiera recibida? * ¿Considera que es importante que los funcionarios aprendan idiomas originarios para la atención al cliente?	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

TABLA 19

Tabla de contingencia ¿Cómo considera la atención financiera recibida? * ¿Considera que es importante que los funcionarios aprendan idiomas originarios para la atención al cliente?

Recuento

		¿Considera que es importante que los funcionarios aprendan idiomas originarios para la atención al cliente?		Total
		SI	NO	
¿Cómo considera la atención financiera recibida?	BUENA	6	8	14
	REGULAR	7	1	8
	MALA	5	3	8
Total		18	12	30

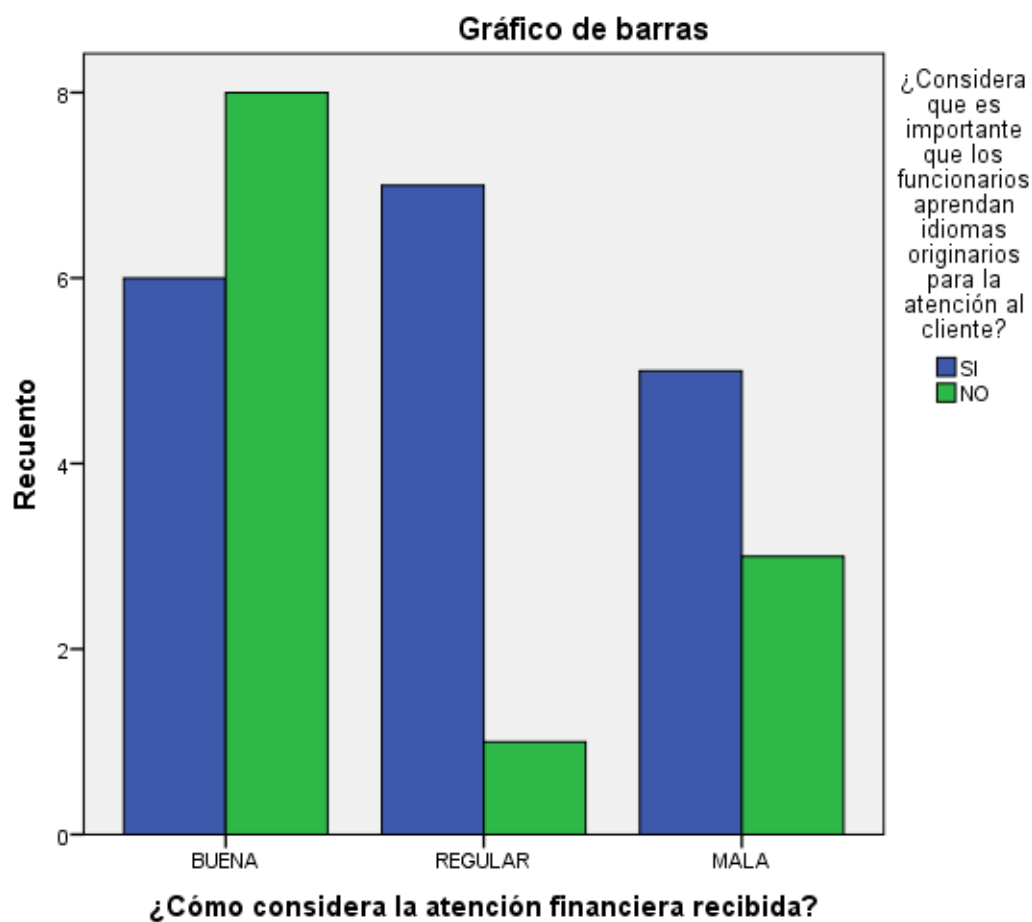
TABLA 20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,256 ^a	2	,119
Razón de verosimilitudes	4,646	2	,098
Asociación lineal por lineal	1,309	1	,253
N de casos válidos	30		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,20.

GRAFICO 14



En la interrelación de las variables

DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMATIVAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS y EL NIVEL DE SATISFACION DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Enfocados a demostrar la hipótesis y con la realización del trabajo de campo se determinó que el ANALISIS CHI-CUADRADO DE PEARSON relacionando las dos variables con un nivel de significancia del 5% obteniendo así un mayor nivel en en análisis de determino como confirmada la hipótesis por cuanto el nivel de significancia supero los 5% establecidos

Además que en la realización del trabajo de campo se obtuvo datos contundentes que además de una confirmación previa se demostró la hipótesis por el ANALISIS CHI-CUADRADO DE PEARSON interrelacionado tanto las variables dependientes e independientes analizado con la herramienta IBM SPSS STATICS por cuanto queda demostrada la hipótesis confirmando asi que para un nivel de satisfacción de los usuarios financieros en este caso las personas adultas mayores se requiere que los funcionarios de las entidades financieras encargados de llevar una relación por la prestación de servicios financieros deben conocer y aplicar los derechos de las personas adultas mayores asi un trabajo de calidad y un servicio más eficiente y eficaz para los consumidores agregando asi una mejora en la prestación de servicios financieros.

CAPITULO IV

4 PROPUESTA

La propuesta de investigación está muy enfocada 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 ASFI⁷ obliga a las entidades financieras a contar con personal de atención en cajas que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones⁸:

1. Que brinde un trato respetuoso.
2. Que preste atención oportuna y diligente.

⁷ Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI

⁸ Recopilación De Normas Para Bancos Y Entidades Financieras Emitido por el ASFI

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.

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 Mayores⁹, Ley contra el Racismo y toda forma de

⁹ Ley General de las Personas Adultas Mayores Ley 369

Discriminación¹⁰ y contrastado a la Ley de Servicios Financieros¹¹, la Constitución Política del Estado¹² y otros que favorezcan y fortalezcan los derechos y dignidad de las personas de tercera edad para un vivir bien y obtener una vejez mejor.

¹⁰ Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación Ley 045

¹¹ Ley de Servicios Financieros Ley 393

¹² Constitución Política del Estado (CPE)

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 cuanto se espera que este estudio realizado ayude y complemente a que los derechos y deberes de la sociedad vayan ofreciendo a las personas adultas mayores el respeto que así lo merecen porque ellos son parte fundamental de la historia, son padre y una parte importante de nuestras familias por lo tanto que se ofrezca calidad a la vida de los mismos es un deber de la sociedad y para la vida misma.

5.1 METAS Y RESULTADOS

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 e identificar los factores del por qué 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 financieros.

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

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 = 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.



