



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de  
una institución pública de Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Tenorio Alarcon, Rafael ([orcid.org/0000-0002-5395-2422](https://orcid.org/0000-0002-5395-2422))

**ASESORES:**

Dr. Perez Perez, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0002-7333-9879](https://orcid.org/0000-0002-7333-9879))

Mgtr. Quiñones Castillo, Karlo Ginno ([orcid.org/0000-0002-2760-6294](https://orcid.org/0000-0002-2760-6294))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA -PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

Dedicado con mi amor infinito, a mis padres Julián y Elena quienes desde pequeño creyeron en mí y me inculcaron a seguir adelante a pesar de todas las adversidades y vicisitudes.

## **Agradecimiento**

Agradezco a los compañeros de trabajo que colaboraron desinteresadamente con su participación en el presente trabajo y a mi asesor por su paciencia.

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una Institución pública de Lima, 2023

", cuyo autor es TENORIO ALARCON RAFAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 04- 01-2024 09:04:04

Código documento Trilce: TRI - 0697544



## Declaratoria de Originalidad del Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TENORIO ALARCON RAFAEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una Institución pública de Lima, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RAFAEL TENORIO ALARCON DNI: 10087333 ORCID: 0000-0002-5395-2422	Firmado electrónicamente por: RTENORIOA el 15-12- 2023 09:17:11

Código documento Trilce: TRI - 0697543

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	17
3.3. Escenario de estudio.....	18
3.4. Participantes .....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6. Procedimientos .....	20
3.7. Rigor científico .....	21
3.8. Método de análisis de datos.....	21
3.9. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Tabla de categorización</i> .....	17
Tabla 2. <i>Cantidad de participantes por área involucrada</i> .....	19
Tabla 3. <i>Tabla de resultados de enraizamiento</i> .....	24
Tabla 4. <i>Tabla de coeficientes co-ocurrencias</i> .....	26

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Mapa de la zona del escenario de estudio</i> .....	18
Figura 2. <i>Niveles de enraizamiento de la totalidad de códigos</i> .....	25
Figura 3. <i>Coefficientes de co-ocurrencia</i> .....	27
Figura 4. <i>Mapa de redes de los códigos Difícil cumplir las metas con no debemos vender ningún seguro de vida o vehicular</i> .....	28
Figura 5. <i>Mapa de redes de los códigos Entidad no brinda información con desconocimiento del cliente</i> .....	29
Figura 6. <i>Mapa de redes de los códigos Sueldos regulares, ni altos ni bajos con son mejor que la empresa privada</i> .....	30
Figura 7. <i>Mapa de redes de los códigos Capacitaciones virtuales no se aprende con capacitaciones deben ser presenciales</i> .....	31
Figura 8. <i>Mapa de redes de los códigos Paciencia es clave en la atención al cliente con empatía con el cliente</i> .....	32
Figura 9. <i>Mapa de redes de los códigos Módulos de trabajo pequeños con espacio físico no adecuado</i> .....	33
Figura 10. <i>Mapa de redes de los códigos No me siento motivado con adultos mayores tienen mal carácter</i> .....	34
Figura 11. <i>Red de la categoría de Factores en la Atención que brinda el personal adulto mayor</i> .....	35

## Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo general, analizar cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023. El estudio se realizó con un enfoque de tipo cualitativo y aplicado, utilizando como diseño de investigación el estudio de caso, el escenario fue una institución pública financiera con autonomía económica y administrativa, siendo la técnica empleada una entrevista semiestructurada. El instrumento empleado es un guion con 17 preguntas, aplicado a 25 participantes. Como resultado se observaron 7 coeficientes de co-ocurrencia cuyos valores fueron 0.57, 0.50, 0.50, 0.36, 0.36, 0.33 y 0.33, los cuales se asociaron con las seis subcategorías propuestas anteriormente: condiciones laborales, motivación, capacitación, desempeño, sus alcances y limitaciones, ratificando lo formulado para dichas categorías, así mismo se evidenció que la categoría materia de investigación: factores en la atención que brinda el personal adulto mayor, dejara un marco de conocimientos actualizados que permitirá que futuros investigadores puedan ampliar y profundizar en su estudio, asimismo respecto a la justificación práctica, permitirá conocer y comprender los factores que intervienen en la atención brindada por los adultos mayores, a efectos de tomarse las medidas necesarias para mejorar el ambiente de trabajo.

**Palabras clave:** Adultos mayores, condición laboral, desempeño, factores, motivación

## **Abstract**

The general objective of the research carried out was to analyze the factors in the care provided by the elderly staff of a public institution in Lima, 2023. The study was carried out with a qualitative and applied approach, using the research design case study, the setting was a public financial institution with economic and administrative autonomy, the technique used being a semi-structured interview. The instrument used is a script with 17 questions, applied to 25 participants. As a result, 7 co-occurrence coefficients were observed whose values were 0.57, 0.50, 0.50, 0.36, 0.36, 0.33 and 0.33, which were associated with the six subcategories proposed above: working conditions, motivation, training, performance, their scope and limitations, ratifying what was formulated for these categories, it was also evident that the subject category of research: factors in the care provided by older adult personnel, will leave a framework of updated knowledge that will allow future researchers to expand and deepen their study. Likewise with respect to the practical justification, it will allow us to know and understand the factors that intervene in the care provided by older adults, in order to take the necessary measures to improve the work environment.

**Keywords:** Older adults, work condition, performance, factors, motivation

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente resulta cotidiano ver que en diversas instituciones públicas y privadas existe personal laboral de la tercera edad ejerciendo en diversos cargos, muchos de los cuales son percibidos en un bajo rendimiento y se podría esperar que esto continúe en incremento considerando que la expectativa de vida en el mundo está en aumento, tal como lo ejemplifica en su investigación Scott (2020) quien precisa que en China en 1960 la probabilidad de que las personas lleguen a los 65 años era del 27% y al año 2020 esta se incrementó al 83%.

Por lo cual resulta necesario entender cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor ya que esta tendencia existe en muchos otros países como lo demuestran Mendes et. al (2021) en su investigación en Austria, en donde se puede apreciar que, las personas entre 54 a 59 años y las personas mayores de 60 a 65 años que continúan trabajando representa 68% y 28%, respectivamente; lo mismo ocurre en Canadá, con un 72% y 52%; Dinamarca con un 83% y 57%; Francia 70% y 27%; Alemania 78% y 57%; Estados Unidos 68% y 55%; en Japón 81% y 63%, con lo cual se logra evidenciar que la fuerza laboral de las personas entre 60 a 64 años han venido en aumento, y con ello las diferencias interindividuales generadas por la edad como factor de vulnerabilidad que debería ser considerada al momento de regular sus condiciones laborales.

Del mismo modo según lo publicado por personal especializado de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2018) un buen grupo de adultos mayores en América Latina, continúa ligado a un trabajo a pesar de superar la edad de jubilación, los motivos de una mayor permanencia en el mercado laboral se deben principalmente a la falta de ingresos económicos, pensiones paupérrimas, escasez de oferta laboral, aunado al hecho que la población adulta mayor (mayores de 60 años) se ha incrementado debido a los avances médicos y tecnológicos, por lo cual es necesario evaluar la percepción de los trabajadores respecto a su ambiente laboral y los factores que le dificultan su desempeño, pues como lo expresan Ferrada et. al (2018) los cambios psicológicos y sociales dados

en el entorno laboral afectan de manera significativa a las personas mayores comparándolos con las personas más jóvenes.

La problemática descrita también se observa en nuestro país, pues según el informe técnico situacional del adulto mayor del INEI (2022), en el primer trimestre, el 26.2% de los hogares del país son conducidos por adultos mayores y aunque, algunas empresas privadas vienen implementando programas para apoyar la reinserción del adulto mayor en la vida laboral, como el caso de Sodimac Perú quienes bajo el programa “Espíritu joven”, o la empresa Starbucks Perú quien ha iniciado convocatorias para que el adulto mayor tenga una oportunidad laboral, aún persiste la percepción de que el desempeño de los adultos mayores no es suficiente, sobre todo en las instituciones públicas como los bancos, en donde se percibe una atención de baja calidad por demoras en atención de procedimientos, o estrés materializado en el mal trato recibido.

En el ámbito local, la institución pública en la cual se enmarca la presente investigación tiene un gran porcentaje de personal adulto mayor brindando atención en cada una de sus dependencias, los mismos que muestran poca voluntad de participar en capacitaciones respecto a la buena atención al cliente, ello sumado al desconocimiento de algunos miembros respecto al uso de la tecnología vienen generando que se perciba una baja calidad en la atención por parte de los clientes del banco, más aun teniendo en cuenta que la edad de jubilación es de 70 años, las autoridades administrativas del mismo poco pueden hacer para mejorar esa problemática, lo que ha motivado la presente investigación, pues se considera pertinente conocer cuáles son los factores que vienen afectando la calidad de atención brindada por los adultos mayores con la finalidad de que se puedan establecer regulaciones que permitan mejorar su desempeño y evitar que esta problemática siga dándose con el transcurrir de los años y continúe afectando a los clientes que en su mayoría son también adultos mayores.

Cabe precisar que al ser una investigación cualitativa no se ha planteado hipótesis, pues se busca información sobre lo que perciben los trabajadores de la institución pública como factores que determinan la calidad de atención brindada

en su ambiente laboral, por esto surgió la siguiente pregunta como problema general de investigación: ¿Cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?.

Así también, se consideró como problemas específicos i) ¿De qué manera las condiciones laborales son un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023? ii) ¿En qué medida la motivación es un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023? iii) ¿De qué manera las capacitaciones son un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023? iv) ¿En qué medida el desempeño es un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023? v) ¿Cuáles son los alcances de los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023? vi) ¿Cuáles son las limitaciones de los factores en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?.

Por otro lado, la investigación presente tiene como objetivo general: Identificar cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023 y como objetivos específicos i) Identificar de qué manera las condiciones laborales son un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023. ii) Identificar en qué medida la motivación es un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023. iii) Identificar de qué manera las capacitaciones son un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023. iv) Identificar en qué medida el desempeño es un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023. v) Rebelar cuáles son los alcances de los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023. vi) Identificar cuáles son las limitaciones de los factores en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Justificándose la presente investigación teóricamente en la revisión y recopilación de información de la literatura existente sobre el tema dejara un cuadro

de conocimientos relativamente actualizados que permitirá que futuros investigadores puedan ampliar y profundizar en su estudio y generar innovaciones, así mismo tiene una justificación metodológica, pues se dejara como aportes técnicas e instrumentos de recolección de datos validadas por expertos en las categorías de la presente investigación cualitativa que podrán ser usados en investigaciones futuras, respecto a la justificación permitirá conocer y comprender los factores que intervienen en la atención brindada por los adultos mayores, lo cual será de utilidad tanto a empleadores como a los trabajadores a efectos de tomarse las medidas necesarias para mejorar el ambiente laboral, de igual manera se justifica socialmente, pues por medio de la presente investigación se obtendrán conclusiones que permitan identificar los factores que representan los puntos débiles por los que atraviesan los adultos mayores en su ambiente laborar de modo que se puedan tomar las medidas para aunar en la mejora de su rendimiento.

## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes

Ahora bien, habiéndose generado el planteamiento y la respectiva formulación del problema relacionado a la investigación y los objetivos que se persiguen con la presente investigación, es preciso revisar estudios previos que se relacionan con cada una de las categorías que servirán de apoyo a la presente propuesta investigativa, citaremos estudios que estén cercanos a la presente investigación a nivel internacional y nacional.

En el ámbito internacional, podemos citar el artículo desarrollado por Maldonado (2022), relacionado al adulto mayor y sus derechos en Ecuador, precisa que aumentó el grupo de personas que se consideran adultos mayores es bastante grande. Considerando que los adultos mayores son una parte importante de la sociedad y también son útiles como transmisores de conocimientos y experiencias. Las universidades, como instituciones ubicadas en la comunidad, también cuentan con personal adulto mayor, tanto docente como administrativo. Las causas determinadas se clasifican según su nivel de importancia, siendo la primera la ausencia de prohibición de despedir a los adultos mayores que se jubilarán próximamente y la necesidad de garantizar una mayor estabilidad laboral en beneficio de las personas mayores que se acercan a la jubilación, para este caso la edad se considera una limitación para realizar determinadas actividades.

Asimismo, La Rosa et. al (2021), en la investigación sobre las motivaciones para la actividad física entre las personas mayores llevadas en Cuba, precisaron que se ha demostrado que los juegos tienen valores biológicos, psicológicos, sociológicos y educativos, y que son un medio necesario para entrenar y fortalecer la personalidad. Al armar un conjunto de juegos para promover la motivación por la actividad física en adultos mayores, esto se sustenta en las indicaciones y pasos metodológicos para el trabajo con este grupo poblacional en la aplicación de los juegos. Así también, confirmó que existían diferencias entre las mediciones obtenidas luego del uso de una serie de juegos, confirmando un efecto positivo sobre la motivación para hacer ejercicio en las personas mayores.

En la misma temática, Rivera (2021), en su investigación llevada a cabo en Chile, indica que en la vejez existe diversidad, los cambios funcionales relacionados con la vejez, no son uniformes y la disminución de las capacidades físicas y sensoriales relacionada con la edad depende de una variedad de determinantes individuales y sociales. Estos factores hacen que los trabajadores mayores tengan más probabilidades de estar expuestos a ciertos riesgos. El envejecimiento es un proceso natural, por lo que promover una vida saludable desde pequeños, mejora la vida de estas personas. Teniendo en cuenta todas las investigaciones analizadas sobre los diferentes enfoques del envejecimiento de la fuerza laboral, los sistemas de producción deberían incluir más a los trabajadores de mayor edad y valorar su experiencia y conocimientos sin discriminarlos por motivos de edad, y se espera que así sea. Capacidades físicas y cognitivas deterioradas.

Por su parte, Díaz (2020), indicó en su artículo relacionado a una universidad en Cuba, que, en esta etapa, los adultos mayores enfrentan numerosos desafíos y problemas. Estos incluyen enfermedades relacionadas con la edad, períodos de duelo tras la muerte de un amigo o familiar, la introducción de nuevas personas en la familia y la pérdida de estatus social. Todos los demás incluyen pérdida de función de órganos sensoriales importantes, como la visión y el oído, y movimiento limitado al caminar. Además, existe una mayor susceptibilidad a las agresiones ambientales y una falta de tolerancia hacia gustos, anhelos, anhelos e intereses. A menudo sucede que quieren regularlos y guiarlos a través de la generación más joven, que los censura. Esto puede provocar cambios en el estado emocional de las personas mayores.

De igual manera, Román et. al (2019) investigaron el análisis del proceso de transición de la ocupación en la población personas mayores en México, así como de intervinientes en esos cambios estimando las probabilidades de relacionadas a la transición en 4 estados: primero la actividad laboral, segundo pensionado o jubilado, tercero la incapacidad permanente y cuarto los quehaceres del hogar, se valieron de la Encuesta de Empleo y Ocupación como técnica de obtención de información, para determinar que probabilidad existe de pasar por cada uno de ellos, obteniendo como resultados que existe una relativa estabilidad ocupacional

de los adultos mayores, siendo los hombres quienes tienen el doble de probabilidades en comparación con las mujeres de obtener una pensión, a diferencia de que las mujeres ocupan el principal lugar en los quehaceres del hogar, así mismo se determinó que el lugar de residencia y el sexo, influyen negativamente en la renuncia de los adultos mayores de la vida laboral, concluyéndose que existe muy poca probabilidad de que los adultos mayores se retiren del mercado laboral con una pensión justa, siendo los hombres quienes tienen una probabilidad doble, de logro que las mujeres, el retiro o permanencia laboral de los adultos mayores no se trata de casualidad ni voluntad, sino que depende de aspectos sociodemográficos, económicos y espaciales en que se desenvuelven.

Asimismo, en el ámbito nacional, Valiente (2022), cuyo objetivo fue analizar la situación de los adultos mayores en la vida laboral durante la pandemia Covid-19 en el Perú, en el que indica que esto se debe a que los adultos mayores son parte del proceso natural de declive poblacional y actualmente representan un fenómeno demográfico con una clara tendencia de crecimiento que sin duda tendrá un profundo impacto en el desarrollo social del país. Así también, los resultados muestran que las personas mayores de 60 años son las más perjudicadas en la pandemia de Covid-19, debido a su vulnerabilidad, tienen una escasa participación en el mercado formal laboral y se dedican a actividades económicas independientes. La gran mayoría tiene empleos informales y recibe ingresos económicos inadecuados, lo que empeoraría su calidad de vida.

