



Psicoperspectivas

ISSN: 0717-7798

revista@psicoperspectivas.cl

Pontificia Universidad Católica de
Valparaíso
Chile

Nazar, Gabriela; Figueroa, Carolina A.
Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile
Psicoperspectivas, vol. 14, núm. 1, 2015, pp. 114-125
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Viña del Mar, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171033736011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile

Gabriela Nazar ^(*), Carolina A. Figueroa

Universidad de Concepción, Chile.

(*) gnazar@udec.cl

RESUMEN

A la luz de los datos sobre el envejecimiento de la fuerza laboral, los estereotipos asociados a la edad pueden generar sesgos en la toma de decisiones y ser un antecedente de las conductas discriminatorias en el mundo del trabajo. Este estudio tuvo como objetivo conocer las creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de los trabajadores mayores de 55 años. Se llevó a cabo un estudio mixto de triangulación convergente. Participaron 195 trabajadores, pertenecientes a tres sectores económicos de una región del centro sur en Chile, quienes respondieron un instrumento destinado a establecer la relación y el efecto de variables sociodemográficas, laborales y frecuencia de interacción en las creencias estereotípicas sobre el desempeño en adultos mayores y un instrumento cualitativo para conocer el contenido y valencia de esas creencias estereotípicas. Los hallazgos indican que los trabajadores mayores son sujeto de creencias desfavorables y son caracterizados en términos sociales-emocionales positivos y físico-mentales negativos. Se plantean algunas propuestas explicativas e implicancias para la teoría y práctica.

PALABRAS CLAVE

creencias; desempeño laboral; estereotipos; trabajador mayor

Stereotype beliefs about the performance of elderly workers in Chile

ABSTRACT

Since the population of workers is becoming older, age-related stereotypes can lead to biased decision-making and become a harbinger of discriminating behavior in the labor arena. The purpose of this study is to investigate stereotypical beliefs about the performance of workers older than 55 years. We used a mixed convergent triangulation approach. One hundred and ninety-five workers participated as subjects, members of three economic sectors of a Region of Near South Chile. Subjects filled-out an instrument geared to establish the relationship and effect of socio-demographical and labor-related variables and the frequency of interaction on stereotypical beliefs about the performance of elderly workers and a qualitative instrument to reveal the contents and valence of those stereotypical beliefs. Results show that elderly workers are subject to unfavorable beliefs and are characterized in positive socio-economic terms and negative physical-mental terms. We advance some possible explanations and implications for theory and practice.

KEYWORDS

beliefs; labor performance; stereotypes; elderly workers

Recibido: 26 de enero
2014

Aceptado: 8 de
noviembre 2014

Cómo citar este artículo: Figueroa, C & Nazar, G. (2015). Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. *Psicoperspectivas*, 14(1), 114-125. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl> doi:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL14-ISSUE1-FULLTEXT-435

ISSNe 0718-6924

Introducción

Los estudios sobre envejecimiento ocupan parte importante de la investigación actual en psicología del trabajo (Berger, 2009; Dearmond, Tye, Chen, Krauss, , Rogers & Sintek, 2006; Kite, Stockdale, Whitley & Johnson, 2005; Kornadt & Rothermund, 2011). Los cambios demográficos producidos en la población mundial requieren generar conocimientos acerca de cómo enfrentar tales transformaciones; así como también proveer condiciones de bienestar para habitantes de regiones en todo el mundo, conformadas por población en envejecimiento.

Chile no está ajeno al proceso antes descrito. Durante los años noventa, las encuestas sociodemográficas aventuraban una transición poblacional avanzada. Esta se caracterizaba por una disminución del ritmo de crecimiento producto de una tendiente baja en la tasa de natalidad, así como una baja tasa de mortalidad a causa del aumento en la esperanza de vida (Instituto Nacional de Estadística, [INE], 2010).

Así, tal como se predecía, en la actual década hay 86 adultos mayores por cada 100 menores de 15 años. Para el 2025 se proyecta un adulto mayor por cada menor de 15 años (Instituto Nacional de Estadísticas [INE], 2010).

Si bien estos cambios en la población afectan la composición de la fuerza de trabajo y repercuten en la productividad de cada país, existe un desconocimiento acerca de la manera en que el gobierno, organizaciones y empresarios enfrentarán los desafíos de productividad y la empleabilidad de una población que envejece.

En esta investigación consideramos a los estereotipos como categorías o esquemas cognitivos acerca de las características, atributos y comportamientos de los miembros de ciertos grupos. Como tales, simplifican los procesos cognitivos, ayudan a lidiar con la complejidad del mundo y permiten interpretar y responder a los demás más rápidamente, especialmente cuando la información sobre una persona es ambigua (Ng & Feldman, 2012). Al tratarse de simplificaciones, estas creencias podrían trabajar en perjuicio de diversos grupos sociales, especialmente aquellos considerados como miembros de otros grupos (Tajfel, 1981; Dearmond, et al., 2006; Van Dalen, et al. 2010; Rupp, Vodanovich, & Credé, 2005).

A la luz de los datos sobre el envejecimiento de la fuerza laboral, los estereotipos etarios se han convertido en un tópico relevante, no sólo porque generan sesgos en la toma de decisiones, sino porque pueden resultar un antecedente de las conductas discriminatorias en el

mundo del trabajo. En una encuesta internacional, trabajadores informaron que experimentaban la discriminación por edad con más frecuencia que otras formas de discriminación (por ejemplo, de género), existiendo evidencia de que las tasas de contratación son más bajas para candidatos mayores igualmente calificados que los candidatos más jóvenes (Krings, Sczesny & Kluge, 2011).

Estos datos son inquietantes. Si las creencias más comunes hacen alusión a un trabajador mayor menos capaz de aprender nuevas tareas, menos eficiente en habilidades tecnológicas e incapaz de incorporar nuevos procedimientos (Posthuma & Campion, 2009), no es extraño que este segmento de la población decida retirarse antes del mercado laboral o experimente dificultad para emplearse nuevamente cuando ya poseen edad avanzada.

