



Análisis de la adopción de la IoT y tecnologías móviles en la inclusión financiera digital de los adultos mayores en la ciudadela San Felipe de la ciudad de Guayaquil

Analysis of the adoption of IoT and mobile technologies in the digital financial inclusion of older adults in the San Felipe citadel of the city of Guayaquil

Análise da adoção de IoT e tecnologias móveis na inclusão financeira digital de idosos na cidadela de San Felipe, na cidade de Guayaquil

Janeth Pilar Díaz Vera ^I

janeth.diazv@ug.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-8750-0216>

Fausto Raul Orozco Lara ^{II}

fausto.orozcol@ug.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-4872-3702>

Ismael Jeffry Cangá Mina ^{III}

ismaelcm841@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-8148-9562>

Jordy Omar Giler Moreno ^{IV}

giler_moreno@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-0596-0760>

Correspondencia: janeth.diazv@ug.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 30 de enero de 2024 * **Aceptado:** 23 de febrero de 2024 * **Publicado:** 02 de marzo de 2024

- I. Docente Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- II. Docente Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- III. Estudiante Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- IV. Estudiante Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Resumen

El presente proyecto de investigación trata sobre la adopción de la IOT y tecnologías móviles en la inclusión financiera digital de los adultos mayores en la ciudadela San Felipe de la ciudad de Guayaquil, como objetivo general se planteó analizar el grado de adopción de Internet de las cosas y tecnologías móviles en la inclusión financiera digital de adultos mayores en la ciudadela San Felipe de Guayaquil, mediante la identificación de oportunidades, desafíos, y el impacto del uso de estas en su vida cotidiana dentro el ámbito financiero. El enfoque metodológico es cuantitativo ya que se aplicó la encuesta como técnica de recolección de información a 56 adultos mayores de la ciudadela San Felipe. Luego del análisis de los resultados se obtuvo como conclusión que se debe implementar un enfoque integral que incluya educación continua, mejoras en la usabilidad y promoción de medidas de seguridad para lograr un entorno financiero digital inclusivo y confiable para este grupo demográfico.

Palabras Clave: Internet de las cosas; tecnologías móviles; adultos mayores; inclusión financiera.

Abstract

This research project deals with the adoption of IOT and mobile technologies in the digital financial inclusion of older adults in the San Felipe citadel of the city of Guayaquil. The general objective was to analyze the degree of adoption of the Internet of Things. and mobile technologies in the digital financial inclusion of older adults in the San Felipe de Guayaquil citadel, through the identification of opportunities, challenges, and the impact of their use in their daily lives within the financial field. The methodological approach is quantitative since the survey was applied as an information collection technique to 56 older adults from the San Felipe citadel. After analyzing the results, it was concluded that a comprehensive approach must be implemented that includes continuing education, improvements in usability and promotion of security measures to achieve an inclusive and reliable digital financial environment for this demographic group.

Keywords: Internet of things; mobile technologies; older adults; financial inclusion.

Resumo

Este projeto de pesquisa trata da adoção de IOT e tecnologias móveis na inclusão financeira digital de idosos na cidadela de San Felipe, cidade de Guayaquil. O objetivo geral foi analisar o grau de adoção da Internet das Coisas e das tecnologias móveis. na inclusão financeira digital de idosos na

ciudadela de San Felipe de Guayaquil, por meio da identificação de oportunidades, desafios e o impacto de sua utilização no dia a dia no campo financeiro. A abordagem metodológica é quantitativa, pois a pesquisa foi aplicada como técnica de coleta de informações a 56 idosos da ciudadela de San Felipe. Após a análise dos resultados, concluiu-se que deve ser implementada uma abordagem abrangente que inclua educação continuada, melhorias na usabilidade e promoção de medidas de segurança para alcançar um ambiente financeiro digital inclusivo e confiável para este grupo demográfico.

Palavras-chave: Internet das Coisas; tecnologias móveis; idosos; inclusão financeira.