De otro lado el trabajo realizado por Cruz (2021), en su investigación de corte básico, enfoque cualitativo y alcance exploratorio, examinó que la normativa peruana, no tiene ninguna regulación en la contratación de los adultos mayores y con ello no atiende sus principales prioridades, tales como: una vida digna, abandonada e integral. También indica que en el Perú los adultos mayores aumentaron significativamente en 2019 y también, sus necesidades económicas, sociales y de salud básicas, ya que la mayoría de ellos no pueden continuar trabajando debido a la inexistencia de leyes que resguarden el derecho al trabajo, las cuales el Estado ha tomado medidas de manera inadecuada.

Por otro lado, Parodi et. al (2016), manifestaron que el rápido envejecimiento, las modificaciones en la enfermedades epidémicas y la premisa de garantizar los derechos humanos, han llevado a los Estados y comunidades a desarrollar en general políticas que constituyen la base de estrategias para defender los derechos humanos y desarrollarse. Esto se debe tener en consideración teniendo en cuenta la particularidad de este grupo de edad y la necesidad de adaptar los servicios sociosanitarios para garantizar una atención de calidad y equitativa. La adaptación de los servicios requiere el reconocimiento de nuevas necesidades, la especificidad de los riesgos que se presentan en este momento de la vida, una atención integral y una atención al final de la vida digna y basada en evidencia. Ante nuevos problemas, se necesitan nuevas habilidades, nuevos escenarios en el trabajo y sistemas de información a fin de incrementar la eficiencia, así como la calidad.

Finalmente, el artículo desarrollado por Llanos et. al (2020), en donde explicaron que el acelerado envejecimiento poblacional que está experimentando nuestro país tiene un impacto en el mercado laboral peruano. En este caso, existe una política pública a nivel nacional que apunta a tener mayor participación del adulto mayor, sin embargo, estas normas aún no consideran medidas legales específicas para hacer más efectivas las políticas públicas orientadas a la reinserción y retención laboral de las personas mayores, por lo este estudio propone la implementación de las siguientes medidas legales: i) Programas especiales de empleo para lograr la reinserción laboral de las personas mayores, edad avanzada; ii) Avances recientes en materia de reinserción laboral: una alternativa laboral para las personas mayores y iii) Medidas económicas a favor de las empresas que conecten a las personas mayores con el empleo.

A continuación, se explican los fundamentos teóricos que apoyan esta investigación; la subcategoría condiciones laborales definida por Flores-Payan et. al (2018), en su análisis cualitativo comparado, indica que las condiciones laborales de los trabajadores mayores en este caso parecen haber empeorado durante los 12 años utilizados en el análisis. Indica también que los orígenes de la precariedad laboral se encuentran en el desempleo informal generalizado en México. Como resultado, las personas mayores no pueden terminar sus carreras laborales con

pensiones y prestaciones de jubilación. También muestra que, las políticas sociales no pudieron proporcionar suficientes beneficios estructurales a este grupo, ya que vivieron en condiciones de pobreza general durante toda su vida. Prueba de ello son los matices de la política social, cuya dirección está claramente orientada al bienestar.

Por otro lado, la subcategoría condiciones laborales también es definida por Ramos et. al (2019), en su estudio sobre un grupo de trabajadores adultos mayores residentes en Lima, con un enfoque cualitativo para examinar las condiciones laborales de las personas mayores y las motivaciones para seguir trabajando y sobre la terquedad de la mayoría de los que participaron en el estudio a retirarse del trabajo, sólo si ya no puede trabajar por motivos de salud o si fallece. Así también, revelan temores ocultos que vinculan la falta de productividad económica con pérdidas grandes, no sólo de índole económico, sino también de la identidad, roles y el nivel que ocupan en la familia y la sociedad, indica que el desarrollo se vería afectado por enfermedades físicas y mentales y una vida sin sentido ni propósito, seguir activo a medida que envejecemos es una obligación y no hacerlo podría interpretarse como una “muerte simbólica” y perder lo que hace que un ser sea valioso, digno y exitoso.

Respecto a la segunda subcategoría motivación diversos autores como Silva (2022), coinciden en su tesis, que los teletrabajadores que están sometidos a mucho estrés están menos motivados para trabajar, es decir tienden a generar más estrés laboral, tienen menos motivación intrínseca, menos regulación introyectada, menos regulación externa, menos regulación identificada y mayor desmotivación. La motivación laboral disminuye en modalidades virtuales donde las condiciones organizacionales y los procesos de gestión tienen alto estrés laboral.

Asimismo, en la subcategoría motivación, autores como Guevara et. al (2020), indicaron que los factores de riesgo de depresión afectan el ritmo de vida de los adultos mayores y también pueden provocar falta de motivación y pensamientos suicidas por culpa de decisiones pasadas. Así también, precisaron que el Test de Escala de Depresión existe como la herramienta de elección para

estudiar y evaluar la depresión en adultos mayores y facilitar el apoyo y la atención brindada sobre esta base. Tener una red de apoyo diversa es importante para brindar estabilidad mental a los adultos mayores, y la actividad continua puede ayudar a equilibrar los estados emocionales y los estados de ánimo.

Por otro parte, respecto a la tercera subcategoría capacitación, como lo expresa Muñoz (2019) en su investigación cuyo objetivo fue analizar el efecto que han tenido las TICS y herramientas tecnológicas de servicio en los adultos mayores de Colombia en los últimos 5 años, tuvo una metodología de tipo teórica descriptiva, en donde analizo la literatura existente respecto a la utilización de tecnología en los ancianos, obteniendo como resultados que existe una brecha digital de las personas de edad avanzada en el país de Colombia, desde una perspectiva económica, social y cultural respecto al uso de TICS, concluyéndose que en el siglo XXI no es la brecha económica la que predomina en el uso de tics, sino lo cultural, pues el adulto mayor no viene aprovechándola como debiera, más aun con el paso de los años son muy pocas las personas mayores que se sienten motivados en capacitarse, así mismo por parte de estado tampoco se muestra gran apoyo pues a pesar del crecimiento de la tecnología pero no se está midiendo aspectos positivos ni negativos de su uso para la población adulta

Paralelo a esto, en la misma subcategoría capacitación tal como Valarezo-García (2016), indica en su artículo, por ejemplo, se indica que la persona es demasiado mayor para aprender algo nuevo o completar la capacitación en la instalación de algún aplicativo, esto significa que no se intentan procesos de aprendizaje y formación debido al sesgo sociocultural predominante: “Ya es viejo” y no considera a los mayores como un recurso. Este mismo estereotipo de etiquetar socialmente como una carga significa: Los gobiernos y las instituciones sociales no pueden explorar soluciones y estrategias innovadoras para aprovechar los vastos recursos de conocimiento y experiencia a su disposición. Aunque la ciencia y la tecnología han logrado avances notables en la ampliación de la esperanza que se tiene de vida y de la longevidad, aún quedan muchos desafíos para que las personas mayores rompan las cadenas que las atan a su pasado conceptual. Para este grupo, el abandono y el abuso siguen siendo un signo de desigualdad social.

En cuanto a la cuarta subcategoría desempeño, según la definición de Díaz (2022), en su trabajo de tesis, encontró una relación significativa entre las variables TIC y las variables de desempeño laboral entre los empleados adultos mayores en el sector ejecutivo en el norte de Perú. Se confirmó que el uso de las TIC en el trabajo de los empleados adultos mayores de una unidad ejecutiva del norte del Perú es beneficioso para su desempeño laboral ya que utilizan plataformas virtuales para realizar sus tareas.

También, respecto de la categoría desempeño, Avalos (2017), Marsh Lima - En su tesis doctoral encaminada a demostrar el alcance de la relación entre el uso de las tecnologías de la información en las empresas y el desempeño laboral de las personas mayores en 2017, utilizó una metodología básica, es decir, un diseño no experimental desarrollado y correlación de niveles. Intentando determinar el nivel de conocimiento de TI de los adultos mayores utilizando un cuestionario como herramienta de investigación basado en entrevistas personales con una muestra de 25 empleados. Los resultados arrojaron que el 12% de los encuestados tenía los siguientes conocimientos: Un nivel de conocimiento muy alto califica como bajo el impacto en el uso de las TIC dentro de la empresa, aunque el 61% dijo que era bajo, el 29% lo percibió como alto y el 36% dijo que tenía un impacto bajo en el uso de las TIC dentro de la empresa. En cuanto al correo electrónico, el 52% restante dice tener un nivel moderado de uso del correo electrónico y el 12% dice ser malo en el uso del correo electrónico. Concluyó que falta capacitación y práctica en el uso de la información y comunicación tecnología

En referencia, a la subcategoría alcances, el artículo realizado por Acero-Mondragón (2020), llevado a cabo en la Universidad de Costa Rica, analiza cómo las proyecciones de política económica global sobre una población que envejece para 2050, conducirán a una ampliación de a qué edad se jubilarán, para reducir la presión de las cargas financieras y de atención médica de los gobiernos. Sin embargo, en los adultos mayores con más años de educación se asocia con una mayor estabilidad emocional y capacidad de toma de decisiones, especialmente si dependen de decisiones previas, aunado a que en un contexto educativo estos son valores deseables para moldear nuevas generaciones. Así, se observa que,

independientemente del deterioro de las funciones sensoriales y cognitivas que acompaña a algunas personas a medida que envejecen, los adultos con más años de educación, incluido el trabajo como docentes, pueden ser parte de una estrategia específica para incrementar la tasa de empleo, de los adultos, contribuyendo así a la sociedad y la economía.

Finalmente, respecto a la subcategoría limitaciones, Rivoir et. al (2019), indican que una de las limitaciones que tiene el adulto mayor esta referido al uso de la tecnología digital, esto fue recogido en las entrevistas realizadas, trasladando el uso de internet como una dificultad, sin embargo, argumentan que es posible mejorar la calidad de vida de las personas mayores introduciéndolas en el uso de tecnologías digitales. Indican que esto requiere un apoyo que no sólo contribuya a la adquisición de habilidades de uso, sino que también derribe la idea de que existen diferencias generacionales en las opciones de uso. Para lograrlo, la forma de apoyo y los métodos utilizados deben ser adecuados para esta población y los dispositivos y aplicaciones deben adaptarse a sus capacidades y necesidades.

Así también tenemos otras investigaciones como las de Villalobos et. al (2021), quienes descubrieron que la capacidad cognitiva está asociada con factores como el envejecimiento cerebral, las enfermedades, el uso de drogas, la neuroplasticidad, la escolarización, la reserva y la actividad cognitiva. Si bien el grado de funcionamiento se estima en función del desempeño del subdominio cognitivo y la velocidad de procesamiento en respuesta a las demandas del entorno, la relevancia de la institucionalización de una persona para la salud, la autonomía y la independencia física depende del nivel. El objetivo de la instalación es una instalación integral que atienda a personas sin enfermedades.

La adaptación de una persona depende del área física de la institución, apoyo económico, contacto con la familia y sentido de pertenencia a un grupo.

Otro trabajo es la investigación de Flores-Cabello (2020), precisa que, en las principales medidas gubernamentales para mejorar vida de los ciudadanos peruanos, se puede concluir que las TIC no es considerado como un medio para integrar a los adultos mayores en su desarrollo continuo. En cuanto a los niveles de

comunicación pública se puede señalar que no existe un sentido claro de visibilizar la importancia de la alfabetización digital específicamente entre las personas mayores, ni su implicación como públicos activos y productores de sus propios contenidos.

Asimismo, Rodríguez et. al (2020), precisaron que el aumento de la población de 60 años, debido al surgimiento de conductas biopsicosociales, espirituales y culturales propias del envejecimiento, dificulta que el Estado brinde atención especializada. El comienzo de la vejez coincide precisamente con la separación del trabajo. La separación del trabajo no puede ser asimilada por igual por todos los individuos y depende del estado de salud alcanzado resultante del entorno familiar y de la situación económica. La ausencia del trabajo provoca cambios en la vida que muchas veces resultan problemáticos, desestabilizando a la persona en algún momento y en el peor de los casos, provocando una crisis vital relacionada con el estrés. Como respuesta a esta problemática, se mejoró ciertos mecanismos multidisciplinarios para asegurar una calidad de vida cómoda en las personas cercanas a la vejez.

De otro lado, Mesa et. al (2020), indicaron que el cuidado del anciano requiere de un abordaje multidisciplinario e intersectorial por parte de profesionales dedicados al cuidado y capacitados en el trabajo en equipo, con énfasis en promover prácticas de autocuidado para desarrollar habilidades en los pacientes y sus familias. Asimismo, precisaron que se requiere un enfoque diferente. Cuidadores que garantizan que se alcance el potencial de cada paciente, prolongando su calidad de vida y restaurando o manteniendo su salud y crecimiento personal.

Paralelo a esto Aguilar et. al (2020), en este estudio concluyeron que existen factores que influyen positivamente en el uso de las TIC y en las intenciones y las relaciones intención-comportamiento que pueden reducir la brecha digital entre los adultos mayores. La utilidad y usabilidad percibidas, pueden verse influidos por la inclusión a través del aprendizaje de la alfabetización digital. Proporcionar a las

futuras personas mayores un acceso óptimo a las TIC mejorará su situación personal y social.

Por otro lado, González et. al (2020), indicaron que la edad es un estado de vida y envejecer es un proceso que involucra todo el ciclo vital. El envejecimiento humano es objeto de estudio en el sentido de que el ser humano representa un entorno biopsicosocial. Por este motivo, las personas mayores se han convertido en objeto de conocimiento psicológico.

Otro trabajo es el de, Londoño et. al (2019), cuyo objetivo de estudio fue investigar los procesos postcarrera en la relación entre los adultos mayores jubilados y el trabajo. Proceso de transición, planificación y preparación post-empleo y puente laboral opcional. Los resultados observaron que la jubilación puede entenderse como un fin o una posibilidad. La familia y los amigos son criterios importantes a la hora de decidir si seguir trabajando. Y el empleo como una forma de trabajar. La conclusión es que los jubilados son creadores de proyectos en su vida personal, profesional y social, y la puente laboral juega un papel central en el periodo postcarrera. En este sentido, se propuso pasar del concepto de empleo puente al de trabajo puente para permitir una interpretación más amplia en términos de diferentes estilos de trabajo y la inclusión de adultos mayores trabajadores que no están jubilados.

Asimismo, Reyes et. al (2017) La perspectiva de la educación permanente representa una reinterpretación del fenómeno educativo global y significa poner a las personas en el centro de un proceso personalizado. El propósito vital de la educación es propagar el aprendizaje que promueva el desarrollo personal integral además de preparar para la vida. Significa comprender el carácter perdurable de la educación desde el nacimiento hasta la vejez, teniendo en cuenta la unidad y continuidad del desarrollo de la personalidad.

Paralelo a esto, Canales (2015), avanzar hacia una cultura que apoye el "envejecimiento activo" y cambiar el paradigma que supone que las personas mayores no pueden trabajar y sólo recibir beneficios, volviéndose así pasivas.

Porque, como se ve, la situación y los intereses de estos segmentos aún no están satisfechos con estos beneficios, que además de insuficientes, también son excluyentes porque están aislados de la participación laboral y por lo tanto de ambos el uso de sus capacidades y sus derechos, así como la posibilidad de realizar un aporte a la sociedad. Por supuesto, estos cambios no pueden realizarse de inmediato, pero si se producen políticas públicas dirigidas a la integración específica de estos segmentos, entonces podremos dar un paso más hacia una cultura participativa e inclusiva a través de la reintegración de las personas mayores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Piza Burgos et. al (2019) indicaron que los métodos utilizados en la investigación cualitativa son aplicados e incluyen un conjunto de técnicas que usan herramientas para recopilar datos y poder desarrollar una teoría informada. Los investigadores juegan un papel importante en la elección de las técnicas a utilizar. Es necesario evaluar las características del entorno en el que se realiza la investigación. Combinar métodos y técnicas nos permite obtener información más rica y diversa, asimismo triangular los resultados aumenta la validez. Siempre que los participantes conozcan el problema a resolver y la parte investigadora tenga la actitud suficiente para juntar toda la información, esto contribuirá a que los resultados sean confiables.