Considerando lo anterior, el comprender la naturaleza de las creencias estereotípicas respecto al desempeño de los trabajadores mayores cobra especial relevancia. Fenómenos como el aumento de las personas de más edad en la fuerza laboral, la división generacional que se evidencia en algunas organizaciones, así como también la escasa literatura sobre envejecimiento y trabajo en Chile generan un vacío investigativo interesante de cubrir.

Esta investigación tuvo como objetivo identificar y caracterizar las creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de los trabajadores mayores de 55 años. Para esto, se buscó determinar la relación y el efecto de variables sociodemográficas, laborales y frecuencia de interacción en las creencias estereotípicas sobre el desempeño en adultos mayores. Finalmente, se indagó sobre el contenido y valencia de las creencias estereotípicas que posee la población trabajadora general sobre el desempeño laboral de los trabajadores mayores.

Antecedentes

Percepciones sobre el adulto mayor en el trabajo

Los estereotipos etarios son creencias y expectativas basadas en la edad de los trabajadores (Hamilton & Sherman, 1994, como se citó en Rauschenbach, Göritz & Hertel, 2012). Aunque son conceptualmente diferentes de los prejuicios y la discriminación, los estereotipos negativos pueden ser el punto de partida de los prejuicios y conductas discriminatorias en el trabajo (Rauschenbach, et al., 2012).

Existen variados estudios que abordan las percepciones sobre el comportamiento en el trabajo y el desempeño

laboral de trabajadores mayores. En su revisión de 117 investigaciones, Posthuma y Campion (2009) concluyeron que el estereotipo sobre el bajo nivel de desempeño del trabajador mayor estaba ampliamente difundido y presente en al menos 24 estudios. En esta misma línea, el estudio de Krings, Sczesny y Kluge (2011) planteó que los trabajadores mayores suelen considerarse con menos potencial de desarrollo, menos entrenables y menos adaptables que los trabajadores menores. También se los cree menos creativos y motivados, más lentos en la toma de decisiones, bajos en capacidad física, menos ambiciosos y enérgicos, menos interesados en la tecnología y menos adecuados para el trabajo en equipo (Lyon & Pollard, 1997, como se citó en Rauschenbach et al., 2012). Otros estudios concluyeron que los trabajadores mayores se asocian a una menor habilidad para aprender y, por lo tanto, menos potencial de desarrollo que los trabajadores más jóvenes (Posthuma & Campion, 2009).

Otros estereotipos ampliamente difundidos dicen relación con la resistencia al cambio, menor flexibilidad y adaptabilidad de los trabajadores mayores respecto de los de menor edad. También se asociaron con costos más elevados para las organizaciones empleadoras derivados de rentas más altas, mayores beneficios y cercanía al retiro (Posthuma & Campion, 2009).

Sin embargo, diversos hallazgos contradicen los estereotipos anteriores y enfatizan que existe baja evidencia de que el desempeño declina con la edad y que factores como las habilidades individuales y la salud son más importantes en el rendimiento que la edad del trabajador. Estudios sobre el rendimiento de sujetos mayores han demostrado que su desempeño es comparable al nivel de los empleados más jóvenes llegando a la conclusión de que la edad, en promedio, es un predictor débil de rendimiento en el trabajo (McDaniel, Pesta & Banks, 2012; Posthuma & Campion, 2009).

Ng y Feldman (2012) realizaron un metanálisis que evaluó la evidencia empírica acumulada en una muestra de 418 estudios sobre seis estereotipos comunes de edad (menor motivación, menor interés por la formación y desarrollo de carrera, ser menos confiados, menos saludables y más vulnerables al desajuste trabajo-familia). Los autores concluyeron que la única consistencia entre estereotipos y evidencia empírica es que los trabajadores mayores estarían algo menos dispuestos a participar en las actividades de capacitación y de desarrollo profesional.

Otros estudios afirmaron que los trabajadores de edad se involucran en mayores conductas de ciudadanía organizacional que los trabajadores más jóvenes, tienen tasas más bajas de tardanzas, ausentismo y

comportamiento contraproducente; y posiblemente, mejor rendimiento relacionado con la seguridad (Ng & Feldman, 2008, como se citó en Van Selin & Van der Heijden, 2013). Por ello, las organizaciones podrían beneficiarse del empleo de los trabajadores mayores, ya que los inconvenientes debidos al envejecimiento, en general, se ven compensados por cualidades que son características de los empleados antiguos, como la experiencia, las habilidades sociales, la conducta de ayuda y la lealtad (Nauta, De Bruin & Cremer, 2004, como se citó en Van Selin & Van der Heijden, 2013).

Otra imagen que emerge de la literatura ha indicado que la capacidad de trabajo físico disminuye con la edad (dependiendo de las diferencias individuales), aunque algo distinto ocurre con capacidad funcional cognitiva (Harper & Marcus, 2006). Mientras que las capacidades de procesamiento de información tienden a disminuir con el avance de la edad, especialmente la velocidad de procesamiento; el funcionamiento global y real de procesamiento de la información cambia muy poco en el curso de la propia carrera. Más importante aún, algunas capacidades mentales más complejas parecen mejorar con la edad, como la sabiduría (Harper & Marcus, 2006; Schalk et al., 2010). De esta manera, el desempeño cognitivo en el trabajo no se ve afectado por el tiempo, ya que hay una interacción entre subcapacidades mentales en las que algunas aumentan y otras disminuyen. Por ello, la experiencia laboral juega un papel importante en la compensación de diversas capacidades que podrían disminuir (Schalk et al., 2010).

Multidimensionalidad de los estereotipos etarios en el trabajo

Las creencias sobre los trabajadores de edad anteriormente expuestas dan cuenta de una rica variedad de rasgos y habilidades asociados a los mismos. Las visiones sobre el juicio social sugieren que estos atributos reflejan dos dimensiones fundamentales: calidez y competencia (Krings et al., 2011) y que las personas mayores difieren en términos de sus recursos dominantes. En particular, respecto de la percepción del desempeño en el trabajo, la evidencia ha revelado que existen dos dimensiones en la evaluación de los trabajadores mayores: los estereotipos sobre cualidades físico/mentales y los que se refieren a las cualidades sociales/emocionales (Van Dalen, Henkens & Schippers, 2010). La primera dimensión incluye aspectos como capacidad física y mental, capacidad para aprender y habilidades en las nuevas tecnologías, siendo propias de trabajadores más jóvenes. La segunda dimensión hace referencia a aspectos como el compromiso con la organización, la confiabilidad y las habilidades sociales, siendo éstas las que caracterizarían al trabajador de edad avanzada (50 años y mayores). Sin embargo, son las cualidades

físico/mentales las que tienen un mayor peso en la evaluación de la productividad de los trabajadores (Van Dalen et al., 2010), lo que podría derivar en una percepción más negativa del desempeño en el grupo de mayor edad.