Introducción

Con la llegada de la pandemia por la propagación del virus Covid-19, y la declaración de cuarentena a nivel global, el mundo tuvo que cambiar o adaptarse a una nueva forma de realizar sus actividades para poder evitar el contacto. Estos cambios tuvieron mayor impacto en la población de adultos mayores que no estaban familiarizados con el uso de nuevas tecnologías emergentes como Internet de las Cosas, y los dispositivos móviles de última generación. Para la presente investigación se ha considerado como objeto de estudio a los adultos mayores que habitan en la ciudadela San Felipe ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil. Basado en el contexto de un entorno financiero cada vez más digitalizado y avances tecnológicos en constante evolución, el núcleo de esta investigación consiste en responder a la interrogante: ¿Cuál es el impacto de la adopción de Internet de las Cosas y tecnologías móviles que influyen en el uso eficaz de la inclusión financiera digital en los adultos mayores de la ciudadela San Felipe de Guayaquil?

Por ello el objetivo de este proyecto de investigación consiste en analizar el grado de adopción de Internet de las cosas y tecnologías móviles en la inclusión financiera digital de adultos mayores en la ciudadela San Felipe de Guayaquil, mediante la identificación de oportunidades, desafíos, y el impacto del uso de estas en su vida cotidiana dentro el ámbito financiero.

Justificación e importancia

La relevancia de esta investigación se presenta en los potenciales beneficios que pueden aportar tanto a los adultos mayores de la ciudadela San Felipe como al entendimiento más amplio de la

inclusión financiera digital, generando conocimiento valioso sobre la adopción de la IoT y tecnologías móviles en este sector de la población, ofreciendo una base empírica para el desarrollo de futuras intervenciones y políticas que promuevan la inclusión financiera, no solo en la Ciudadela San Felipe, sino también en contextos similares.

Al abordarse un tema de carácter interdisciplinario que combina tecnología, finanzas, y cuestiones sociales, esta investigación también puede contribuir a una comprensión más completa de estos campos y sus relaciones. Por último, al facilitar la adopción de tecnologías digitales, este estudio puede tener un impacto positivo tangible en la vida diaria y la independencia financiera de los adultos mayores.

Este proyecto de investigación aportará varias cosas en el ámbito social. Esto incluye sumergir a los adultos mayores en el mundo de la economía digital, reduciendo la brecha tecnológica que pueda existir en este segmento de la población, mejorando su calidad de vida y promoviendo su independencia tecnológica. A parte de eso, esta investigación puede estimular la innovación tecnológica generando datos empíricos valiosos que pueden ayudar a contribuir en la inclusión financiera de adultos mayores a nivel nacional e internacional.

Metodología

En este trabajo se realizó una investigación de campo y bibliográfica. En la investigación bibliográfica se obtuvo información de base de datos científicas, sitios web considerando un tiempo de hasta 10 años atrás. En la investigación de campo se aplicó una encuesta como técnica de recolección de información y se elaboró un cuestionario de 10 preguntas cerradas como instrumento, las cuales permitieron medir el grado de familiaridad con IoT y las tecnologías móviles actuales que tiene la población objeto de estudio de esta investigación. Durante esta etapa se utilizaron herramientas como tablas de frecuencia y gráficos estadísticos para organizar y visualizar los datos recopilados, proporcionando así una comprensión inicial de la estructura y distribución de los datos obtenidos de acuerdo con las respuestas de cada una de las preguntas de la encuesta.

Investigación bibliográfica

Se tomó como referencia numerosas fuentes de información que hablan acerca de la adopción de dispositivos IoT y tecnologías móviles, de qué tanto se asocia a los adultos mayores con estas tecnologías y sobre cómo estas influyen en la inclusión financiera digital de los mismos. Estos temas se pudieron encontrar en artículos científicos, revistas, tesis de grado, sitios web y otros proyectos tecnológicos e investigativos

Investigación de campo

Consistió en acudir directamente a la ciudadela San Felipe, que es donde se encuentra situada la población objeto de estudio, para poder recolectar información de primera mano haciendo uso de la encuesta mediante un cuestionario.