Así mismo Ñaupas et. al (2018) explicaron que el enfoque cualitativo es aquel que recolecta y analiza datos sin necesidad de que los mismos tengan que ser cuantificados, requiriéndose de la aplicación de técnicas de observación para la descripción de hechos sin dar mucha importancia a su medición, y tiene el propósito de descubrir o interpretar la realidad, motivo por el que se considera a esta investigación enmarcada en un enfoque cualitativo, ya que tiene por objetivo describir los factores que influyen en la atención que brinda laboralmente los adultos mayores en base a la evaluación de circunstancias en las que se desenvuelven y la percepción que tienen mismos sobre su desempeño condiciones laborales, con la finalidad de realizar interpretación de esos datos de modo que se permita la comprensión y aplicación de acciones para mejorar su rendimiento.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Según Ying (2017) el estudio de caso, es un método de investigación que utiliza preguntas de “cómo” y “por qué” para estudiar los fenómenos sociales. Preguntas más detalladas también son relevantes para explicar fenómenos específicos.

Según Crowe (2011), este tipo de investigación es esencialmente un tipo de estudio intrínseco, según Crowe (2011), utiliza enfoques para crear comprensiones profundas y diversas de problemas altamente complejos en situaciones naturales o de la vida real. También analizamos temas específicos teniendo en cuenta el proceso.

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Para efecto de identificar las categorías y subcategorías en la presente investigación, se realizó la definición de tópicos que hicieron posible su distinción, permitiendo un mejor detalle respecto de las mismas. Cabe precisar que la definición de categorías y subcategorías se realizó previo a la recolección de información en la investigación de la teoría, motivo por el cual se considera apriorista, tal como se muestra en la siguiente Tabla:

**Tabla 1.**

*Tabla de categorización*

CATEGORIA	SUBCATEGORIAS	CÓDIGOS
Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor	Condiciones Laborales	Remuneración
		Vacaciones
		Derechos laborales
		Incentivo
		Espacio físico
	Motivación	Trato amable
		Trato personalizado
		Expectativas
	Capacitación	Conocimientos
		Frecuencia
Uso de la Tecnología		
Aplicativos		
Desempeño	Edad	
	Metas	
Alcances	Rapidez	
	Paciencia	
Limitaciones	Dominio del Software	

*Nota:* Elaboración Propia

Es de precisar que en el Anexo 1 se encuentra la matriz de categorización, que contiene la categoría, las subcategorías y la codificación, asimismo, el guion de entrevista semiestructurada.



**Tabla 2.**

*Cantidad de participantes por área involucrada*

<b>Área involucrada</b>	<b>Cantidad</b>
Administración	05
Gestión de Servicios	15
Área de Prestamos	05
<b>Total</b>	<b>25</b>

*Nota.* Elaboración propia.

En la selección de los participantes fue utilizada la técnica de muestreo no probabilístico, por conveniencia (Mendieta, 2015).

Los criterios de la inclusión se dieron con los trabajadores de las áreas operativas de una Institución Pública, porque son los que realizan la atención directa al cliente y los trabajadores de dirección, dado que son los encargados de administrar las agencias de esa Institución y también realizan atención personalizada al cliente, además se escogió personal con vínculo mayor a 15 años en dicha Institución Pública.

Asimismo, como criterio de exclusión a los trabajadores que no realiza labores de atención al público.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de investigación**

Para Arias (2012) una técnica de investigación supone un procedimiento utilizado para la obtener información, explicando que, dentro de las diferentes técnicas conocidas de investigación, se tiene a la entrevista, la misma que consiste en la aplicación de preguntas ya sea de manera personal o virtual con la finalidad de recabar información sobre algún tema específico.

En ese sentido, la técnica empleada en la presente investigación fue la aplicación de entrevistas personales en base a un cuestionario previamente elaborado teniendo en cuenta las categorías y subcategorías que se está midiendo, con la finalidad de conocer lo que piensan los trabajadores a través de una

conversación, teniéndose al mismo investigador como instrumento, y no propiamente los ítems.

El guion de la entrevista fue evaluado previamente por un experto externo, así como por el asesor de la investigación, quienes dieron su aprobación a dicho documento.

### **Instrumento de investigación**

Guillen et al. (2020), definió las herramientas de investigación como recursos utilizados por los investigadores para obtener información y enfatizó la importancia de construirlas adecuadamente para asegurar la coherencia entre concepto y realidad.. Teniendo en cuenta ello, se estableció como instrumento una guía de entrevista, en donde se desarrollaron preguntas a ser aplicadas a los trabajadores para conocer su percepción sobre la problemática planteada.

### **3.6. Procedimientos**

Para el desarrollo de la presente investigación el primer paso será la recopilación de información de cada una de las categorías y subcategorías, para lo cual se ha realizado la construcción de la matriz de categorización apriorística y la guía de entrevista, el mismo que será validado a través de juicio de dos expertos para determinar su validez y fiabilidad.

El siguiente paso será la presentación de permisos mediante una solicitud a las autoridades competentes para la aplicación de entrevistas a los trabajadores.

El siguiente paso será identificar a los trabajadores que participaran en esta investigación, siendo veinticinco personas adultas mayores que laboran en el área de atención al cliente en las diversas agencias de la Entidad en Lima metropolitana, para luego programar una entrevista personal, previa autorización del administrador de agencia, para lo cual luego de explicarles la importancia de la investigación y contar con su aprobación de participar, proceder con las preguntas de la guía de entrevistas adjunto como anexo, las mismas que se relacionan con las categorías y subcategorías .

Finalmente, se procederá a procesar la información obtenida, proceder al análisis e interpretación para producir resultados finales que se representan

gráficamente, formando conclusiones y recomendaciones que permitan solucionar los problemas planteados, y confirmar hipótesis.

### **3.7. Rigor científico**

El rigor científico de esta investigación podrá, evidenciarse en el correcto uso de manera metodológica y racional de los datos, los mismos que se obtendrán de diferentes investigaciones previas relacionadas al problema planteado, ahora bien, teniendo en cuenta que no existe un criterio que juzgue la calidad de una investigación cualitativa se podría expresar que el rigor científico representa un debate que queda abierto.

Sánchez, et. al (2020), La confiabilidad se cita como el criterio más importante para la precisión científica en la investigación cualitativa. Para ello el trabajo debe realizarse en el mismo lugar. La triangulación de tiempo, método, espacio, observador y teoría es importante, lo mismo ocurre con recopilación de datos y coherencia lógica. Otro criterio es la transferibilidad, es decir, la coherencia de la información recopilada, la transferibilidad o aplicabilidad de las conclusiones por dependencia y la confirmación de que los datos están libres de sesgos que distorsionen la consistencia. Es importante que los datos no contengan sesgos que distorsionen la coherencia, y la investigación debe considerar estos aspectos.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Respecto al análisis de datos cualitativos Urbano (2016), se refiere al proceso mediante el cual la información recopilada se organiza, luego se manipula y finalmente se codifica para establecer relaciones, extraer significado, interpretar y sacar conclusiones, esto se llama el método de análisis descriptivo, y considera los siguientes pasos: 1. Recopilar información en las notas de campo, entrevistas concienzudas, observaciones, así, como grupos de discusión. 2. Transcribe, registra y organiza la información que recopilas. 3. Codificar información que agrupe datos en categorías que concentren ideas o conceptos o temas parecidos descubiertos. 4. Para integrar la información, todas las categorías obtenidas deben estar vinculadas entre ellas mismas, así, como con el marco teórico del estudio.

Así también en la investigación realizada se utilizó el método de análisis inferencial, que aplica métodos prácticos de procesamiento de los datos, como: 1. Codificación de los textos: La información relevante que se obtiene de las entrevistas fue codificada según lógica deductiva e inductiva con base en las lecturas y los textos estudiados. 2. Resultado del coeficiente de coocurrencia: Encuentra los códigos que se repiten con mayor frecuencia o los códigos con mayores coincidencias o asociaciones. 3. Clasificación: En este paso se pueden confirmar categorías propuestas previamente, descubrir nuevas categorías o surgir información nueva que complemente o refuerce, las categorías a priori.

### **3.9. Aspectos éticos**

Hacer una investigación consiste en utilizar los conocimientos de la ciencia, motivo por el cual requiere del investigador conductas éticas que impidan acciones no apropiadas en la investigación.

Ahora bien, la presente investigación se realizará enmarcado en lo solicitado por la guía de elaboración de productos de investigación dada por la Universidad Cesar Vallejo por RVI N°110-2022-VI-UCV en un estudio cualitativo de elaboración propia, citando cada una de las fuentes y bibliografías usadas a efectos de respetar los derechos de autor, en base a la normativa de citas establecidas por el APA de la séptima edición, evitando de ese modo alguna falta de ética.

De igual manera se cumplirá con el principio de beneficencia, pues la presente investigación permitirá conocer los diferentes factores influyen en el rendimiento laboral de los adultos mayores generando conocimiento que beneficiara a trabajadores y empleadores.

Así mismo en la aplicación de las encuestas que se usaran como técnicas de recopilación de datos se dará cumplimiento a la tramitación de los permisos necesarios a la institución pública y usuarios participantes, explicándoles de manera clara y de fácil comprensión el objeto de la investigación guardando la confidencialidad de la misma, usándola solo para fines investigativos, manteniendo siempre el compromiso moral de no generar perjuicio a los participantes, cumpliendo así con otro de los principios investigativos que es el de no maleficencia.

En cuanto a recolectar los datos de estudio se cumplirá en todo momento con el principio de justicia, pues se tendrá en cuenta criterios de selección de la muestra en función a la necesidad de investigación, teniendo en cuenta al grupo etario hacia el cual está dirigido, asegurando así una selección equitativa y justa entre cada uno de los participantes.

Por lo tanto, este estudio tuvo en cuenta tres hechos importantes que reafirman estos aspectos éticos. En primer lugar, fue explicar el tema de la investigación y la metodología a los participantes a través de un formulario de consentimiento informado firmado. En segundo lugar, es la originalidad de este trabajo, ya que el porcentaje de similitud tiene un valor del 14%, el cual no supera el 15% establecido. Finalmente, la confianza del instrumento de recolección de datos se aseguró mediante la validación de los guiones de preguntas por parte de dos expertos externos.

Finalmente, se cuidará que cada decisión tomada en torno a la investigación esté libre de influencias externas que puedan afectar el juicio de quien investiga manteniendo la autonomía, la veracidad, el respeto y compromiso de no manipular los datos recolectados, para que futuros investigadores puedan hacer uso de ella sin mayores dificultades.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### Resultados Descriptivos

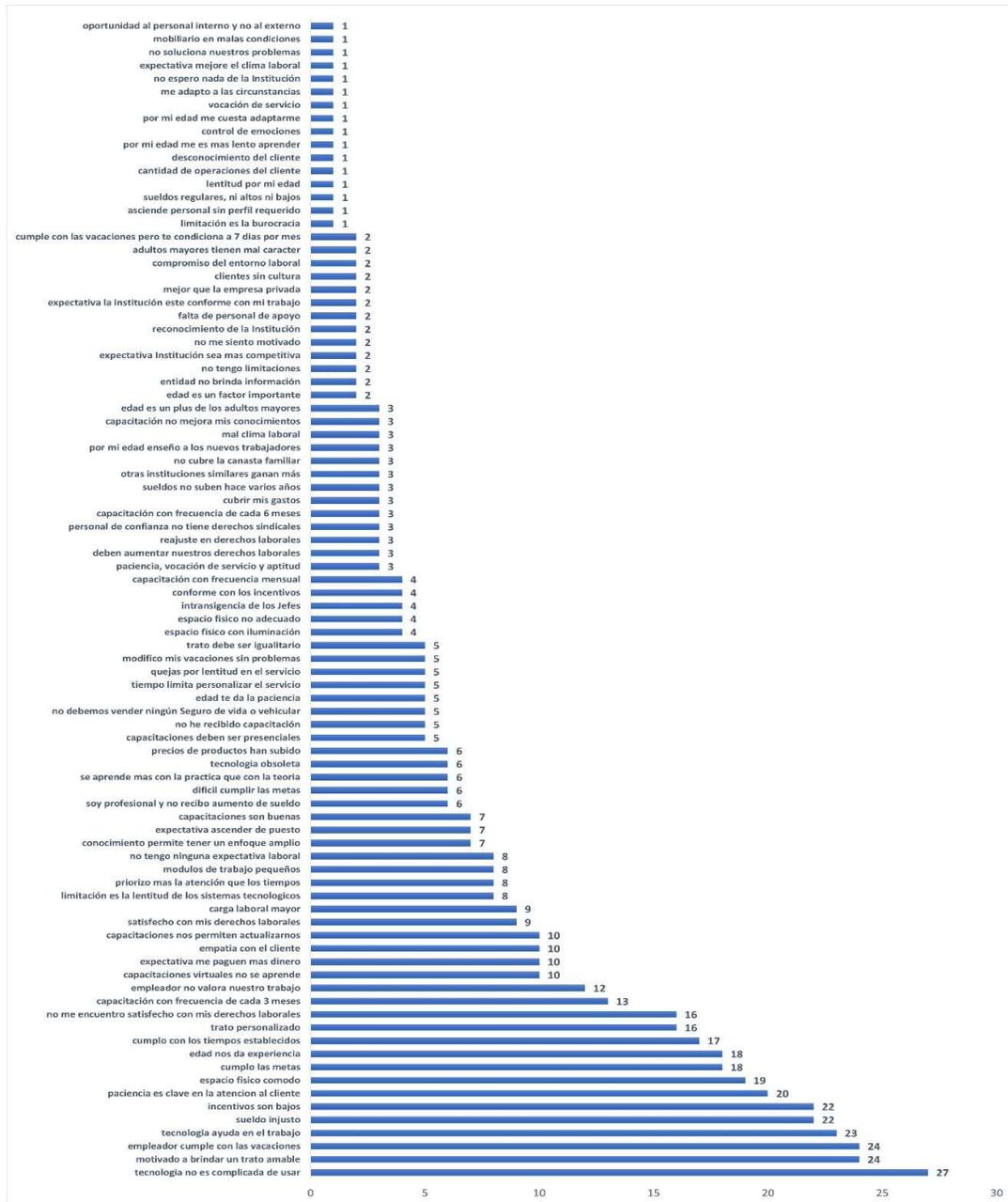
**Tabla 3.**

*Tabla de resultados de enraizamiento*

<b>Código</b>	<b>Enraizamiento</b>
Tecnología no es complicada de usar	27
Motivado a brindar un trato amable	24
Empleador cumple con las vacaciones	24
Tecnología ayuda en el trabajo	23
Sueldo injusto	22
Incentivos son bajos	22
Paciencia es clave en la atención al cliente	20
Espacio físico cómodo	19
Cumplo las metas	18
Edad nos da experiencia	18
Cumplo con los tiempos establecidos	17
Trato personalizado	16
No me encuentro satisfecho con mis derechos laborales	16
Capacitación con frecuencia de cada 3 meses	13
Empleador no valora nuestro trabajo	12
Capacitaciones virtuales no se aprende	10
Expectativa me paguen más dinero	10
Empatía con el cliente	10
Capacitaciones nos permiten actualizarnos	10
Satisfecho con mis derechos laborales	9
Carga laboral mayor	9
Limitación es la lentitud de los sistemas tecnológicos	8
Priorizo más la atención que los tiempos	8
Módulos de trabajo pequeños	8
No tengo ninguna expectativa laboral	8
Conocimiento permite tener un enfoque amplio	7
Expectativa ascender de puesto	7
Capacitaciones son buenas	7
Soy profesional y no recibo aumento de sueldo	6
Difícil cumplir las metas	6
Se aprende más con la práctica que con la teoría	6
Tecnología obsoleta	6
Precios de productos han subido	6
Capacitaciones deben ser presenciales	5
No he recibido capacitación	5
No debemos vender ningún Seguro de vida o vehicular	5
Edad te da la paciencia	5
Tiempo limita personalizar el servicio	5
Quejas por lentitud en el servicio	5
Modifico mis vacaciones sin problemas	5
Trato debe ser igualitario	5

**Figura 2.**

*Niveles de enraizamiento de la totalidad de códigos*



*Nota.* En relación a los resultados descriptivos, en el gráfico podemos apreciar un total de 88 códigos, de los cuales los de niveles más altos de enraizamiento son tecnología no es complicada de usar con 27, motivado a brindar un trato amable con 24, empleador cumple con las vacaciones con 24, tecnología ayuda en el trabajo con 23 y sueldo injusto con 22.