Estereotipos etarios y sus moderadores

Diversas investigaciones han señalado el efecto de variables moderadoras en los estereotipos hacia los trabajadores mayores. Si bien se requiere mayor estudio, hay evidencia de la existencia de un efecto cohorte en las evaluaciones hacia los adultos. Kornadt y Rothermund (2011), al indagar sobre la evaluación hacia los adultos mayores en distintos dominios de la vida, encontraron que las dos cohortes de personas de mayor edad del estudio tuvieron una evaluación más positiva de las personas mayores comparadas con los participantes más jóvenes (Kornadt & Rothermund, 2011).

En el estudio comparativo de Chiu, Chan, Snape & Redman (2001), los participantes percibieron a los trabajadores mayores como más eficaces en el trabajo, pero menos adaptables al cambio; siendo la propia edad de los encuestados un predictor de estereotipos. Siguiendo esta misma línea, Redman y Snape (2002) analizaron las actitudes discriminatorias hacia los profesores mayores de 50 años y concluyeron que éstas se centraban en la eficacia en el trabajo y capacidad de adaptación de los profesores. Además se consideró que la edad de los evaluadores juega un rol importante en el sentido de esa evaluación.

Se espera que las personas, al disponer de información más completa acerca de una persona o grupo, realice menos categorizaciones y que el estereotipo sea menor. Así lo proponen Posthuma y Campion (2009), quienes en su revisión, concluyeron que los estereotipos se reducen cuando se dispone de información relevante sobre el adulto en el trabajo. La cercanía y conocimiento del otro, de parte del evaluador, incidiría en su percepción sobre éste; en otras palabras, la frecuencia de interacción con el adulto mayor reduciría los estereotipos de parte de sus colegas (Kite, Stockdale, Whitley & Johnson, 2005; Lee & Clemons, 1985, como se citó en Posthuma & Campion, 2009).

Derivado de la revisión anterior, se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: Los trabajadores menores 35 años, poseen creencias estereotípicas más desfavorables sobre el desempeño de los adultos mayores, que los trabajadores de más edad.

Hipótesis 2: Los trabajadores menores de 35 años, que interactúan con más frecuencia con trabajadores

mayores, poseen creencias estereotípicas más favorables sobre su desempeño, que los trabajadores de más edad.

Hipótesis 3: No existen diferencias significativas sobre las creencias estereotípicas respecto al desempeño de los adultos mayores, en trabajadores de diferente sexo, nivel educativo y sector económico.

Hipótesis 4: La valencia y el contenido de los estereotipos hacia el desempeño de trabajadores mayores es negativo respecto a la dimensión física/mental y positiva respecto a las dimensiones social/emocional.

Metodología

Se utilizó un diseño de investigación mixto de tipo triangulado convergente en dos fases, que incluyó la recolección y análisis de datos en muestras independientes.

Participantes

En la primera fase cuantitativa participaron 140 trabajadores, 44% hombres y 56% mujeres, con edades entre los 18 y 55 años y una edad promedio de 36 años, ($DE=9,2$). Estos pertenecen a organizaciones de tres sectores económicos: comercio (36%), manufactura (20%) y servicios (44%).

Para la fase cualitativa, se conformó una muestra independiente de 55 trabajadores, de los cuales 45% fueron hombres y 55% mujeres. Sus edades fluctuaron entre los 25 y 50 años, con un promedio de edad de 35 años ($DS=8,3$). La muestra fue extraída de organizaciones pertenecientes a tres sectores económicos: sector servicio (36%), sector manufactura (28%) y sector comercio (36%).

Las características de los participantes por grupo etario son las siguientes:

Grupo 1: Conformado por 33 personas menores de 35 años: 13 hombres y 20 mujeres; 16 pertenecientes al sector servicio, 7 al sector manufactura y 10 al sector comercio. Respecto a su nivel educacional, 1 persona tenía educación básica, 12 educación media, 5 educación técnico profesional y 15 educación superior. En lo relativo a la frecuencia de interacción, 25 de ellos interactuaban diariamente con trabajadores mayores y 8 lo hacían ocasionalmente (desde una vez a la semana o una vez al mes).

Grupo 2: Conformado por 22 personas, 12 hombres y 10 mujeres de entre 36 y 55 años. Del total de este grupo, 4 pertenecen al sector servicio, 8 al sector manufactura y 10 al sector comercio. Respecto a su nivel educativo, 6

personas tenían educación media, 5 educación técnico profesional y 11 educación superior. En lo relativo a la frecuencia de interacción, 17 de ellos interactuaban diariamente con trabajadores mayores, 4 lo hacían varias veces por semana, y 1 ocasionalmente (una vez por semana).

Se consideró un mínimo de 20 participantes y a partir de allí se analizaron las respuestas hasta que se logró la saturación de las categorías de contenido asociadas al instrumento.

Instrumento

Para conocer las creencias estereotípicas sobre el desempeño de los adultos mayores de 55 años se utilizó el Cuestionario acerca de las creencias sobre trabajadores mayores (Hassell & Perrewé, 1995), consistente en 27 afirmaciones con formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos, desde 1= Muy de acuerdo a 5= Muy en desacuerdo.

Los puntajes obtenidos se calcularon a partir de la sumatoria de respuestas; cuyos resultados oscilaron entre los 27 a 135 puntos, con una media de 81 puntos. Los antecedentes de confiabilidad del instrumento indicaron un alfa de Cronbach de 0.83 (Hassell & Perrewé, 1995).

Estos datos fueron utilizados para realizar análisis de comparación entre grupos, ANOVA y regresión lineal, a través de la utilización del software de análisis de datos SPSS versión 19.