Población

La población objeto de estudio de esta investigación son los adultos mayores que habitan en la ciudadela San Felipe ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil en donde se realizó un censo para realizar esta investigación, y se obtuvieron los datos que serán detallados en la tabla 1 Debido a que la población de estudio es finita, se ha considerado toda la población, para el cual se aplicó un muestreo no probabilístico deliberado crítico o por juicio debido a que la investigación se centra en profundizar y analizar experiencias particulares de una población que cumple una característica específica en este caso la investigación va dirigida al análisis de la experiencia del uso de la tecnología digital en métodos transaccionales y financieros en la población de adultos mayores de la ciudadela San Felipe.

Tabla 1

Población adultos mayores en la ciudadela San Felipe

Estratos	Cantidad	Porcentaje (%)
Adultos mayores de 65 – 70 años	28	50 %
Adultos mayores de 71 - 76 años	15	26,8%
Adultos mayores de 77 - 82 años	7	12,5%
Adultos mayores de 83 - 88 años	5	8,9%
Adultos mayores de 89 - 94 años	1	1,8%

Total	56	100%
-------	----	------

Técnica

Al ser una investigación cuantitativa, la técnica de recolección de datos que se aplicó es la encuesta. Esta encuesta está formada por 10 preguntas cerradas en donde se enfocó en diagnosticar el nivel de familiaridad y uso de los dispositivos IoT y tecnologías móviles de los adultos mayores y su frecuencia al utilizar aplicaciones de índole financiero.

Instrumento

Para la técnica empleada de la encuesta, como instrumento se ha elaborado un cuestionario de preguntas las cuales fueron aplicadas a la muestra de estudio para obtener los resultados y realizar un análisis exploratorio de los datos obtenidos y su representación gráfica con diagramas de porcentajes. La encuesta se elaboró con un formato de 10 preguntas cerradas donde se le solicitó a la población que plasmen su experiencia acorde a cada pregunta planteada, en cada una de las preguntas se les asignó de 3 a 5 opciones de respuesta con el objetivo de dejar plasmado un nivel de experiencia en un índice de más alto a más bajo.

Recolección de Información

Se utilizó un dispositivo smartphone para optimizar el proceso de encuestar y almacenamiento de datos que se utilizarán en el posterior análisis de los resultados esta encuesta.

Tablas de frecuencia

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizaron tablas de frecuencia, que no son nada más que tablas en donde se muestra de forma organizada no arbitraria el conjunto o la cantidad de datos estadísticos obtenidos a partir de la técnica de recopilación de datos aplicada en donde a cada opción de las preguntas de la encuesta se le asigna el número de veces que fue respondida por los encuestados, es decir la frecuencia con la que se repite dicha respuesta. Para la elaboración de estas tablas de frecuencia se utilizó el software Microsoft Excel.

Gráficos estadísticos

Una vez realizadas las tablas de frecuencia, se procedió a representar gráficamente los resultados de cada pregunta con porcentaje por cada opción de respuesta, para ello se hizo uso de gráficos estadísticos, los cuales son una herramienta que permite la visualización clara de los datos recopilados lo cual facilita que para los lectores sea más sencilla la comprensión y la comparación entre variables. Al igual que para las tablas de frecuencia, para la creación los gráficos se utilizó el software Microsoft Excel.

Resultados

Investigación bibliográfica

A nivel internacional se realizó una comparación con el estudio de varios proyectos de investigación y artículos científicos relacionados con la adopción de la internet de las cosas y tecnologías móviles en los adultos mayores para poder utilizar su enfoque metodológico en el presente proyecto de investigación, y llegar a la síntesis que permita ofrecer recomendaciones para mejorar la inclusión financiera digital en este segmento de la población.