## Resultados Inferenciales

**Tabla 4.**

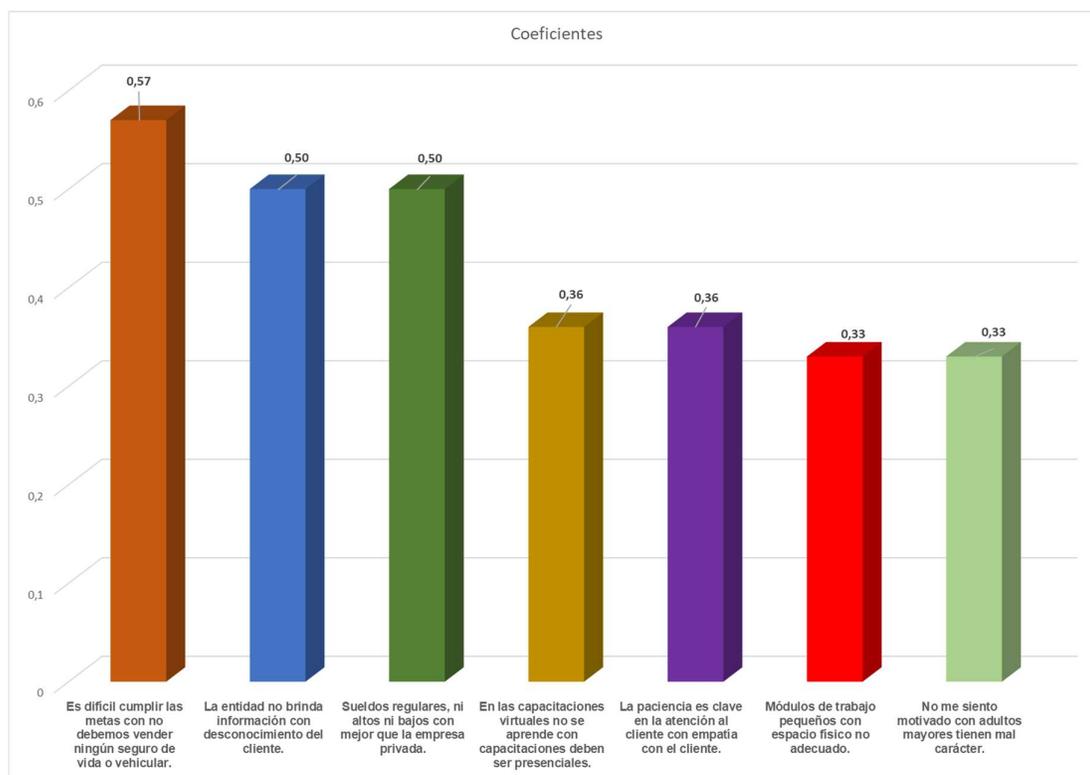
*Tabla de coeficientes co-ocurrencias*

<b>Códigos co-ocurrentes</b>	<b>Coeficientes</b>
Es difícil cumplir las metas con no debemos vender ningún seguro de vida o vehicular.	0,57
La entidad no brinda información con desconocimiento del cliente.	0,50
Sueldos regulares, ni altos ni bajos con mejor que la empresa privada.	0,50
La paciencia es clave en la atención al cliente con empatía con el cliente.	0,36
En las capacitaciones virtuales no se aprende con capacitaciones deben ser presenciales.	0,36
Módulos de trabajo pequeños con espacio físico no adecuado.	0,33
No me siento motivado con adultos mayores tienen mal carácter.	0,33

*Nota.* Los coeficientes de co-ocurrentes que tuvieron un valor 0,30 son 7, con valores de 0.57, 0.50, 0.50, 0.36, 0.36, 0.33 y 0.33. Para el caso materia de investigación se advierte que seis (6) subcategorías planteadas, fueron confirmadas; por cuanto la concurrencia que confirma la subcategoría desempeño ha sido confirmada por la concurrencia, es difícil cumplir las metas y no debemos vender seguros de vida ni vehiculares, limitaciones ha sido confirmada con la entidad no brinda información con desconocimiento del cliente, condiciones laborales ha sido confirmada por la concurrencia de sueldos regulares ni altos ni bajos y son mejor que la empresa privada así como módulos de trabajo pequeños y espacio físico no adecuado, capacitación ha sido confirmada por la concurrencia, en las capacitaciones virtuales no se aprende y capacitaciones deben ser presenciales, la concurrencia alcances ha sido confirmada por la concurrencia, la paciencia es clave en la atención al cliente y empatía con el cliente y finalmente motivación ha sido confirmada por la concurrencia, no me siento motivado y adultos mayores tienen mal carácter.

**Figura 3.**

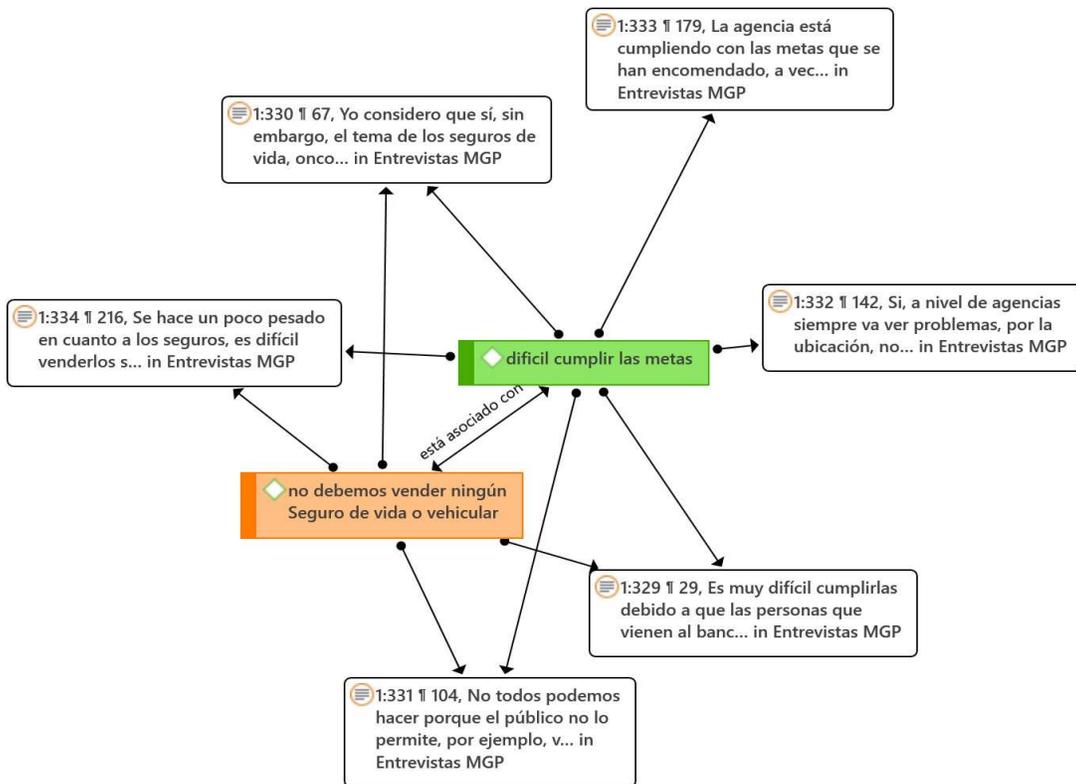
*Coefficientes de co-ocurrencia*



*Nota.* Los coeficientes de co-ocurrentes que tuvieron un valor 0,30 son 7, con valores de 0,57, 0,50, 0,50, 0,36, 0,36, 0,33 y 0,33. Para el caso materia de investigación se advierte que seis (6) subcategorías planteadas, fueron confirmadas; por cuanto la concurrencia que confirma la subcategoría desempeño ha sido confirmada por la concurrencia, es difícil cumplir las metas y no debemos vender seguros de vida ni vehiculares, limitaciones ha sido confirmada con la entidad no brinda información con desconocimiento del cliente, condiciones laborales ha sido confirmada por la concurrencia de sueldos regulares ni altos ni bajos y son mejor que la empresa privada así como módulos de trabajo pequeños y espacio físico no adecuado, capacitación ha sido confirmada por la concurrencia, en las capacitaciones virtuales no se aprende y capacitaciones deben ser presenciales, la concurrencia alcanza ha sido confirmada por la concurrencia, la paciencia es clave en la atención al cliente y empatía con el cliente y finalmente motivación ha sido confirmada por la concurrencia, no me siento motivado y adultos mayores tienen mal carácter.

**Figura 4.**

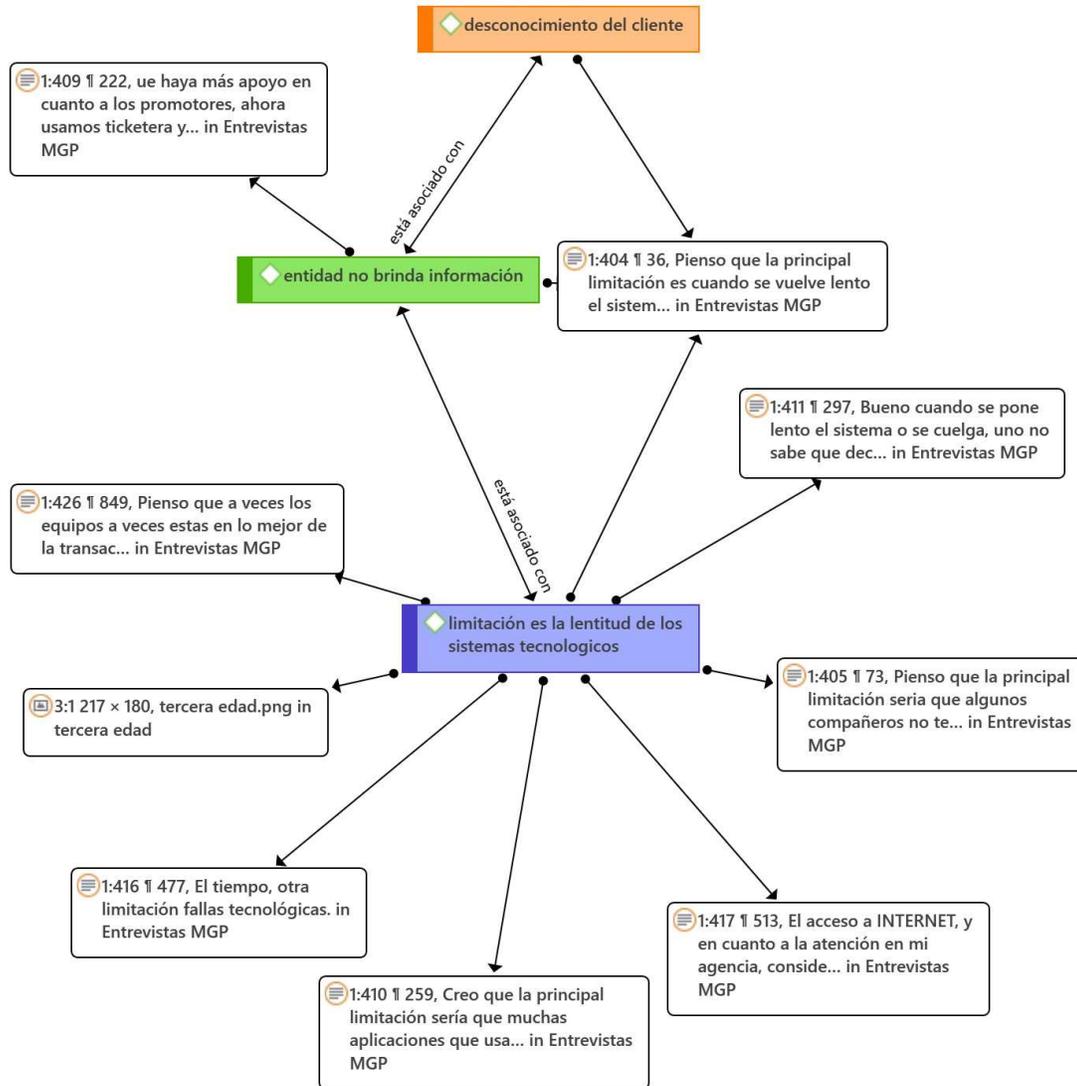
*Mapa de redes de los códigos Difícil cumplir las metas con no debemos vender ningún seguro de vida o vehicular*



*Nota.* La figura muestra el nivel más alto de co-ocurrencia (0.57) relacionada a la asociación de los códigos difícil cumplir las metas y no debemos vender seguros de vida ni vehiculares, este nivel alto tiene su explicación debido a que en la Entidad han puesto un nivel muy alto de cumplimiento de metas relacionado a la venta de seguros de vida y vehiculares, sin embargo los trabajadores adultos mayores indican que vender estos tipos de seguros son complicados, debido al estado de la economía en estos momentos, lo que dificulta su cumplimiento, así también en la figura se visualiza que este código no se encuentra asociado a otros códigos.

**Figura 5.**

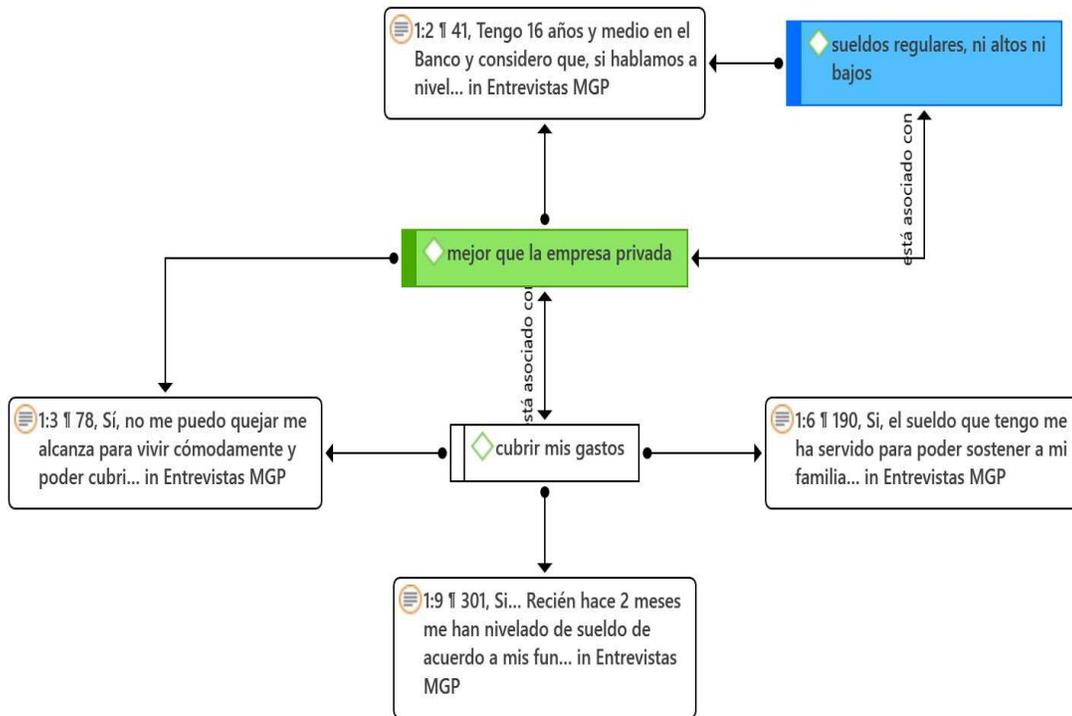
*Mapa de redes de los códigos Entidad no brinda información con desconocimiento del cliente*



*Nota.* En la figura se aprecia la asociación de los códigos, la entidad no brinda información con desconocimiento del cliente (0.50), esto se debe que en la subcategoría limitaciones, resulta que la Entidad favorece el desconocimiento del cliente al no brindar información respecto a los productos que ofrece, a su vez muestra también que se encuentra asociado al código, una limitación es la lentitud de los sistemas tecnológicos, con lo que se confirma la categoría limitaciones.