Para la segunda fase cualitativa, siguiendo la línea de Schmidt & Boland (1986), se solicitó a los participantes que respondieran una pregunta con final abierto: ¿Cómo describiría al típico adulto mayor que trabaja?, utilizando descriptores o frases cortas, en un periodo de tiempo no mayor a los 5 minutos.

La técnica analítica utilizada fue el análisis de contenido (Bardín, 1996). El proceso de análisis se desarrolló a través de la codificación de descriptores en base a dos criterios: contenido y valencia. Respecto al contenido, los descriptores fueron codificados en una de tres categorías: (1) física/mental, (2) social/emocional, y (3) otros. Respecto de la valencia, se les categorizó en: Positiva, Negativa y Neutra. Los datos obtenidos se vaciaron en una hoja de codificación y su análisis se realizó en varios momentos por la misma evaluadora/codificadora. Esto tuvo por finalidad asegurar la consistencia de los resultados. Es necesario agregar que el esquema de codificación fue ampliado en una segunda fase del análisis de datos de este estudio; creándose una serie de categorías que incorporaran descriptores relacionados conceptualmente y

permitiesen describir en términos más profundos los contenidos y sus valencias.

Procedimiento

Se contactó a los autores para solicitar la autorización para el uso de los instrumentos y, posteriormente, se realizó una traducción doble, a fin de encontrar una mayor similitud semántica entre ambos instrumentos. Luego, se realizó una entrevista cognitiva (Willis, 2005) a siete personas, cuyo objetivo fue validarlos cualitativamente y evidenciar cualquier inconveniente en la forma en que los reactivos del cuestionario, así como la pregunta abierta, estaban siendo comprendidos. Finalmente, se efectuó un estudio piloto con 30 sujetos con características similares a la muestra, a quienes se les aplicó el instrumento cuantitativo y cuyos análisis de confiabilidad indicaron un alfa de Cronbach de 0,74. Con estos procedimientos a la base, se contactan diversas organizaciones de los distintos sectores seleccionados.

Las empresas participantes fueron cinco: una organización para el sector comercio, una organización para el sector manufactura y tres organizaciones para el sector servicios. Es necesario mencionar que los participantes firmaron un consentimiento informado. Todo procedimiento se desarrolló cuidando el correcto registro y análisis de la información, así como la confidencialidad de los datos y la veracidad de los mismos.

Se realizó un análisis de confiabilidad de la prueba tal cual está especificada por las autoras, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0,80. A partir de ello, se observó que varios ítems presentan problemas, Ítem 1: Los trabajadores mayores tienen menos accidentes en el trabajo, con una correlación corregida ítem-test de 0,074, Ítem 2: La mayoría de las compañías son injustas con los trabajadores mayores, con una correlación corregida ítem-test de -0,066; y el Ítem 11: Los trabajadores mayores son más dependientes, con una correlación corregida ítem-test de -0,290.

Se prueba una nueva escala, eliminando los ítems 1 y 2 que aportan escasamente al instrumento y cambiando los valores del ítem 11 que, en la traducción realizada, tiene una valencia distinta a la original. Se obtuvo de esta forma una nueva escala de 25 ítems, con un alfa de Cronbach de 0,84.

Resultados

Creencias estereotípicas según grupo etario

En la Tabla 1 se aprecia el sector comercio presenta creencias desfavorables hacia el trabajo de adultos mayores, pero mejores que las de los sectores servicios y manufactura.

Los participantes de la fase cuantitativa corresponden a 14 personas, 44% hombres y 56 % mujeres, con un promedio de 36 años de edad (DE=9,2). La tabla siguiente presenta la descripción del grupo por sector económico.

Tabla 1.

Descripción muestra fase cuantitativa

	Comercio	Manufactura	Servicios
N	50	29	61
Hombres	16%	72%	53 %
Mujeres	84%	28%	47 %
Promedio edad	32 años (DE=9,9)	35 años (DE=7,2)	39 años (DE=8,2)
Escolaridad			
Ed. Básica	8%	0%	2%
Ed. Media	42%	10 %	25%
Ed Técnico profesional	24%	38 %	28%
Ed. Superior	26%	52 %	45%
Frecuencia Interacción			
diaria	70%	69 %	74%
Varias veces por semana	30%	21 %	20%
Una vez por semana		7 %	1%
Una vez al mes		3 %	5%
Promedio en el cuestionario "Creencias sobre trabajadores mayores" (Hassel & Perrewé, 1995)	77,36 puntos (*) (DE=8,9 min.= 54 y máx.= 97)	72,10 puntos (*) (DE=7,46 min.= 56 y máx.= 92)	73,16 puntos (DE=10,05 min.= 55 y máx.= 97)

Nota: (*) 81 puntos, considerado neutral

Se encontró una relación positiva y significativa entre las variables edad y creencias estereotípicas sobre trabajadores mayores, $r(140)=0.603$ $p=0,04$. Es decir, a mayor edad, las creencias estereotípicas son más favorables.

Al realizar la comparación entre el Grupo 1 y Grupo 2 no se encontraron diferencias respecto de las creencias estereotípicas sobre el desempeño de los adultos mayores. $t(138) = 0,653$, $p= 0.515$.

A partir de lo anterior, se rechaza la hipótesis H1, ya que los trabajadores menores de 35 años no tienen creencias estereotípicas significativamente más desfavorables sobre el desempeño laboral de los trabajadores mayores de 55 años, al ser comparados con colegas de mayor edad.

Creencias estereotípicas según frecuencia de interacción

Se encontró una relación positiva y significativa entre las variables frecuencia de interacción y creencias estereotípicas sobre trabajadores mayores, $\rho(140)=0,802$ $p= 0,02$. Es decir, a mayor frecuencia de interacción, las creencias estereotípicas son más favorables.

Al analizar las creencias estereotípicas entre dos grupos de sujetos con distinta frecuencia de interacción con personas de más edad, a saber: sujetos que interactúan diariamente con adultos mayores de 55 años (grupo 1) y sujetos que interactúan varias veces a la semana, una vez a la semana o una vez al mes con ellos (grupo 2), se encontró que no existen diferencias significativas, $t(138) = -0,225$, $p= 0,823$.

Dado lo anterior se rechaza la hipótesis H2, ya que ambos grupos cuentan con creencias desfavorables.