El artículo titulado “Hacia una Sociedad de la Información inclusiva. Competencia tecnológica y habilidades relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los adultos maduros”; Obtenido de la Revista Mediterránea de Comunicación, tiene como objetivo analizar el uso de las habilidades TIC por parte de los adultos mayores y el uso de sus competencias tecnológicas en la resolución de problemas cotidianos.

La metodología de investigación utilizada en este artículo consistió en emplear los microdatos de la encuesta del programa para la valoración internacional de competencias de adultos (PIAAC) de Europa, donde se realizó un estudio estadístico bivariante para caracterizar la muestra, y analizar los coeficientes de correlación entre las variables relacionadas con las habilidades implicadas en el uso de las TIC y las competencias evaluadas en la encuesta.

Los resultados muestran una progresiva inclusión de este grupo social en la Sociedad de la información, siendo relevantes el nivel educativo y la participación en actividades de aprendizaje permanente para el desarrollo de estas competencias. Por otra parte, se evidencia que el dominio

de las habilidades tecnológicas está relacionado con una mayor puntuación en las otras habilidades medidas en la escala de la encuesta. (Íñiguez, Valero, & Elboj, 2018)

En el ámbito latinoamericano existen estudios que abarcan el tema de la adopción de la IoT y tecnologías móviles asociado a la inclusión financiera digital por parte de los adultos mayores como es el caso del proyecto “Bit.al: cerrando la brecha del uso de banca digital por parte del adulto mayor”, del repositorio de la Universidad de los Andes Colombia, el cual tiene como objetivo obtener un panorama sobre percepciones y asociaciones en cuanto al uso de las bancas digitales por parte del adulto mayor y especificar las variables que influyen en este.

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó una metodología de investigación con enfoques mixtos ejecutada por distintas etapas que constan de fuentes secundarias, encuestas y entrevistas y radar de relevancia, para los cuales existieron limitantes a la hora de realizar el proceso de contacto con los usuarios debido a las políticas de distancia social que obligó a que todas las herramientas tuvieran que hacerse de forma virtual. El resultado del proceso de análisis de información permitió obtener un acercamiento hacia los valores que debe captar y entregar un servicio financiero digital destinado a la tercera edad y a los atributos que debe tener este para lograr entregarlos. Se concluyó que principal factor que disminuye la necesidad de aprender a realizar trámites bancarios mediante canales digitales es vivir con una persona que domina la tecnología como hijos o esposo, pues el adulto mayor recae esta responsabilidad en ellos dejando de lado su necesidad de autonomía. Por último, se identificó la necesidad de usar este canal, el proceso de aprendizaje lo guía este entorno familiar. (Quintero, 2020)

Finalmente, a nivel nacional se han realizado también diferentes estudios sobre el uso de las nuevas tecnologías y cómo influyen estas en el desempeño de las actividades diarias de la vida cotidiana de los adultos mayores en el Ecuador. Según el artículo titulado “Nuevas tecnologías de la comunicación y capacidad cognitiva de los adultos mayores”, obtenido de la revista Universidad, Ciencia y Tecnología menciona que tiene como objetivo caracterizar el uso de las nuevas tecnologías y la capacidad cognitiva de los adultos mayores.

La metodología de investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptiva de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 100 adultos mayores de diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil, elegidos de manera intencional. Se confeccionó un protocolo de caracterización, compuesto de dos sesiones; en la primera sesión se aplicó el Test de mini-mental state examination;

el cual mide el funcionamiento cognitivo. En la segunda sesión se aplicó una entrevista semi estructurada para identificar datos socio demográficos y el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación. Se utilizó el porcentaje para el tratamiento de las variables

Los resultados obtenidos de esta investigación determinaron que el grupo de edad que predominó fue de 65-74 años, del sexo masculino, con educación superior y bachiller, casados, y la mayoría con vínculo laboral, usaban las nuevas tecnologías y no tenían deterioro cognitivo. Se demostró que el uso de las nuevas tecnologías favorece la capacidad cognitiva en el adulto mayor. (Velis, Viteri, Terranova, & Ordoñez, 2018)

Un aspecto importante a considerar en el reciente estudio es que demuestra una positiva relación entre el uso de las nuevas tecnologías y la capacidad cognitiva en adultos mayores. Este descubrimiento puede respaldar la idea de que la adopción de la IoT y tecnologías móviles puede traer beneficios no solo en la inclusión financiera digital de los adultos mayores de la ciudadela San Felipe sino también en su capacidad cognitiva.