**Figura 6.**

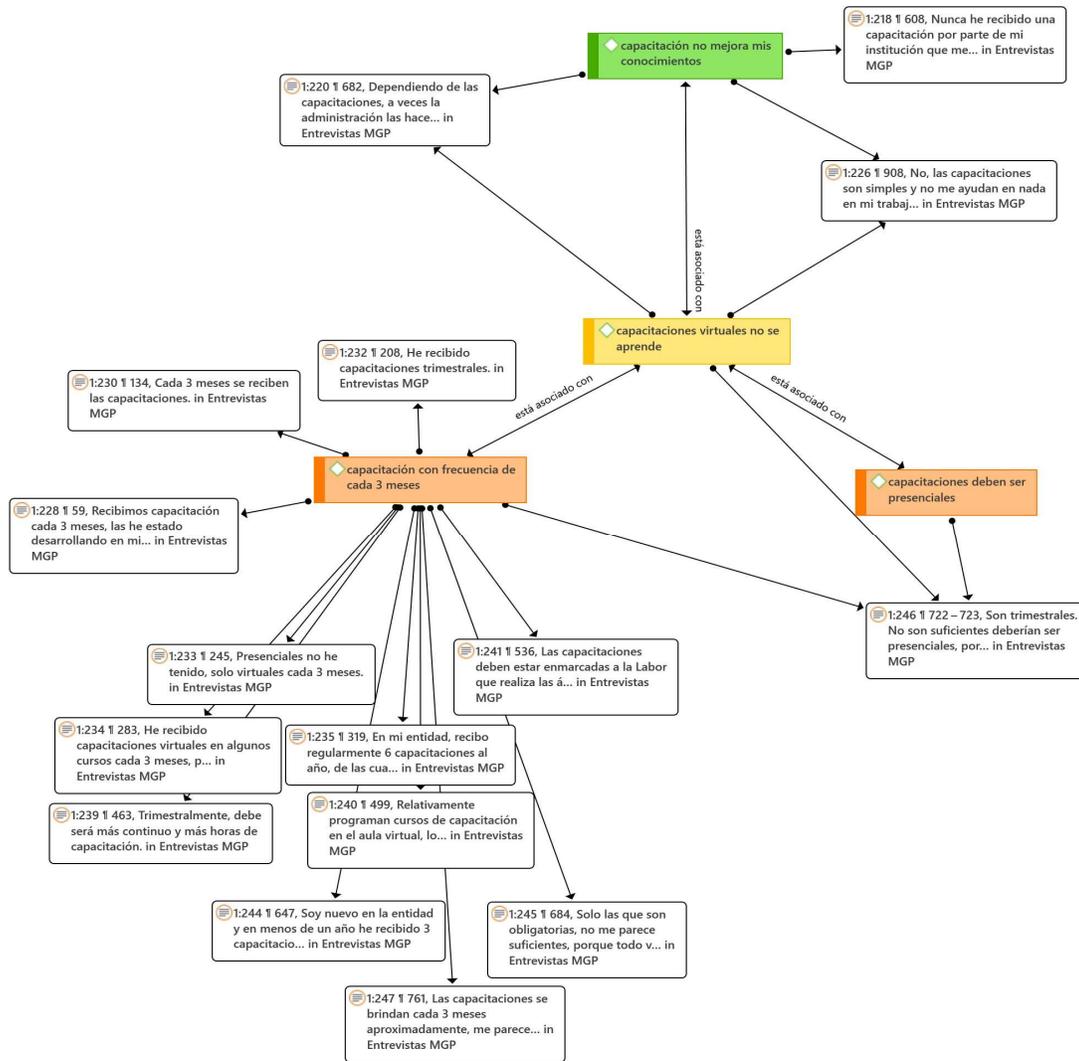
*Mapa de redes de los códigos Sueldos regulares, ni altos ni bajos con son mejor que la empresa privada.*



*Nota.* La figura muestra la asociación de los códigos, sueldos regulares, ni altos ni bajos y son mejor que la empresa privada (0.50), esto se debe a que en la subcategoría condiciones laborales, el personal adulto mayor entiende que la remuneración que recibe le permite vivir cómodamente y cubre sus necesidades principales y de sostén de la familia, ya que dicha remuneración se encuentra dentro del promedio del mercado dentro del rubro de la entidad, aunado al hecho que cuenta con beneficios, como la estabilidad laboral, bonos por desempeño, bonos a liberalidad, escolaridad, utilidades, gratificaciones, vacaciones etc., clubes de esparcimiento y salud particular, todo esto les permite tener tranquilidad en el desempeño de sus labores.

**Figura 7.**

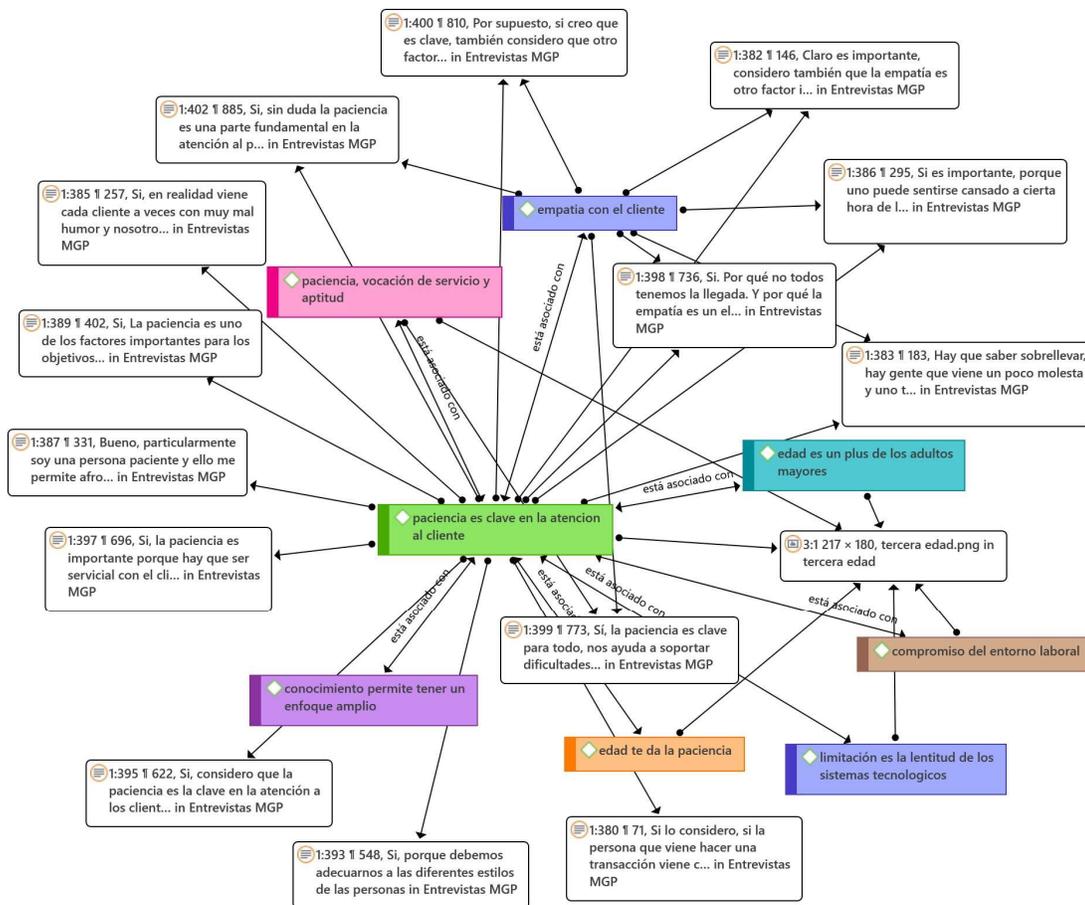
*Mapa de redes de los códigos Capacitaciones virtuales no se aprende con capacitaciones deben ser presenciales.*



**Nota.** La figura muestra la asociación de los códigos, en las capacitaciones virtuales no se aprende con capacitaciones deben ser presenciales (0.33), esto se debe a que en la subcategoría capacitación, el personal adulto mayor indica que a partir de la pandemia las capacitaciones se realizaron de manera virtual lo que a criterio de ellos, no poseía la misma efectividad que las capacitaciones presenciales y por ello la calidad del aprendizaje disminuyó significativamente, lo que redundó en la baja tasa de aprendizaje.

**Figura 8.**

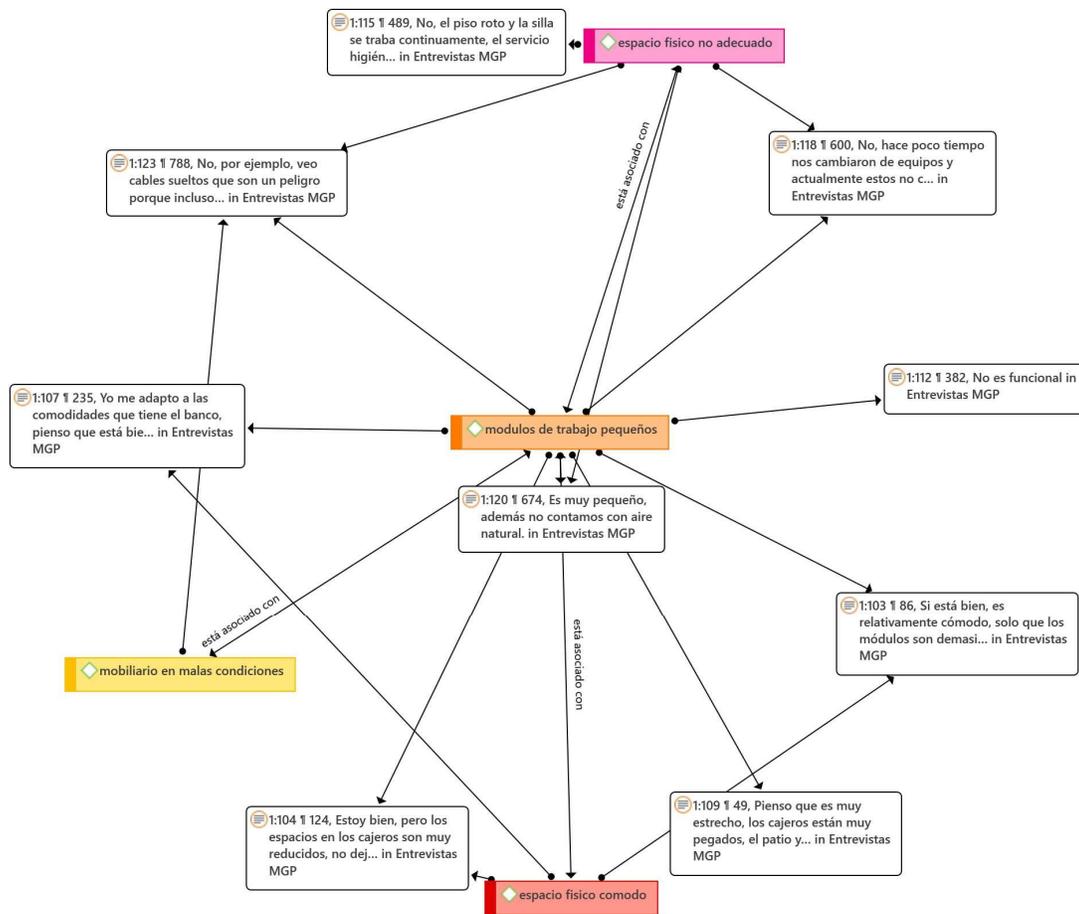
*Mapa de redes de los códigos Paciencia es clave en la atención al cliente con empatía con el cliente*



*Nota.* La figura muestra la asociación de los códigos, la paciencia es clave en la atención al cliente con empatía con el cliente (0.36), esto se debe a que en la subcategoría alcances, el personal adulto mayor manifiesta que por su edad y experiencia, para la atención a los clientes necesitan de mucha paciencia, dado que los clientes en su mayoría vienen predispuesto a realizar reclamos y manifestar su enojo con este personal, por lo que ser empáticos con ellos favorece la comunicación y poder culminar las operaciones que realicen, a su vez muestra también que se encuentra asociado a los códigos, edad te da la paciencia y compromiso del entorno laboral.

**Figura 9.**

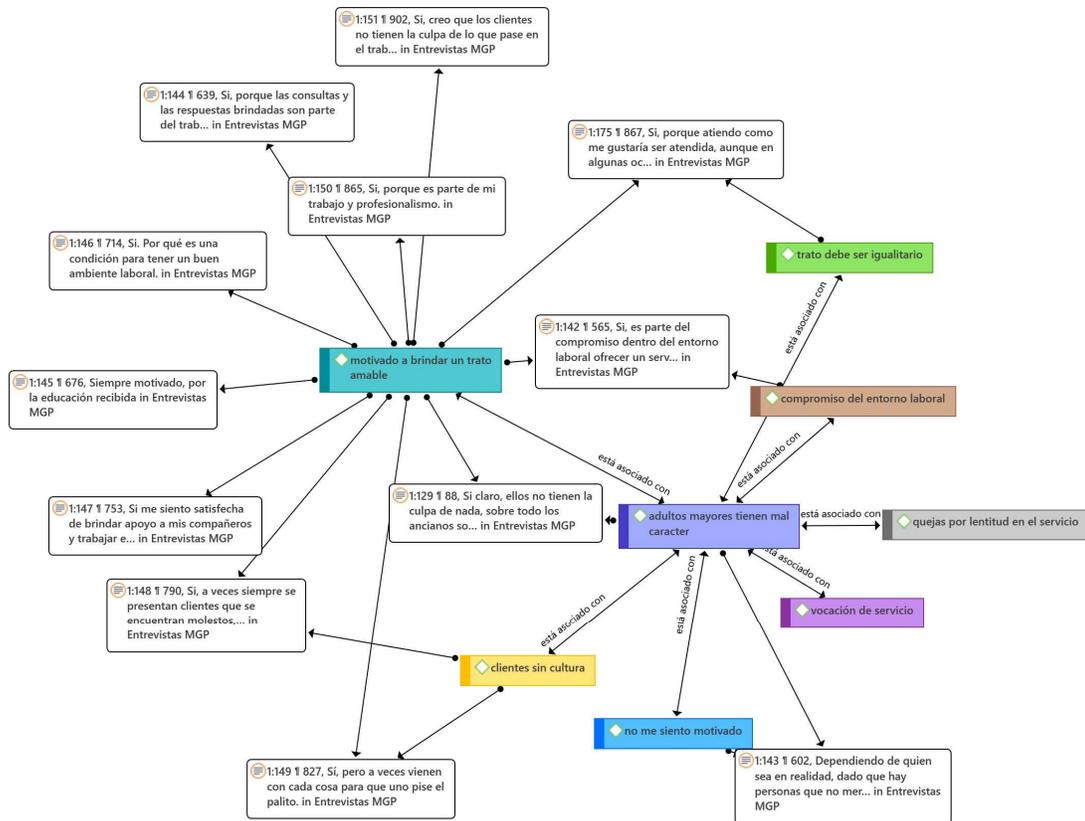
*Mapa de redes de los códigos Módulos de trabajo pequeños con espacio físico no adecuado*



*Nota.* La figura muestra la asociación de los códigos Módulos de trabajo pequeños con espacio físico no adecuado (0.33), esto se debe a que en la subcategoría condiciones laborales, los entrevistados manifestaron que si bien el ambiente laboral es amplio, el lugar específico donde desempeñan su labor es muy estrecho e incluso hasta peligroso por la cantidad de cables de corriente eléctrica que tienen a su lado, a su vez muestra también que se encuentra asociado a los códigos, mobiliario en malas condiciones y espacio cómodo, lo que confirma la primera premisa expresada.