Creencias estereotípicas según variables sociodemográficas y sector económico

Se realizó una comparación entre hombres y mujeres con la finalidad de conocer si existen diferencias en relación a la variable "creencias sobre el desempeño laboral de los trabajadores mayores". Los resultados indican que no existen diferencias significativas en las creencias sobre los adultos mayores según género de los participantes, $t(138) = -0.635$, $p= 0.526$.

Posteriormente, se relacionaron las variables nivel educativo y creencias sobre trabajadores mayores; encontrándose una relación de $\rho(140)=0.083$ $p= 1,474$. Al utilizar ANOVA de un factor para comparar los grupos de Ed. Básica, Ed. Media, Ed. Técnico profesional y Ed. Superior no se evidenció diferencias estadísticamente significativas, en relación a las creencias estereotípicas sobre trabajadores mayores, con $F(3,136)=1,132$, $p= 0,339$.

Sin embargo, con esta prueba se encontraron diferencias significativas entre los grupos de la variable sector económico (comercio, manufactura y servicio),

con $F(2,137)=4,066$, $p=0.019$. La prueba de Tukey reveló que las diferencias se producen entre el sector comercio y los otros.

Con estos resultados, se acepta parcialmente la hipótesis H3, ya que no hay diferencias entre hombres y mujeres de distinto nivel educativo respecto a las creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de los trabajadores mayores. Sin embargo, los análisis reflejan una diferencia significativa en sujetos pertenecientes a distintos sectores económicos.

Por otro lado, se probó un modelo completo, considerando edad, género, escolaridad, frecuencia de interacción y sector económico como predictor de creencias estereotípicas etarias [CEE]. El modelo predice un $R^2=18.59\%$ de la varianza muestral en CEE y se estima que predice un R^2 ajustado= 13,61% de la

varianza poblacional de CEE. La prueba ANOVA indica que el modelo es mejor predictor que un modelo que sólo utiliza la media poblacional, $F(8,131)=3.738$, $p=0,0005704$.

Con lo anterior se pudo observar que los dos coeficientes significativos son los de las variables edad y sector económico. A partir de esta información, se construyó un segundo modelo reducido. Al realizar una prueba F para comparar la capacidad predictiva de los dos modelos, se puede ver que esta no es significativa, lo que indica que el modelo reducido predice tan bien CEE como el modelo completo, con $F(5,131)=0,7438$, $p=0,5921$. El modelo reducido presenta un $R^2=0,1627$ y R^2 ajustado=0,1443. Los coeficientes del modelo reducido están contenidos en la Tabla 2.

Tabla 2.

Modelo reducido de predicción de creencias estereotípicas etarias

	Estimador	Error estándar	valor de t	Valor-p
(Intercepto)	3,467	0,065	53,697	0,000 ***
Edad	0,019	0,004	4,325	0,000 ***
Dummy= Sector manufactura	-0,303	0,104	-2,914	0,004 **
Dummy= Sector servicios	-0,319	0,090	-3,542	0,001 ***

Nota: El intercepto considera el valor promedio para una persona de sector comercio con una edad promedio de la muestra de 30 años. El estimador de los ítems (3,467) corresponde a la categoría "De acuerdo", del instrumento "Creencias sobre el desempeño de trabajadores mayores".

Al realizar comprobación de supuestos, se puede ver que el modelo ajusta bastante bien a los datos. Mediante la prueba Shapiro-Wilk se aprecia que los residuos del modelo reducido se ajustan a una distribución normal, $p=0,9381$. Estos residuos presentan una media 0 (cero) en todo el rango de valores predichos, aunque presentan una leve heterocedasticidad, ya que la varianza de la predicción aumenta levemente al aumentar el valor predicho.

Análisis cualitativo

Participaron 55 personas cuyas características se presentan en la Tabla 3.

El número de respuestas textuales entregadas por los participantes correspondió a 352 descriptores, palabras, o frases, en las que se relatan características atribuidas a los trabajadores mayores de 55 años, dentro de un rango entre 3 y 10 respuestas por sujeto y un promedio de 6,4 respuestas. Estos resultados fueron evaluados de la siguiente forma: en relación a su contenido en características físico/mentales (FM-) social/emocionales

(SE-), u Otra (O-) y en relación a su valencia en positivo (-P), negativo (-N) y neutro (-Nt).

A partir de los datos recogidos se desarrolló un análisis de carácter cuantitativo en función de las variables de estudio, cuyos hallazgos se sintetizan en la Tabla 4. Como se puede apreciar, los atributos entregados por la muestra y que caracterizan al trabajador mayor de 55 años corresponden principalmente a descriptores sociales emocionales positivos (alrededor del 50%), los cuales son dados por sujetos de distinto género, grupo étnico, nivel educativo, frecuencia de interacción y sector económico. En segundo lugar estarían los atributos sociales emocionales negativos (alrededor del 20%). De modo diferente, únicamente los participantes de la muestra que reportaron educación básica, entregan un mayor porcentaje de atributos físico-mentales positivos.

Los resultados hasta aquí obtenidos indican que la valencia y el contenido de los estereotipos hacia el desempeño de trabajadores mayores es negativo respecto a la dimensión física/mental y positiva respecto a las dimensiones social/emocional.

Tabla 3.*Descripción muestra fase cualitativa*

N	55
Hombres	25
Mujeres	30
Sector	
Servicios	20
Manufactura	15
Comercio	20
Nivel Educativo	
Ed. Básica	1
Ed. Media	18
Ed. Técnico Profesional	10
Ed. Superior	26
Frecuencia de interacción	
Diaria	42
Varias veces por semana	4
Ocasionalmente (una vez por semana o menos)	9

Tabla 4.*Caracterización de los trabajadores mayores según variables de estudio*

	Género		Grupo etario		Nivel Educativo				F. Interacción		Sector		
	Hombre	Mujer	Menor 35 años	Entre 35 y 55 Años	Ed. Básica	Ed. Media	Ed. Técnica profesional	Ed. Superior	Diaria	Otra	Comercio	Manufactura	Servicio
SE+	56%	44%	52%	46%	17%	49%	55%	50%	49%	53%	60%	57%	35%
SE-	22%	19%	18%	23%	33%	21%	21%	18%	18%	25%	16%	20%	23%
FM+	16%	14%	14%	17%	50%	16%	14%	14%	15%	17%	17%	13%	17%
FM-	5%	20%	14%	11%	0%	14%	9%	14%	15%	5%	6%	7%	23%
Otro	1%	3%	2%	3%	0%	0%	1%	4%	3%	0%	1%	3%	2%

Nota: Los valores corresponden al porcentaje de atributos entregados por los sujetos según contenido Social Emocional Positivo (SE+), Social Emocional negativo (SE -), Físico Mental Positivo (FM+) y Físico Mental Negativo (FM-).