Así mismo, el artículo publicado en la revista GIGAPP Estudios Working Papers el cual se titula "Brecha Digital en Adultos Mayores: Accesibilidad Tecnológica y Redes Sociales" tiene como principal objetivo realizar un análisis comparativo de las dificultades que presentan los adultos mayores en el momento de utilizar internet en dos ciudades de la provincia del Guayas, específicamente en la Asociación Hilos Plata del cantón General Villamil Playas y la Asociación Alegría de Vivir de Guayaquil.

La metodología de esta investigación es cuantitativa de tipo descriptivo y transversal con una muestra de 50 adultos mayores, con edad de entre 60 y 92 años. El tipo de muestreo es probabilístico e intencional, formado por una muestra de 50 adultos mayores con una media de 75,6 años. Se obtuvo la información a través de la encuesta Internet en Mayores (INMA) diseñada para evaluar el uso y las dificultades en el acceso y manejo de internet en personas mayores.

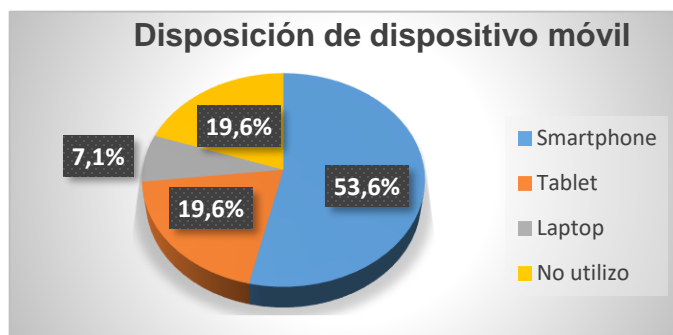
Los resultados muestran que, incluso los adultos mayores residentes en ciudades con oportunidades de desarrollo carecen de conocimientos sobre cómo acceder y utilizar las nuevas tecnologías. Por tanto, se evidencia la necesidad de crear oportunidades de desarrollo tecnológico dirigidos hacia el adulto mayor y, por ende, mejorar su bienestar y calidad de vida. (Quinde, Mosquera, & Vázquez, 2020)

Investigación de campo

Pregunta #1. ¿Dispone usted de algún dispositivo móvil?, Si es el caso, ¿cuál de los siguientes tiene?

Gráfico 1

Disposición de dispositivo móvil

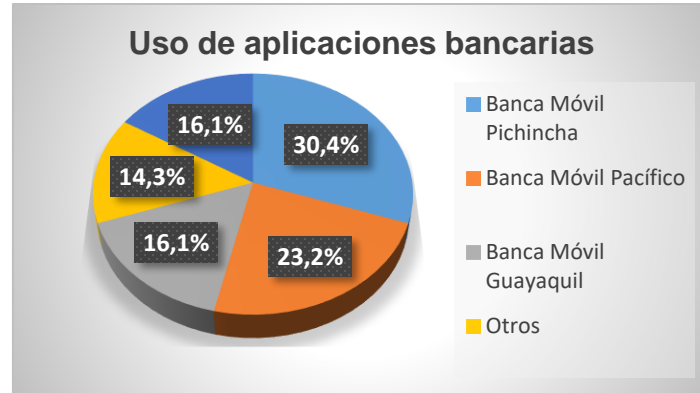


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #1 de la encuesta

Pregunta #2. ¿Utiliza alguna aplicación móvil para realizar transacciones financieras? (por ejemplo, pagos, transferencias, consultas de saldo), ¿Qué aplicación utiliza?