**Figura 10.**

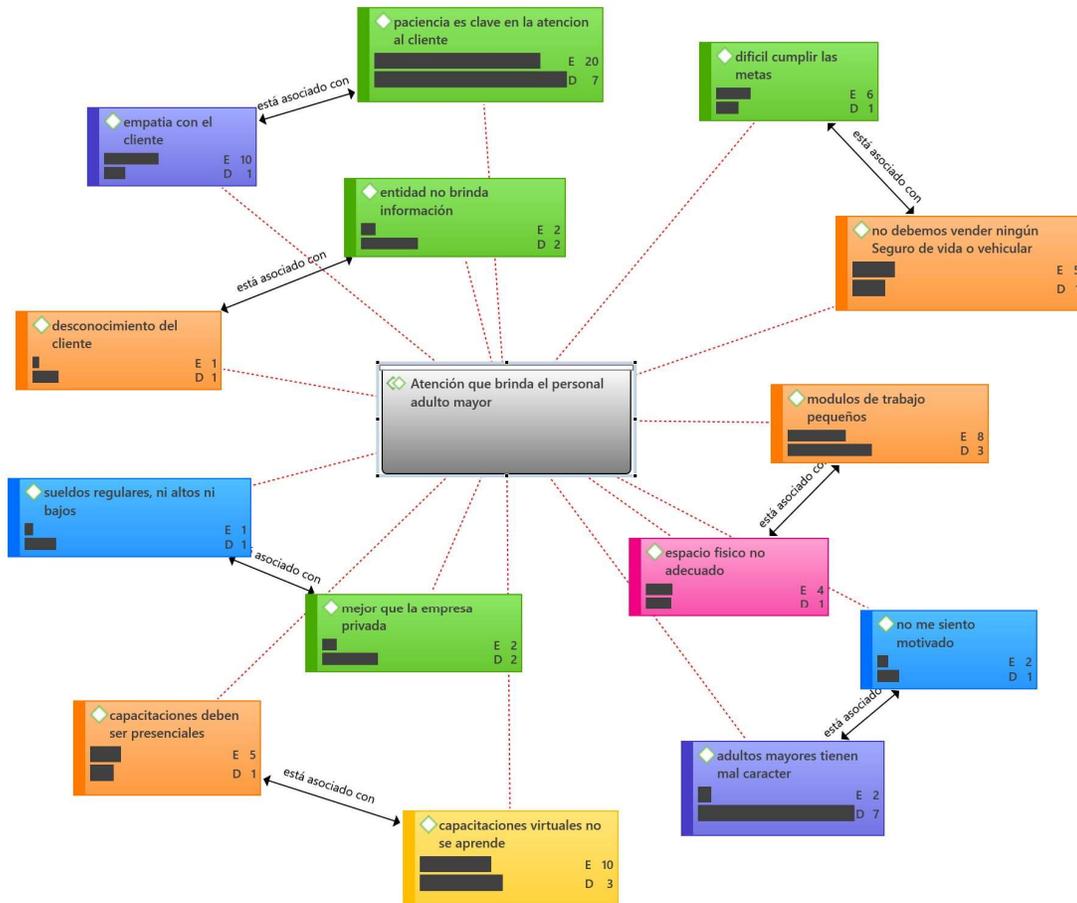
*Mapa de redes de los códigos No me siento motivado con adultos mayores tienen mal carácter.*



**Nota.** La figura muestra la asociación de los códigos No me siento motivado con adultos mayores tienen mal carácter (0.33), un grupo pequeño de entrevistados manifestó que no se sentía motivado en el trabajo, esto debido a que algunos de ellos ingresaron a laborar a la Entidad mediante un juicio de reposición laboral, lo que en la práctica se tradujo en un congelamiento de sus haberes y ninguna oportunidad de ascender, por la política que tiene la Entidad, lo que a su vez, se traduce en una falta de motivación para realizar sus labores cotidianas, a su vez muestra también que se encuentra asociado a los códigos, clientes sin cultura y quejas por lentitud del servicio.

**Figura 11.**

*Red de la categoría de Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor.*



*Nota.* En la figura se evidencia que la categoría Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor es el objeto de investigación, asimismo se ha ratificado los códigos propuestos, sin embargo unos tienen más relación que otros; el código con mayor grado de enraizamiento (20) fue paciencia es clave en la atención al cliente, la cual está referida a que es un elemento primordial en la atención de los clientes y usuarios, también los códigos capacitaciones virtuales no se aprende (10) y empatía con el cliente (10) presentan estos grados de enraizamiento, finalmente los códigos módulos de trabajo pequeños (8) y difícil cumplir las metas (6), presentan también estos grados de enraizamiento; además que es muy importante en este proceso las condiciones laborales y la motivación del personal adulto mayor.

## Discusión

En comparación al estudio de enfoque cualitativo de Ramos et. al (2019), sobre el análisis de las condiciones laborales de personas mayores y las motivaciones para continuar laborando y sobre la negativa de un gran número de los participantes del estudio a retirarse del trabajo, sólo si ya no puede trabajar por motivos de salud o si fallece, siendo esta premisa muy repetitiva en las entrevistas que se realizaron en la presente investigación, teniendo en cuenta que en la entidad un adulto mayor puede trabajar hasta los 70 años. Así también el estudio de Ramos et. al (2019), concluye que las motivaciones anteriores, revelan temores ocultos que vinculan la falta de productividad económica con enormes pérdidas económicas, podemos afirmar que existen semejanzas con los resultados inferenciales a los cuales se ha arribado en el presente trabajo de investigación, con respecto al coeficiente de co-ocurrencia de los códigos, sueldos regulares, ni altos ni bajos con mejor que la empresa privada (0.50), debido a que la Entidad es una de las pocas en las que un adulto mayor puede gozar de una remuneración regular en comparación con la empresa privada, por lo que muchos de ellos esperan cumplir los 70 años, para recién retirarse de la vida laboral.

En comparación con la investigación de Flores-Payan et. al (2018), en su análisis cualitativo, indica que las condiciones laborales de los trabajadores mayores en este caso parecen haber empeorado durante los 12 años utilizados en el análisis. También muestra que, las políticas sociales no pudieron proporcionar suficientes beneficios estructurales a este grupo, ya que vivieron en condiciones de pobreza general durante toda su vida. Al respecto podemos indicar que existe semejanza con los resultados inferenciales del presente trabajo de investigación, pues el coeficiente de co-ocurrencia entre módulos de trabajo pequeños con espacio físico no adecuado (0.33), resulta muy relevante, debido a que un buen grupo de entrevistados coincidió que tener un espacio de trabajo pequeño les provocaba stress y ansiedad, asimismo muchos de ellos manifestaban llevar terapia psicológica durante muchos años debido a la condición de trabajo no adecuada, que incluso mantienen en la actualidad.

De la comparación realizada con el estudio de Silva (2022), en donde coincide que los teletrabajadores que están sometidos a mucho estrés están menos motivados para trabajar, es decir tienden a generar más estrés laboral, tienen menos motivación, menos regulación externa e identificada y mayor desmotivación. La motivación laboral disminuye en modalidades virtuales donde las condiciones organizacionales y los procesos de gestión tienen alto estrés laboral. Asimismo, autores como Guevara et. al (2020), indicaron que los factores de riesgo de depresión afectan el ritmo de vida de los adultos mayores y también pueden provocar falta de motivación y pensamientos suicidas por culpa de decisiones pasadas, en donde la actividad continua puede ayudar a equilibrar los estados emocionales y los estados de ánimo. Al respecto podemos aseverar que existe semejanza con los resultado inferenciales de la investigación, pues que el coeficiente de co-ocurrencia, no me siento motivado con adultos mayores tienen mal carácter, confirmaría esta condición de los adultos mayores entrevistados, debido a que la entidad no implementa aún programas destinados a evaluar la salud mental de sus trabajadores, cuando se implemente redundaría en un efecto positivo en la motivación para el trabajo.

Así también de la comparación con el artículo de Valarezo-García (2016), que indica que el adulto mayor, es demasiado mayor para aprender algo nuevo o completar la capacitación, esto significa que no se intentan procesos de aprendizaje y formación debido al sesgo sociocultural predominante: “Ya es viejo” y no considera a los mayores como un recurso útil. Así también, lo expresado por Muñoz (2019) en su investigación cuyo objetivo fue analizar el efecto que han tenido las TICS y herramientas tecnológicas de servicio en los adultos mayores de Colombia en los últimos 5 años, indica que con el paso de los años son muy pocas las personas mayores que se sienten motivados en capacitarse; al respecto de las dos investigaciones citadas, existen diferencias respecto a los resultados inferenciales conseguidos, por cuanto, el coeficiente de co-ocurrencia, en las capacitaciones virtuales no se aprende con capacitaciones deben ser presenciales, evidencia que si existe un alto grado de compromiso de parte del adulto mayor para realizar las capacitaciones, ya que tienen claro que pueden aplicarlo a su trabajo, inclusive solicitan que sea de manera presencial.

En cuanto a la comparación con Diaz (2022), en su trabajo de tesis, encontró una relación significativa entre las variables TIC y las variables de desempeño laboral entre los empleados adultos mayores en el sector ejecutivo en el norte de Perú. Se confirmó que el uso de las TIC en el trabajo de los empleados adultos mayores es beneficioso para su desempeño laboral ya que utilizan plataformas virtuales para realizar sus tareas. Al respecto podemos indicar que existen diferencias con los resultados inferenciales obtenidos, porque no tiene ningún tipo de relación con los códigos de co-ocurrencia, es difícil cumplir las metas con no debemos vender ningún seguro de vida o vehicular (coeficiente de 0.57), ya que lo último explica un tema netamente comercial más que un tema del desempeño del trabajador, aunque van relacionados porque en base a la venta de estos seguros es que se mide su desempeño.

De otro lado de la comparación con el trabajo realizado por Acero (2020), en donde analiza cómo las proyecciones de política económica global sobre una población que envejece para 2050, conducirán a un aumento en el tiempo de jubilación para reducir la presión de las cargas financieras y de atención médica de los gobiernos, debemos señalar, que en esta investigación, no se llegó a determinar que exista una política parecida respecto al aumento en la edad de jubilación, asimismo Acero (2020), concluye que a medida que envejecen, los adultos mayores con más años de educación, pueden contribuir a la sociedad debido a la experiencia que poseen; al respecto podemos indicar que existen semejanzas con los resultados inferenciales obtenidos, pues que el coeficiente de co-ocurrencia entre, la paciencia es clave en la atención al cliente con empatía con el cliente, por cuanto la mayoría de los trabajadores entrevistados coincidieron que una de las cualidades que obtuvieron a medida que envejecieron, fueron justamente la experiencia y la paciencia para poder atender a sus clientes.

Finalmente, de la comparación con el estudio de Rivoir et. al (2019), en donde indican que una de las limitaciones que tiene el adulto mayor esta referido al uso de la tecnología digital, que fue recogido en las entrevistas realizadas por los autores, trasladando el uso de internet como una dificultad, sin embargo, argumentan que es posible mejorar la calidad de vida de las personas mayores

introduciéndolas en el uso de tecnologías digitales. Indican que esto requiere un apoyo que no sólo contribuya a la adquisición de habilidades de uso, sino que también derribe la idea de que existen diferencias generacionales en las opciones de uso; al respecto podemos mencionar que existen diferencias con los resultados inferenciales, a los que se ha arribado en el presente trabajo de investigación, pues el coeficiente de co-ocurrencia entre la entidad no brinda información con desconocimiento del cliente, confirma que la mayor limitación que tiene el trabajador justamente es atribuida a la Entidad, que no implementa de manera efectiva una política informativa, para sus clientes lo que redundo en el desconocimiento del cliente, ocasionando reclamos por mala atención, mal trato del cliente al trabajador y molestia del mismo trabajador.

## V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: Del objetivo general, se cumplió, porque se observaron 7 coeficientes de co-ocurrencia cuyos valores fueron de 0.57, 0.50, 0.50, 0.36, 0.36, 0.33 y 0.33, que están asociadas a seis (6) subcategorías planteadas previamente: condiciones laborales, motivación, capacitación, desempeño, alcances y limitaciones, confirmándose lo indicado en dichas subcategorías, lo que indica que la categoría de la investigación: factores en la atención que brinda el personal adulto mayor, se constituye como importante para la investigación de la problemática que sufre los adultos mayores en la vida laboral.

Segunda conclusión: En relación al primer objetivo específico relacionado a las condiciones laborales que tiene el personal adulto mayor, se concluye que se cumplió por cuanto se encontró que el coeficiente de co-ocurrencia de los códigos, sueldos regulares, ni altos ni bajos y son mejor que la empresa privada, alcanzó un valor de 0.50; además indica que la remuneración que recibe el trabajador adulto mayor de la Entidad cubre sus necesidades principales; así también se cumplió con este objetivo, aunque con una relación baja, con el coeficiente de co-ocurrencia de los códigos, módulos de trabajo pequeños con espacio físico no adecuado, porque alcanzó solamente un valor de 0.33.

Tercera conclusión: En relación al segundo objetivo específico relacionado a motivaciones que llevan a brindar una buena atención del personal adulto mayor, se concluye que este se cumplió sin embargo la relación es baja, debido a que se evidenció que los coeficientes de co-ocurrencia de los códigos, no me siento motivado con adultos mayores tienen mal carácter, que obtuvo un valor de 0.33, situación que revela que existe un grupo de trabajadores adultos mayores sin motivación para el trabajo, debido a las políticas implementadas por la Entidad.

Cuarta conclusión: En el caso del tercer objetivo específico referido a las capacitaciones que tiene el personal adulto mayor, se concluye que este se cumplió, aunque con una relación baja, debido a que los coeficientes de co-ocurrencia de los códigos, en las capacitaciones virtuales no se aprende con capacitaciones deben ser presenciales, que alcanzó un valor de 0.33, lo que

responde a la subcategoría planteada, aspecto que evidencia que la calidad del aprendizaje de las capacitaciones disminuyó significativamente cuando se dieron de manera virtual.

Quinta conclusión: En relación al cuarto objetivo específico referido al desempeño del personal adulto mayor, se concluye que se cumplió por cuanto se encontró que el coeficiente de co-ocurrencia de los códigos, difícil cumplir las metas y no debemos vender seguros de vida ni vehiculares, obtuvo el resultado más alto de 0.57, lo que responde a la subcategoría planteada, dicho resultado sugiere que la Entidad han puesto un nivel muy alto de cumplimiento de metas relacionado a la venta de seguros de vida y vehiculares, lo que dificulta su cumplimiento.

Sexta conclusión: En relación al quinto objetivo específico referido a los alcances en la atención que brinda el personal adulto mayor, se concluye que este se cumplió con una relación baja, debido a que se evidenció que el coeficiente de co-ocurrencia de los códigos, la paciencia es clave en la atención al cliente con empatía con el cliente, obtuvo el resultado de 0.36, lo que responde a la subcategoría planteada, este resultado evidencia que la paciencia en la atención de los clientes es fundamental para favorecer la comunicación con los mismos.

Séptima conclusión: De acuerdo al sexto objetivo específico referido a las limitaciones que tiene el personal adulto mayor, se concluye que este se cumplió por que se encontró que el coeficiente de co-ocurrencia de los códigos, la entidad no brinda información con desconocimiento del cliente, obtuvo un valor de 0.50, lo que corresponde a la subcategoría planteada, este resultado indica que hay aspectos para mejorar el proceso de comunicación de productos nuevos por parte de la Entidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera recomendación: En relación a la primera conclusión se sugiere que en investigaciones futuras se profundice en analizar aspectos más específicos de los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor, tales como las motivaciones y limitaciones físicas y psicológicas del trabajador adulto mayor, a fin de entender y mejorar su problemática.

Segunda recomendación: En referencia a la segunda conclusión se recomienda que se amplie el espacio de los módulos de trabajo del personal adulto mayor de la Entidad, ya que constituye un espacio físico no adecuado en el que trabajan durante más de ocho horas diarias, lo que influye en el desempeño de su labor y su salud física.

Tercera recomendación: En relación a la tercera conclusión se plantea que la Entidad evalúe flexibilizar su política de ascensos y mejoras salariales para el personal adulto mayor que fue repuesto judicialmente, a fin de que asciendan por méritos y competencias, lo que redundaría en la mejora de la motivación para el trabajo de este personal.

Cuarta recomendación: En relación a la cuarta conclusión se propone que el 60% de las capacitaciones que se brinda al personal, sean de manera presencial, lo que ayudaría a mejorar el clima laboral, la integración y la comunicación de todo el personal adulto mayor, teniendo en cuenta que muchos de ellos no suelen reunirse debido la carga laboral que soportan día a día, lo que favorecería en el buen ánimo y el acceso a nuevos conocimientos.

Quinta recomendación: Respecto a la quinta conclusión se recomienda que se evalúe disminuir progresivamente la meta de cumplimiento de metas del personal adulto mayor, relacionada a la venta de seguros de vida y seguros vehiculares, teniendo en cuenta que, dada la coyuntura económica actual, dificulta el cumplimiento de las mismas, lo que se traduce también como incumplimiento de metas a nivel global, para los órganos de supervisión y control que tiene la Entidad.