Categorización de descriptores

A fin de profundizar en el análisis se realizó una categorización de todos los descriptores, frases o palabras que entregaron los 55 sujetos participantes del estudio. De este modo, del número total de respuestas recabadas (352 frases) se extrajeron 211 descriptores distintos, es decir, términos que no se repiten entre los sujetos analizados. A partir de ellos se construyeron 19 categorías que representar los conceptos capitales que están contenidos en las descripciones entregadas por la población trabajadora general.

Así, se evidenciaron once categorías que constituyen descripciones positivas del trabajador de más edad, ejemplo de ellas son las siguientes: (a) Realizan su trabajo con responsabilidad y dedicación; (b) Son trabajadores esforzados; (c) Son educados y de buen trato.

En oposición, surgieron ocho conceptos negativos sobre el adulto mayor que trabaja. Ejemplos de estas categorías son: (a) Tienen dificultad en el manejo de tecnología, (b) Son lentos en actividades mentales, (c) Son mañosos y de trato difícil.

Resulta necesario también mencionar que las siguientes categorías: Realizan su trabajo con responsabilidad y dedicación, Son educados y de buen trato, y Son amistosos y cercanos; son las conceptualizaciones más robustas. La primera categoría fue mencionada por un 93% de la muestra (51 sujetos), la segunda categoría fue dada por un 80% de la muestra (44 sujetos) y la tercera categoría es referida por un 62% de la muestra (34 sujetos). En la Tabla 5 se presentan las categorías generadas, ejemplos típicos de descriptores de cada categoría, número de descriptores y cantidad de personas que los mencionan.

Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile

Tabla 5.
Análisis de contenido

Categorías	Ejemplos de descriptores	Número de descriptores	Número de personas que mencionan la categoría
Dificultad en el manejo de tecnologías	Enemigos de la tecnología – la tecnología los limita un poco – Con brecha digital	9	9
Lento en actividades mentales	Lentos en actividades de trabajo (entender) – les cuesta mucho más aprender – se enredan	9	13
Realizan su trabajo con responsabilidad y dedicación	Preocupado – realiza su trabajo con seguridad – responsable	16	51
Son trabajadores esforzados	Trabajador – quieren trabajar – buscan no sentirse inútiles	10	16
Son educados y de buen trato	Caballero – educado – serio – formales – gentiles	13	44
Son amistosos y cercanos	Simpático – cordiales – buenos acompañantes – cariñosos – amistosos	19	34
Son colaboradores y generosos en sus conocimientos	Con disposición – cooperador – solidario – buena disposición para enseñar	10	14
Son de ideas fijas	De ideas fijas – porfiados – tozudos – cerrados – apegado a las reglas – llevado de sus ideas	8	15
Tienen más experiencia	Experto – sabiduría – mucho conocimiento de su labor – conoce o sabe bien su trabajo	14	22
Hábil en la resolución de problemas	Práctico – pueden solucionar problemas de manera sencilla – más eficaz – hábil – inteligente	8	13
Son mañosos y de trato difícil	mañosos – andan con pie izquierdo (lunáticos) – corto de genio- gruñones – irritables – cambiantes de humor	15	23
Son resistentes a los cambios	Resistentes al cambio – no le gustan los cambios – cautelosos con los cambios o planteamientos nuevos – enemigos de los cambios	15	22
Son comprometidos con el trabajo	Aman lo que hacen – tienen la camiseta puesta de la empresa – el trabajo es todo para él o ella	8	13
Experimentan deterioro físico y mental	Agotamiento corporal – aumento de cansancio – disminución gradual de la fuerza y la coordinación — demencia	15	16
Son confiables	Buena persona – honesto – se puede confiar en ellos — honrado – leal	7	10
Esperan jubilar	Esperan ansiosamente jubilar – quieren pasar más tiempo con su familia – sus logros están materializados	3	3
Tienen un distanciamiento de los jóvenes.	A los jóvenes los ven como una amenaza – a veces se sienten amenazados cuando lo observan los jóvenes	5	5
Son de carácter	No se dejan pasar a llevar – de carácter – seguro de sí mismo	7	7
Son poco confiables	Desleales – ambiciosos – inseguros – tacaños	10	12
Otros	Solitarios – introvertido – abuelito – historia – retrospectiva	10	10

Discusión

El presente estudio examina las creencias estereotípicas individuales de una muestra de trabajadores respecto al adulto mayor que trabaja, así como la relación de estas creencias con variables específicas como edad, género, nivel educativo, frecuencia de interacción y sector económico.

La primera hipótesis del estudio fue rechazada, ya que, aunque a mayor edad las creencias estereotípicas son más favorables, todos los grupos etarios mostraron creencias desfavorables sobre los adultos mayores que trabajan, de manera que el esperado favoritismo intragrupo no pudo apreciarse. Para algunos autores como Kite et al. (2005) y Jackson y Sullivan (1988; como

se citó en Rauschenbach, et al., 2012), esto puede deberse a que el sesgo de endogrupo es más débil en la población mayor, principalmente por la mediación cultural o porque la edad puede ser una categoría menos relevante en la constitución de la identidad.