Gráfico 2

Uso de aplicaciones bancarias

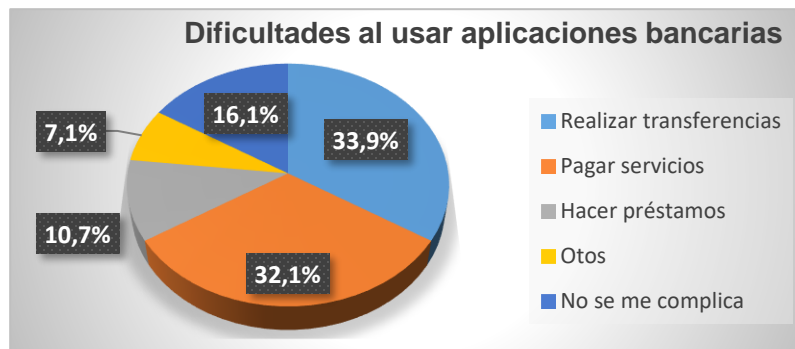


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #2 de la encuesta

Pregunta #3. ¿Se le complica a usted el uso de las aplicaciones de transferencias bancarias?, ¿Qué es lo que más se le dificulta?

Gráfico 3

Dificultades al usar aplicaciones bancarias

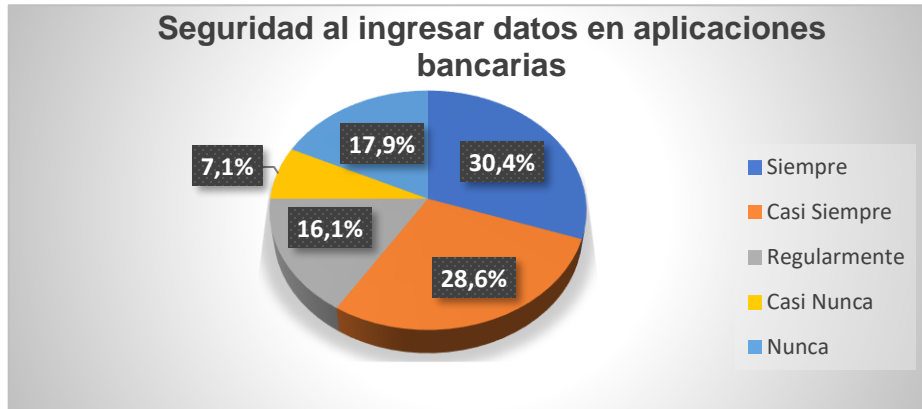


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #3 de la encuesta

Pregunta #4. ¿Siente seguridad al momento de ingresar sus datos en aplicaciones móviles para uso financiero?

Gráfico 4

Seguridad al ingresar datos en aplicaciones bancarias

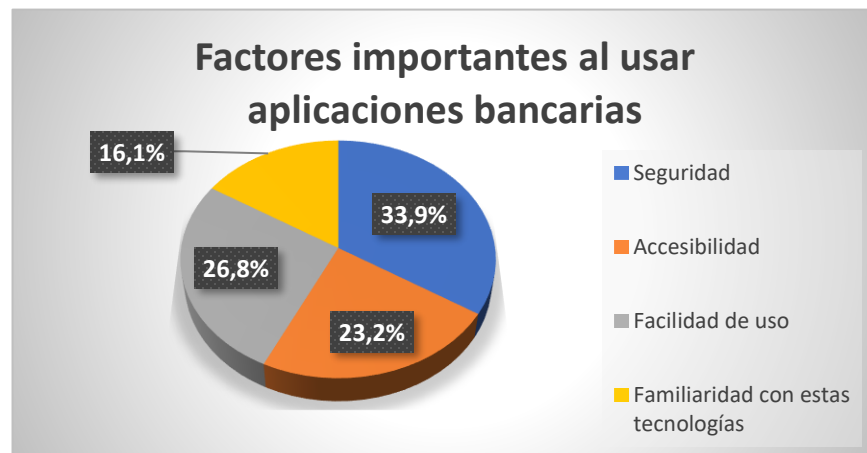


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #4 de la encuesta

Pregunta #5. ¿Qué factor considera importante al elegir aplicaciones móviles para realizar transacciones financieras?