Sexta recomendación: En relación a la sexta conclusión se recomienda que se implementen mecanismos que permitan que los clientes utilicen otros canales de atención a fin de disminuir los reclamos por mala atención o demora en los mismos, por parte del personal adulto mayor, lo que beneficiaría a ambos grupos.

Séptima recomendación: En concordancia con la conclusión sexta, se indica que se implementen mejoras en las plataformas digitales que utiliza el personal adulto mayor; asimismo, la Entidad debe promocionar e informar a los clientes, la creación de nuevos canales, productos, tasas preferenciales y beneficios a fin de favorecer el conocimiento del cliente lo que redundaría en un mejor clima laboral de los adultos mayores.

## REFERENCIAS

- Acero-Mondragón, E. J. (2020). *Inclusión laboral del profesorado adulto mayor con más años de estudio, en un panorama de envejecimiento poblacional hacia el 2050*. Revista Educación, 44(2), 666–673. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.38852>
- Aguilar-Flores, S. M., Chiang-Vega, M. M. (2020). *Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile*. Revista Científica, 39(3). <https://doi.org/10.14483/23448350.16054>
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (6ta ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Avalos Vargas, F. E. (2017). *La tecnología de información y el desempeño laboral del adulto mayor*, en Marsh-Lima 2017. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3755>
- Baena, G. P. (2017). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias*. (3ra ed.). Grupo Editorial Patria.
- Canales, M., Mario, C., & Márquez Molina, a. (2015). Universidad de Chile facultad de Ciencias Sociales Departamento de Sociología escuela de sociología proyecto de tesis: *inserción laboral de adultos mayores en Chile: una aproximación cualitativa*. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/167745/Inserci%C3%B3n%20laboral%20de%20adultos%20mayores%20en%20Chile.pdf>
- Castillo Sánchez, Yazmín, Karam Calderón, Miguel Ángel, Ramírez Durán, Ninfa, & Moreno Pérez, Martín Pablo Antonio. (2020). *Dependencia social y económica del adulto mayor residente del municipio de Metepec, Estado de México. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe5), 00029. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2508>.

- Crowe, S., Cresswell, K., Robertson, A. et al. *The case study approach*. *BMC Med Res Methodol* 11, 100 (2011). <https://doi.org/10.1186/1471-2288-11-100>
- Cruz Félix, F. (2021). *El derecho fundamental al trabajo y la regulación laboral de los adultos mayores en el Perú, 2019*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29294>
- Díaz Arosemena, C. V. P. (2022). *Tecnología de la información y comunicación y desempeño laboral del adulto mayor en una unidad ejecutoria del norte del Perú*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94928>
- Díaz, L.J. C. (2020). *Calidad de vida su vínculo con la depresión en el adulto mayor*. Medigraphic.com. <https://www.medigraphic.com/pdfs/pinar/rcm-2020/rcm203d.pdf>
- El Caribe, C. E. P. A. L. y. (2018). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2018. Evolución de la inversión en América Latina y el Caribe: hechos estilizados, determinantes y desafíos de política*.
- Espino, C. G. (s/f). *Indicadores del Adulto Mayor*. Gob.pe. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4348165/01%20Informe%20Tecnico%20Poblaci%C3%B3n%20Adulta%20Mayor%20Oct-nov-dic%202022.pdf?v=1680203984>
- Ferrada-Bórquez, L. M., Universidad de los Lagos, Ferrada-Bórquez, M. A., & Ministerio del Trabajo y Previsión Social de Chile. (2018). *Calidad del empleo de los adultos mayores en Chile, un factor de envejecimiento activo*. *Papeles de población*, 24(95), 43–67. <https://doi.org/10.22185/24487147.2018.95.03>
- Flores-Cabello, L. M. (2020). *La Alfabetización digital en el público adulto mayor. Un acercamiento desde la comunicación de las relaciones públicas en Perú*. *Comhumanitas*, 11(2), 65–80.

[https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec//handle/CONSEJO\\_REP/2733](https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec//handle/CONSEJO_REP/2733)

Flores-Payan, L., & Salas-Durazo, I. A. (2018). *Calidad del empleo en grupos socialmente vulnerables en México. El caso de los adultos mayores. Economía, sociedad y territorio*, 18(56), 1-33.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/est/v18n56/2448-6183-est-18-56-1a.pdf>

González Valarezo, Miguel, Piza Brugos, Narcisa, & Sánchez Cabezas, Patricia Del Pilar. (2020). *La psicología positiva como recurso en la atención del adulto mayor. Conrado*, 16(72), 109-115.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100109&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100109&lng=es&tlng=es).

Guevara Rodríguez, F. E., Díaz Daza, A. F., & Caro Reyes, P. A. (2020). *Depresión y Deterioro Cognitivo en el Adulto Mayor. Poliantea*, 15(26), 37–43.

<https://doi.org/10.15765/poliantea.v15i26.1501>

Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional*. 1era edición. Editor Oscar Rafael Guillen Valle.

INEI (2022) - El 26,2% de los Hogares del País son conducidos por personas Adultas Mayores. Gob.Pe.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-112-2022-inei.pdf>

La Rosa Arias, Milagros, Zaldívar Castellanos, Luis Alexander, Martínez González, Odalis, & Gordo Gómez, Yusleidy Marlie. (2021). *Juegos para elevar la motivación hacia la actividad física en adultos mayores. Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 16(2), 436-450.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-24522021000200436&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522021000200436&lng=es&tlng=es).

LIBRO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN - ÑAUPAS.pdf. (s/f). Google Docs.

<https://drive.google.com/file/d/1NAomqezQFiaF8V05FjGUTJ39Lo5St6b-/view>

Llanos, D., & Del Pilar, M. (2020). *Propuesta de medidas jurídicas para la reinserción y permanencia laboral del adulto mayor en las políticas públicas peruanas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/ius/article/view/449>

Londoño Moreno, Angélica María, & Díaz Bambula, Fátima. (2019). Postcarrera: *Una experiencia de los jubilados en trabajos puente*. *Psicoperspectivas*, 18(2), 109-121.

<https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue2-fulltext-1508>

Maldonado Cando, J. L., Cabrera Granda, J. R., & Gallo Gavilánez, S. A. (2022). *El adulto mayor como trabajador de la universidad y sus derechos en Ecuador*. *Conrado*, 18(87), 421-431

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442022000400421&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000400421&lng=es&tlng=es)

Mendes, A. M. D. O. C., & Robazzi, M. L. D. C. C. (2021). *El trabajador adulto mayor en la actualidad*. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 29.

<https://doi.org/10.1590/1518-8345.0000.3471>

Mendieta G. (2015) *Informantes y muestreo en la investigación cualitativa* Revista Investigaciones Andina Fundación Universitaria del área Andina Colombia. ISSN 0124- 8146 N° 30 Vol. 17 p. 130.

<http://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>

Mesa Trujillo, Daisy, Valdés Abreu, Beatriz María, Espinosa Ferro, Yairelys, Verona Izquierdo, Ana Iris, & García Mesa, Israel. (2020). *Estrategia de intervención para mejorar la calidad de vida del adulto mayor*. *Revista Cubana de*

Medicina General Integral, 36(4), e1256.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252020000400010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252020000400010&lng=es&tlng=es).

Muñoz, Z. M. (2019). *La incorporación del adulto mayor en el uso de las TICS y su repercusión en las tecnologías de servicio de las organizaciones*.  
<http://hdl.handle.net/10654/21370>.

Parodi, Jose F, Morante, Rocío, Hidalgo, Lilian, & Carreño, Ricardo. (2016). Propuesta de políticas sobre cuidados paliativos para personas adultas mayores en Latinoamérica y el Caribe. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1), 69-74. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100010&lng=es&tlng=es).

Piza Burgos, Narcisa Dolores, Amaiquema Márquez, Francisco Alejandro, & Beltrán Baquerizo, Gina Esmeralda. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias*. *Conrado*, 15(70), 455-459. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=pt).

Ramos Bonilla, G., & Tirado Ratto, E. (2019). « *Jusqu'à ce que le corps n'en puisse plus* ». Trajectoires, routines et motivations professionnelles des personnes âgées à Lima, Pérou. *Bulletin de l'Institut français d'études andines*, 48 (3), 381–404. <https://doi.org/10.4000/bifea.11078>

Reyes Obediente, Fidela, & Machado Ramírez, Evelio. (2017). *Fundamentos teóricos- metodológicos sobre la educación del adulto mayor en el contexto de la educación permanente*. *Humanidades Médicas*, 17(2), 291-305. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202017000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202017000200004&lng=es&tlng=es).

Rivoir, A., Morales, M. J., & Casamayou, A. (2019). *Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores. Limitaciones y beneficios para*

*su calidad de vida. Revista Austral De Ciencias Sociales*, (36), 295–313.  
<https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2019.n36-15>

Rivera Bravo, C. de las M. (2021). *Cambios demográficos y adultos mayores como parte de la fuerza laboral. EID. Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 3(3), 143–152. <https://doi.org/10.29393/eid3-31cdcm10031>

Rodríguez Guardiola, Bárbara, & Tejera Concepción, Juan Francisco. (2020). *Tratamiento del estrés en el adulto mayor. Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 135-140.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300135&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300135&lng=es&tlng=es).

Román-Sánchez, Y. G., Montoya-Arce, B. J., Gaxiola-Robles-Linares, S. C., & Lozano-Keymolen, D. (2019). *Los adultos mayores y su retiro del mercado laboral en México. sociedad y economía*, (37), 87-113.  
<https://doi.org/10.25100/sye.v0i37.7823>

Sánchez, I. M., Gonzales, L.A. y Esmeral, S.J. (2020). *Metodologías cualitativas en la investigación educativa*. Editorial Unimagdalena.

Scott A. (2020). *Una buena y larga vida*,  
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2020/03/pdf/el-futuro-del-envejecimiento-guia-para-autoridades-scott.pdf>

Silva L.M. (2022) *FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. Edu.pe*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95197/Silva\\_L\\_M-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95197/Silva_L_M-SD.pdf?sequence=4)

Urbano, P. (2016). *Análisis de datos cualitativos. Revista Fedumar Pedagogía y Educación*, 3(1), 113-126. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/1122>

- Valarezo-García, C. (2016). *Adulto mayor: Desde una vejez biológica-social hacia un nuevo envejecimiento productivo*. MASKANA, 7(2), 29–41. <https://doi.org/10.18537/mskn.07.02.03>
- Valiente López, M. A. (2022). *El adulto mayor en el Perú: una mirada al empleo en el contexto del covid -19*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3937-3951 [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2139](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2139)
- Villalobos, P., & Angel, M. (2021). *El rendimiento cognitivo en el adulto mayor institucionalizado y no institucionalizado. Estudio Comparado (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3169>
- Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. United States: SAGE Publications.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de categorización

Categoría	Subcategorías	Códigos	Guión de Preguntas de la entrevista semi estructurada
Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor	Condiciones Laborales	Remuneración	1. ¿Considera que su sueldo es justo por el trabajo que realiza / por qué?
		Vacaciones	2. ¿La Institución cumple con sus vacaciones oportunas / por qué?
		Derechos laborales	3. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con sus derechos laborales en la Institución/ por qué?
		Incentivos	4. ¿Los incentivos que brinda la institución, están acordes a sus expectativas?
		Espacio físico	5. ¿El espacio físico donde se desempeña cuenta con las comodidades para la realización de su trabajo / por qué?
	Motivación	Trato amable	6. ¿Se siente motivado en brindar un trato amable a los clientes y usuarios / por qué?
		Trato personalizado	7. ¿Trata siempre de dar un trato personalizado en su atención a los clientes y usuarios / por qué?
		Expectativas	8. ¿Tiene Ud. alguna expectativa en su centro laboral / por qué?
	Capacitación	Conocimientos	9. ¿Las capacitaciones que Ud. ha recibido le ha permitido nuevos conocimientos / de qué manera / por qué?
		Frecuencia	10. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones laborales / le parece suficiente / por qué?
		Uso de la Tecnología	11. ¿Hace uso de la tecnología en sus funciones laborales / por qué?
		Aplicativos	12. ¿Cuénteme su experiencia con el uso de aplicativos en sus actividades laborales?
		Edad	13. ¿Considera que su edad es un factor importante en su desempeño laboral / por qué?
	Desempeño	Metas	14. ¿Considera Ud. que puede cumplir las metas respecto la atención de clientes y usuarios en su área / por qué?
		Rapidez	15. ¿Considera que cumple los tiempos establecidos en la atención de los clientes y usuarios / por qué?
	Alcances	Paciencia	16. ¿Considera Ud. que la paciencia es un elemento clave en la atención a los clientes y usuarios / por qué / que otro elemento considera importante?
	Limitaciones	Dominio de Software	17. ¿Cuál considera Ud. que es la principal limitación en la atención que Ud. brinda/ hay otra limitación más que me podría comentar?

## **Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.**

### **Guión de Preguntas de la entrevista semi estructurada**

1. ¿Considera que su sueldo es justo por el trabajo que realiza / por qué?
2. ¿La Institución cumple con sus vacaciones oportunas / por qué?
3. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con sus derechos laborales en la Institución/ por qué?
4. ¿Los incentivos que brinda la institución, están acordes a sus expectativas?
5. ¿El espacio físico donde se desempeña cuenta con las comodidades para la realización de su trabajo / por qué?
6. ¿Se siente motivado en brindar un trato amable a los clientes y usuarios / por qué?
7. ¿Trata siempre de dar un trato personalizado en su atención a los clientes y usuarios / por qué?
8. ¿Tiene Ud. alguna expectativa en su centro laboral / por qué?
9. ¿Las capacitaciones que Ud. ha recibido le ha permitido nuevos conocimientos / de qué manera / por qué?
10. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones laborales / le parece suficiente / por qué?
11. ¿Hace uso de la tecnología en sus funciones laborales / por qué?
12. ¿Cuénteme su experiencia con el uso de aplicativos en sus actividades laborales?
13. ¿Considera que su edad es un factor importante en su desempeño laboral / por qué?
14. ¿Considera Ud. que puede cumplir las metas respecto la atención de clientes y usuarios en su área / por qué?
15. ¿Considera que cumple los tiempos establecidos en la atención de los clientes y usuarios / por qué?
16. ¿Considera Ud. la paciencia es un elemento clave en la atención a los clientes y usuarios / por qué / que otro elemento considera importante?
17. ¿Cuál considera Ud. que es la principal limitación en la atención que Ud. brinda/ hay otra limitación más que me podría comentar?