La segunda hipótesis también fue rechazada, ya que no se observaron diferencias significativas en sujetos con diferentes frecuencias de interacción. Tal resultado, dista de los hallazgos de Desforges, et al. (1991, como se citó en Dearmond et al. 2006), quien sugiere que los estereotipos a menudo se forman cuando las personas han tenido un contacto limitado con los miembros del grupo. Esta mirada es coincidente con Berger (2009) y Falkenberg, (1990, como se citó en Ng & Feldman, 2012), quienes advirtieron que los empleadores que tienen menos personal en contacto con los trabajadores de edad tienen actitudes más negativas hacia ellos que los empleadores que tienen contacto más personal con los trabajadores de más edad. Sin embargo, para Hassell & Perrewé (1995) el número de interacciones con un trabajador mayor puede no tener un efecto significativo en las creencias sobre el desempeño laboral de los trabajadores mayores por sí sola, pudiendo estar moderada esta relación por otras variables como la edad.

La tercera hipótesis fue parcialmente aceptada, ya que no se encontraron diferencias significativas en las creencias sobre el desempeño laboral de los trabajadores de más edad, en sujetos de distinto género y nivel educativo. Hallazgos similares son los de Kruse y Schmitt (2006), quienes plantean que el género no influye en los estereotipos etarios, al igual que Hassell y Perrewé (1995) en relación a esta variable y el nivel educativo.

Por otro lado, se encontraron diferencias por sector económico (comercio, manufactura y servicios) lo que podría explicarse a partir de la edad de los sujetos que forman parte de cada sector y no necesariamente por el sector en sí, dado que las investigaciones previas no lo han considerado como una variable necesariamente influyente.

Finalmente, la cuarta hipótesis fue confirmada. La mayoría de los atributos entregados por hombres y mujeres, de distinto nivel educativo, grupo etario y frecuencia de interacción, corresponden a descriptores de contenido social/emocional, con una valencia positiva (alrededor de un cincuenta por ciento del total de atributos). Por su parte los atributos físico/mentales, entregados con menor frecuencia, se encuentran asociados mayoritariamente a una valencia negativa, dada principalmente por mujeres.

Esta descripción del desempeño laboral de los trabajadores mayores coincide con los planteamientos

de Berger (2009), Gaillard y Desmette (2010) y Krings et al. (2011), quienes afirman que los adultos mayores son descritos con una amplia variedad de rasgos y habilidades, coexistiendo asociaciones positivas y negativas. Así, se evidenciaron 11 categorías que constituyen descripciones positivas del trabajador de más edad y, en oposición a estas categorías, aparecieron también 8 conceptualizaciones negativas sobre el adulto mayor de 55 años que trabaja.

Finalmente, con el análisis cuantitativo de los datos cualitativos se aprecia que existen diferencias significativas en las creencias sobre el desempeño de los trabajadores mayores según sector económico y género.

El sector comercio evidencia creencias más favorables que los restantes, probablemente a causa de las competencias valoradas para el desarrollo del trabajo en cada uno de ellos. Así, las habilidades sociales destacadas positivamente por la muestra serían prioritarias para el desempeño en el sector comercio, donde se encontraron creencias más favorables según el cuestionario aplicado y los atributos entregados por los sujetos en estudio. Por su parte, las competencias físicas y mentales, necesarias para las labores del sector manufacturero, han sido evaluadas de modo más desfavorable por la muestra de este estudio y por ello no resulta extraño que sea éste el sector con una percepción más negativa de los trabajadores mayores.

Al analizar la variable género y contrario los hallazgos anteriores, en este estudio, son las mujeres quienes manifiestan percepciones más desfavorables, entregando mayor cantidad de atributos físicos y mentales negativos, particularmente en el sector servicios y específicamente servicios de salud. Ello sugiere que son las mujeres, tanto por su formación, intereses o cultura organizacional, quienes mantendrían mayor preocupación por tales dimensiones.

Conclusiones

Los modelos sobre estereotipos son aún incipientes en lo que se refiere al ámbito organizacional y requieren de estudios que analicen en profundidad la complejidad de estos fenómenos, así como sus implicancias para la población laboralmente activa.

Los hallazgos revelan la importancia de complementar técnicas de recolección y análisis de datos, permitiendo fortalecer un estudio exploratorio, dado que abordó variables psicológicas desde una perspectiva más compleja para ilustrar fenómenos como el descrito.

Como paso siguiente, resultaría importante conocer cómo esta percepción de envejecimiento y trabajo influye en la vida de las personas mayores, en su posibilidad

de generar ingresos y mantenerse integrado a la sociedad de manera activa. Sería interesante saber si existen barreras sociales para su inclusión, como pueden serlo las creencias negativas sobre desempeño laboral de los trabajadores de más edad.

Como se evidencia en la literatura y también en los hallazgos de esta investigación, existe en las organizaciones una visión negativa del envejecimiento; acentuándose el foco en la pérdida de habilidades físicas y cognitivas con su respectiva repercusión en el desempeño en el trabajo. Uno de los mayores riesgos de este descubrimiento es que tales creencias estereotípicas de índole negativa, pueden ser el punto de partida de conductas discriminatorias. Específicamente los estereotipos pueden actuar como barreras para el empleo de los adultos mayores e incidir negativamente en la evaluación del desempeño, oportunidades de promoción y remuneraciones lo que refuerza la precariedad de este grupo (Bal, Reiss, Rudolph & Baltes, 2011; Grima, 2011; Richardson, Webb, Webber & Smith, 2013).

En Chile, existen pocas iniciativas para prevenir la discriminación por edad y, a diferencia de otros estereotipos, los etarios tienden a actuar de maneras más sutiles y veladas. Empleadores y directivos de las áreas de recursos humanos deben atender a información amplia y completa y ser especialmente cuidadosos en el uso de antecedentes objetivos en la toma de decisiones que implique a adultos mayores.

Por último, dada la acelerada evolución de los procesos demográficos y las dinámicas organizacionales, es necesario generar mayor conocimiento a fin de comprender estos fenómenos. Al mismo tiempo, se requiere promover una visión del envejecimiento como un proceso mediado por la cultura que es construido, valorizado por la sociedad, pudiendo ser modificado a fin de concebir a la vejez como un proceso de cambio de roles que no son necesariamente negativos, pero que requieren trabajar en la adaptación de los adultos mayores y de las personas con quienes se vinculan.

Referencias

Bal, A., Reiss, A., Rudolph, C. & Baltes, B. (2011). Examining positive and negative perceptions of older workers: a meta-analysis. *The Journals of Gerontology, Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 66(6), 687–698. doi:[10.1093/geronb/gbr056](https://doi.org/10.1093/geronb/gbr056)

Bardín, L. (1996). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.

Berger, E. (2009). Managing age discrimination: An examination of the techniques used when seeking employment. *The Gerontologist*, 49(3), 317–332. doi: [10.1093/geront/gnp031](https://doi.org/10.1093/geront/gnp031)

Chiu, W., Chan, A., Snape, E. & Redman, T. (2001). Age stereotypes and discriminatory attitudes towards older workers: An East–West comparison. *Human Relations*, 54(5), 629–661. doi: [10.1177/0018726701545004](https://doi.org/10.1177/0018726701545004)

Dearmond, S., Tye, M., Chen, P., Krauss, A., Rogers, A. & Sintek, E. (2006). Age and gender stereotypes: New challenges in a changing workplace and workforce. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 2184–2214. doi: [10.1111/j.0021-9029.2006.00100](https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00100)

Gaillard, M. & Desmette, D. (2010). (In)validating stereotypes about older workers influences their intentions to retire early and to learn and develop. *Basic and Applied Social Psychology*, 32(1), 86–98. doi: [10.1080/01973530903435763](https://doi.org/10.1080/01973530903435763)

Grima, F. (2011). The influence of age management policies on older employee work relationships with their company. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(6), 1312–1332. doi: [10.1080/09585192.2011.559101](https://doi.org/10.1080/09585192.2011.559101)

Harper, S., & Marcus, S. (2006). Age-related capacity decline: A review of some workplace implications. *Ageing Horizons*, 5, 20–30.

Hassell, B. & Perrewe, P. (1995). An examination of beliefs about older workers: Do stereotypes still exist? *Journal of organizational behavior*, 16(5), 457–468. doi: [10.1002/job.4030160506](https://doi.org/10.1002/job.4030160506)

Instituto Nacional de Estadística (2010). *Enfoque estadístico: Población adulta mayor en el bicentenario*. Santiago de Chile: Gobierno de Chile.

Kite, M., Stockdale, G., Whitley, B. & Johnson, B. (2005). Attitudes toward younger and older adults: An updated meta-analytic review. *Journal of Social Issues*, 61(2), 241–266. doi: [10.1111/j.1540-4560.2005.00404.x](https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.2005.00404.x)

Krings, F., Sczesny, S. & Kluge, A. (2011). Stereotypical inferences as mediators of age discrimination: The role of competence and warmth. *British Journal of Management*, 22, 187–201. doi: [10.1111/j.1467-8551.2010.00721.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2010.00721.x)

Kornadt, A.E. & Rothermund, K. (2011). Contexts of aging: Assessing evaluative age stereotypes in different life domains. *The Journals of Gerontology, Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 66(5), 547–556.

Kruse, A. & Schmitt, E. (2006). A multidimensional scale for the measurement of agreement with age stereotypes and the salience of age in social interaction. *Ageing and Society*, 26(3), 393–411. doi: [10.1017/S0144686X06004703](https://doi.org/10.1017/S0144686X06004703)

McDaniel, M., Pesta, B. & Banks, G. (2012). Job performance and the aging worker. *The Oxford Handbook of Work and Aging*, 15, 280–297. doi: [10.1093/oxfordhb/9780195385052.013.0100](https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195385052.013.0100)

- Ng, T. & Feldman, D. (2012). Evaluating six common stereotypes about older workers with meta-analytical data. *Personnel Psychology*, 65, 821-858. doi: [10.1111/peps.12003](https://doi.org/10.1111/peps.12003)
- Posthuma, R.A., & Campion, M.A. (2009). Age stereotypes in the workplace: Common stereotypes, moderators, and future research directions. *Journal of Management*, 35, 158-188.
- Rauschenbach, C., Göritz, A. & Hertel, G. (2012). Age stereotypes about emotional resilience at work. *Educational Gerontology*, 38(8), 511-519. doi: [10.1080/03601277.2011.567187](https://doi.org/10.1080/03601277.2011.567187)
- Redman, T. & Snape, E. (2002). Ageism in teaching: Stereotypical beliefs and discriminatory attitudes towards the over-50s. *Work Employment & Society*, 16(2), 355-371. doi: [10.1177/095001702400426884](https://doi.org/10.1177/095001702400426884)
- Richardson, B., Webb, J., Webber, L. & Smith, K. (2013). Age discrimination in the evaluation of job applicants. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 35-44. doi: [10.1111/j.1559-1816.2012.00979.x](https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2012.00979.x)
- Rupp, D., Vodanovich, S. & Credé, M. (2005). The multidimensional nature of ageism: Construct validity and group differences. *Journal of Social Psychology*, 145(3), 335-362. doi: [10.3200/SOCP.145.3.335-362](https://doi.org/10.3200/SOCP.145.3.335-362)
- Schalk, R., Van Veldhoven, M., De Lange, A., De Witte, H., Kraus, K., Stamov-Roßnagel, C. & Zacher, H. (2010). Moving European research on work and ageing forward: Overview and agenda. *European Journal of Work and organizational Psychology*, 19(1), 76-101, doi: [10.1080/13594320802674629](https://doi.org/10.1080/13594320802674629)
- Schmidt, D. & Boland, S. (1986). Structure of perceptions of older adults: Evidence for multiple stereotypes. *Psychology and Aging*, 1, 255-260. doi: [10.1037/0882-7974.1.3.255](https://doi.org/10.1037/0882-7974.1.3.255)
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Van Dalen, H. Henkens, K. & Schippers, H. (2010). How do employers cope with an ageing workforce? Views from employers and employees. *Demographic Research*, 22(32), 1015-1036. doi: [10.4054/DemRes.2010.22.32](https://doi.org/10.4054/DemRes.2010.22.32)
- Van Selm, M. & Van der Heijden, B. (2013). Communicating employability enhancement throughout the life-span: A national intervention program aimed at combating age-related stereotypes at the workplace. *Educational gerontology*, 39 (4), 259-272. doi: [10.1080/03601277.2013.750965](https://doi.org/10.1080/03601277.2013.750965)
- Willis, G. B. (2005). *Cognitive interviewing: A tool for improving questionnaire design*. Thousand Oaks, CA: Sage.