### Anexo 3. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado.



#### Carta de Consentimiento Informado

Yo, \_\_\_\_\_  
identificado con el número de DNI \_\_\_\_\_ indico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: **“Factores de la atención del personal adulto mayor de una Institución Pública de Lima, 2022”**. Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Lima, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2023

\_\_\_\_\_  
Firma del participante  
Teléfono para contacto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Rafael Tenorio Alarcón  
Evaluador

## Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una Institución Pública de Lima, 2023"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EDUARDO ASENSIO MONTEVERDE LÓPEZ
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Auditor Senior, Auditoría Interna, Docente Universitario
Institución donde labora:	Banco de la Nación, Docente en la Universidad Tecnológica del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación	*****

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Guión de preguntas de la entrevista semi estructurada sobre Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una Institución Pública de Lima, 2023</i>
Autor:	<i>CPC. Rafael Tenorio Alarcón</i>
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Entrevista
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	<i>Trabajadores de una Institución Pública de Lima</i>
Significación:	<i>El objetivo es analizar cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023</i>

#### 4. Soporte teórico

Área/Escala / Categoría (Variable)	Subescala / Sub-Categoría (dimensiones)	Conceptos
Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor	Condiciones Laborales	Supone importantes beneficios para los trabajadores, pero también tiene muchas ventajas para la empresa, puesto que las condiciones laborales pueden ser el factor clave para que una persona decida trabajar en una empresa o en otra.
	Motivación	Es uno de los factores más importantes para alcanzar el éxito de una organización, ya que influye directamente en el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los empleados.
	Capacitación	Es el medio para que los equipos de trabajo adquieran conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para cumplir con las labores que se espera de ellos. A través de esta, las organizaciones pueden hacer crecer a su talento, lograr mayor retención y conseguir equipos más competitivos.
	Desempeño	Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.
	Alcances	Aspectos relevantes o positivos que resaltan en el proceso materia de investigación
	Limitaciones	Aspectos negativos que afectan el proceso materia de investigación

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023, elaborado por Rafael Tenorio Alarcón en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 de su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

**Variable/categoría: FACTORES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADULTO MAYOR**

**Primera dimensión / subcategoría: CONDICIONES LABORALES**

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son las condiciones laborales que tiene el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Remuneración	¿Considera que su sueldo es justo por el trabajo que realiza / por qué?	4	4	4	—
Vacaciones	¿La Institución cumple con sus vacaciones oportunas / por qué?	4	4	4	—
Derechos laborales	¿Se encuentra Ud. satisfecho con sus derechos laborales en la Institución/ por qué?	4	4	4	—
Incentivos	¿Los incentivos que brinda la institución, están acordes a sus expectativas?	4	4	4	—
Espacio físico	¿El espacio físico donde se desempeña cuenta con las comodidades para la realización de su trabajo / por qué?	4	4	4	—

**Segunda dimensión / subcategoría: MOTIVACIÓN**

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son las motivaciones que llevan a brindar una buena atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato amable	¿Se siente motivado en brindar un trato amable a los clientes y usuarios / por qué?	4	4	4	—
Trato personalizado	¿Trata siempre de dar un trato personalizado en su atención a los clientes y usuarios / por qué?	4	4	4	—
Expectativas	¿Tiene Ud. alguna expectativa en su centro laboral / por qué?	4	4	4	—

### Tercera dimensión / subcategoría: CAPACITACIÓN

Objetivos de la dimensión: Analizar cuál es la percepción sobre las capacitaciones que tiene el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos	¿Las capacitaciones que Ud. ha recibido le ha permitido nuevos conocimientos / de qué manera / por qué?	4	4	4	—
Frecuencia	¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones laborales / le parece suficiente / por qué?	4	4	4	—
Uso de la Tecnología	¿Hace uso de la tecnología en sus funciones laborales / por qué?	4	4	4	—
Aplicativos	¿Cuénteme su experiencia con el uso de aplicativos en sus actividades laborales?	4	4	4	—
Edad	¿Considera que su edad es un factor importante en su desempeño laboral / por qué?	4	4	4	—

### Cuarta dimensión / subcategoría: DESEMPEÑO

Objetivos de la dimensión: Analizar cómo es el desempeño del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	¿Considera Ud. que puede cumplir las metas respecto la atención de clientes y usuarios en su área / por qué?	4	4	4	—
Rapidez	¿Considera que cumple los tiempos establecidos en la atención de los clientes y usuarios / por qué?	4	4	4	—

### Quinta dimensión / subcategoría: ALCANCES

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son los alcances en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Paciencia	¿Considera Ud. que la paciencia es un elemento clave en la atención a los clientes y usuarios / por qué / que otro elemento considera importante?	4	4	4	—

### Sexta dimensión / subcategoría: LIMITACIONES

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son las limitaciones que tiene el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.





## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una Institución Pública de Lima, 2023"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DEYSI LAHUANA CISNEROS
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Química Farmacéutica
Institución donde labora:	Rubro Farmacéutico
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación	-----

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Guion de preguntas de la entrevista semi estructurada sobre Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una Institución Pública de Lima, 2023</i>
Autor:	<i>CPC. Rafael Tenorio Alarcón</i>
Procedencia:	<i>Maestría en Gestión Pública</i>
Administración:	<i>Entrevista</i>
Tiempo de aplicación:	<i>20 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Trabajadores de una Institución Pública de Lima</i>
Significación:	<i>El objetivo es analizar cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023</i>

4. Soporte teórico

Área/Escala / Categoría (Variable)	Subescala / Sub-Categoría (dimensiones)	Conceptos
Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor	Condiciones Laborales	Supone importantes beneficios para los trabajadores, pero también tiene muchas ventajas para la empresa, puesto que las condiciones laborales pueden ser el factor clave para que una persona decida trabajar en una empresa o en otra.
	Motivación	Es uno de los factores más importantes para alcanzar el éxito de una organización, ya que influye directamente en el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los empleados.
	Capacitación	Es el medio para que los equipos de trabajo adquieran conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para cumplir con las labores que se espera de ellos. A través de esta, las organizaciones pueden hacer crecer a su talento, lograr mayor retención y conseguir equipos más competitivos.
	Desempeño	Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.
	Alcances	Aspectos relevantes o positivos que resaltan en el proceso materia de investigación
	Limitaciones	Aspectos negativos que afectan el proceso materia de investigación

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023, elaborado por Rafael Tenorio Alarcón en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 de su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

**Variable/categoría: FACTORES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADULTO MAYOR**

**Primera dimensión / subcategoría: CONDICIONES LABORALES**

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son las condiciones laborales que tiene el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Remuneración	¿Considera que su sueldo es justo por el trabajo que realiza / por qué?	4	4	4	-
Vacaciones	¿La Institución cumple con sus vacaciones oportunas / por qué?	4	4	4	-
Derechos laborales	¿Se encuentra Ud. satisfecho con sus derechos laborales en la Institución/ por qué?	4	3	4	-
Incentivos	¿Los incentivos que brinda la institución, están acordes a sus expectativas?	4	4	4	-
Espacio físico	¿El espacio físico donde se desempeña cuenta con las comodidades para la realización de su trabajo / por qué?	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: MOTIVACIÓN**

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son las motivaciones que llevan a brindar una buena atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato amable	¿Se siente motivado en brindar un trato amable a los clientes y usuarios / por qué?	4	4	4	-
Trato personalizado	¿Trata siempre de dar un trato personalizado en su atención a los clientes y usuarios / por qué?	4	4	4	-
Expectativas	¿Tiene Ud. alguna expectativa en su centro laboral / por qué?	4	4	4	-

### Tercera dimensión / subcategoría: CAPACITACIÓN

Objetivos de la dimensión: Analizar cuál es la percepción sobre las capacitaciones que tiene el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos	¿Las capacitaciones que Ud. ha recibido le ha permitido nuevos conocimientos / de qué manera / por qué?	4	4	4	-
Frecuencia	¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones laborales / le parece suficiente / por qué?	4	4	4	-
Uso de la Tecnología	¿Hace uso de la tecnología en sus funciones laborales / por qué?	4	4	4	-
Aplicativos	¿Cuénteme su experiencia con el uso de aplicativos en sus actividades laborales?	4	4	4	-
Edad	¿Considera que su edad es un factor importante en su desempeño laboral / por qué?	4	4	4	-

### Cuarta dimensión / subcategoría: DESEMPEÑO

Objetivos de la dimensión: Analizar cómo es el desempeño del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	¿Considera Ud. que puede cumplir las metas respecto la atención de clientes y usuarios en su área / por qué?	4	4	4	-
Rapidez	¿Considera que cumple los tiempos establecidos en la atención de los clientes y usuarios / por qué?	4	4	4	-

### Quinta dimensión / subcategoría: ALCANCES

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son los alcances en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Paciencia	¿Considera Ud. que la paciencia es un elemento clave en la atención a los clientes y usuarios / por qué / que otro elemento considera importante?	4	4	4	-

### Sexta dimensión / subcategoría: LIMITACIONES

Objetivos de la dimensión: Analizar cuáles son las limitaciones que tiene el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.



## Anexo 5. Carta de presentación.



*Escuela de Posgrado*

Lima SJL, 10 de octubre del 2023

N°Carta P. 0209 – 2023-2 EPG – UCV LE

**SEÑOR**

Juan Carlos Galfré García  
Presidente Ejecutivo  
Banco de la Nación

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **TENORIO ALARCÓN RAFAEL**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TENORIO ALARCÓN RAFAEL**, identificado(a) con DNI N.º10087333 y código de matrícula N° 7002704637; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**FACTORES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADULTO MAYOR DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA, 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Anexo 6. Codificación de transcripción de entrevista en Atlas.ti.9.

The screenshot displays the ATLAS.ti software interface. The top menu bar includes options like 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', 'Ayuda', 'Documento', 'Herramientas', 'Transcripciones', and 'Vista'. The main toolbar contains various icons for document management and analysis.

The left sidebar, titled 'Explorador del proyecto', shows a tree view of the project structure. Under 'Documentos (3)', 'D 1: Entrevistas MGP (425)' is selected. Below it, a list of codes is shown, including 'adultos mayores tienen mal carácter (2-7)', 'asciende personal sin perfil requerido (1-0)', 'cantidad de operaciones del cliente (1-0)', 'capacitación con frecuencia de cada 3 meses (13-1)', 'capacitación con frecuencia de cada 6 meses (3-0)', 'capacitación con frecuencia mensual (4-0)', 'capacitación no mejora mis conocimientos (3-1)', 'capacitaciones deben ser presenciales (5-1)', 'capacitaciones nos permiten actualizarnos (10-0)', 'capacitaciones son buenas (7-0)', 'capacitaciones virtuales no se aprende (10-3)', 'carga laboral mayor (9-0)', 'clientes sin cultura (2-1)', 'compromiso del entorno laboral (2-2)', 'conforme con los incentivos (4-0)', and 'conocimiento permite tener un enfoque amplio (7-1)'. A note at the bottom of the sidebar states 'No se ha comentado aún'.

The main window displays a document titled 'D 1: Entrevistas MGP'. The text is as follows:

**ENTREVISTA 1:**

**¿Considera que su sueldo es justo por el trabajo que realiza / por qué?**

No, porque no ha habido un ajuste salarial, la patronal debería considerar que los precios han subido, no estoy afiliado a ningún sindicato porque considero que no vale la pena humillarse por 2 soles y para el trabajo que realizamos deberíamos tener un sueldo mucho mayor.

**¿La Institución cumple con sus vacaciones oportunas / por qué?**

La institución si cumple con las vacaciones oportunas, no he tenido ningún problema en ese sentido. He pedido mis vacaciones y me las han otorgado si ningún problema.

**¿Se encuentra Ud. satisfecho con sus derechos laborales en la Institución/ por qué?**

No me encuentro satisfecha, porque considero que cada año tenemos que negociar para obtener un aumento en el refrigerio y en la movilidad que muchas veces tenemos que llegar hasta un tema judicial para que nos puedan pagar y eso me parece injusto.

**¿Los incentivos que brinda la institución, están acordes a sus expectativas?**

No me siento satisfecha, pienso que la patronal considera que nos peleamos entre nosotros mismos formando los sindicatos que no entran a solucionar los verdaderos problemas que existen, otras instituciones tienen verdaderos incentivos como SUNAT o RENIEC, sin embargo, el banco no nos paga lo que en realidad merecemos.

**¿El espacio físico donde se desempeña cuenta con las comodidades para la realización de su trabajo / por qué?**

Ahora tenemos un espacio más grande, antes no existía el 2do piso, y tenemos un pequeño comedor para poder almorzar tranquilamente, anteriormente solo había en el 1er piso un espacio de 2 metros por 2 metros que parecía una cárcel.

**¿Se siente motivado en brindar un trato amable a los clientes y usuarios / por qué?**

Pienso que sí, sin embargo, hay momentos en que me sacan de quicio, pero tratamos de tener la paciencia del caso, muchas veces se queja el público por la lentitud en el servicio pero no es culpa nuestra.

On the right side of the document, there are several code snippets with their corresponding text segments:

- 1:1 No porq...: precios de productos han subi...  
sueldo injusto
- 1:26 La...: empleador cumple con las vac...
- 1:51 No me...: no me encuentro satisfecho co...
- 1:76 No me...: empleador no valora nuestro t...  
incentivos son bajos  
otras instituciones similares ga...
- 1:101 Ahora...: espacio físico cómodo
- 1:127...: motivado a brindar un trato a...  
quejas por lentitud en el servicio

The bottom left corner shows 'ATLAS.ti' and the bottom right corner shows a zoom level of '100%'.

## Anexo 7. Base de Datos en Atlas.ti.9

TESIS MGP RAFAEL TENORIO - ATLAS.ti

Tabla de co-ocurrencias

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda

Tabla de co-ocurrencias Diagrama Sankey

Mostrar tabla  Mostrar diagrama Sankey  Actualizar

Mostrar conteo  Usar el operador Y  Filas => Columnas  Ajustar las columnas de forma automática  Detalles

Mostrar coeficiente  Congelar la primera columna  Exportar a Excel

Agrupar las citas  Especificar tamaño de la columna 100,0 Exportar

Vista Datos Tabla

Explorador del proyecto

Buscar

TESIS MGP RAFAEL TENORIO

- Documentos (3)
  - D 1: Entrevistas MGP (425)
  - D 2: Institucion Publica (1)
  - D 3: tercera edad (1)
- Códigos (88)
  - adultos mayores tienen mal caracter [2-2]
  - asciende personal sin perfil requerido [1-1]
  - cantidad de operaciones del cliente [1-1]
  - capacitación con frecuencia de cada 3 r [1-1]
  - capacitación con frecuencia mensual [4-4]
  - capacitación no mejora mis conocimientos [1-1]
  - capacitaciones deben ser presenciales [1-1]
  - capacitaciones nos permiten actualizar [1-1]
  - capacitaciones son buenas [7-0]
  - capacitaciones virtuales no se aprende [1-1]
  - carga laboral mayor [9-0]
  - clientes sin cultura [2-1]
  - compromiso del entorno laboral [2-2]
  - conforme con los incentivos [4-0]
  - conocimiento permite tener un enfoque [1-1]

No se ha comentado aún

Buscar códigos para posicionar en la tabla como columna

Nombre	Enraizar	tengo ni...	oportunida...	otras institu...	pacienci...	paciencia, v...
capacitaciones deben ser pres...	<input checked="" type="checkbox"/>	1	3		20	3
edad de da la paciencia	<input type="checkbox"/>	5			2 (0,09)	1 (0,14)
empatía con el cliente	<input type="checkbox"/>	10			8 (0,36)	1 (0,08)
empleador cumple con l...	<input type="checkbox"/>	24				
empleador no valora nu...	<input type="checkbox"/>	12		1 (0,07)		
entidad no brinda infor...	<input type="checkbox"/>	2				
espacio físico comodo	<input type="checkbox"/>	19				
espacio físico con ilumin...	<input type="checkbox"/>	4				
espacio físico no adecua...	<input type="checkbox"/>	4				
expectativa ascender de...	<input type="checkbox"/>	7				
expectativa Institución s...	<input type="checkbox"/>	2		1 (0,25)		
expectativa la institución...	<input type="checkbox"/>	2		1 (0,25)		
expectativa me paguen...	<input type="checkbox"/>	10	0,06			
expectativa mejore el cli...	<input type="checkbox"/>	1				
falta de personal de apo...	<input type="checkbox"/>	2				
incentivos son bajos	<input type="checkbox"/>	22		2 (0,09)		
intransigencia de los Jefes	<input type="checkbox"/>	4				

1 citas vini

Comentari

No hay na

1 citas vini

Comentari



## Anexo 9. Tabla de coherencia de problemas, objetivos y conclusiones

Problema General	Problemas Especificos	Objetivo General	Objetivos Especificos	Categoría	Subcategorías	Códigos Asociados	Coefficientes de co-ocurrencia	Correspondencia con Objetivos
¿Cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?	¿De qué manera las condiciones laborales son un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?	Identificar cuáles son los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023	Identificar de qué manera las condiciones laborales son un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.	Factores en la atención que brinda el personal adulto mayor	Condiciones Laborales	Remuneración	0,50	Se cumplió
						Espacio físico	0,33	Cumplió sin embargo la relación es baja
	¿En qué medida la motivación es un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?		Identificar en qué medida la motivación es un factor en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023.		Motivación	Trato amable	0,33	Cumplió sin embargo la relación es baja
	¿De qué manera las capacitaciones son un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?		Identificar de qué manera las capacitaciones son un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023		Capacitación	Conocimientos	0,36	Cumplió sin embargo la relación es baja
	¿En qué medida el desempeño es un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?		Identificar en qué medida el desempeño es un factor en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023		Desempeño	Metas	0,57	Se cumplió
	¿Cuáles son los alcances de los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?		Revelar cuáles son los alcances de los factores en la atención que brinda el personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023		Alcances	Paciencia	0,36	Cumplió sin embargo la relación es baja
¿Cuáles son las limitaciones de los factores en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023?	Identificar cuáles son las limitaciones de los factores en la atención del personal adulto mayor de una institución pública de Lima, 2023	Limitaciones	Dominio de Software	0,50	Se cumplió			