Gráfico 5

Factores importantes al usar aplicaciones bancarias

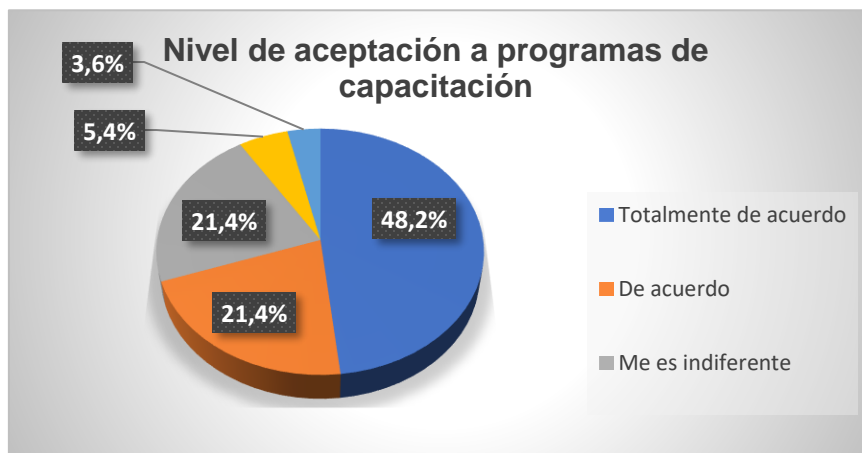


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #5 de la encuesta

Pregunta #6. ¿Está usted de acuerdo que se deberían ofertar programas de capacitación o educación sobre el uso seguro de tecnologías móviles y dispositivos IoT para asuntos financieros en los adultos mayores?

Gráfico 6

Nivel de aceptación a programas de capacitación

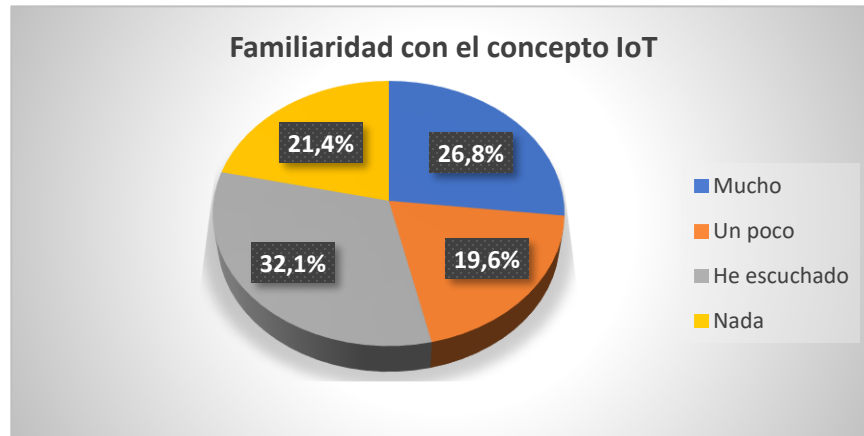


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #6 de la encuesta

Pregunta #7. ¿Está familiarizado con el concepto Internet de las cosas en dispositivos, y cómo se aplica?

Gráfico 7

Familiaridad con el concepto IoT



Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #7 de la encuesta

Pregunta #8. ¿Cuál cree que fue el impacto que tuvo el uso de las Tecnologías, a partir de la pandemia por Covid-19?

Gráfico 8

Impacto del uso de las tecnologías a partir de la pandemia

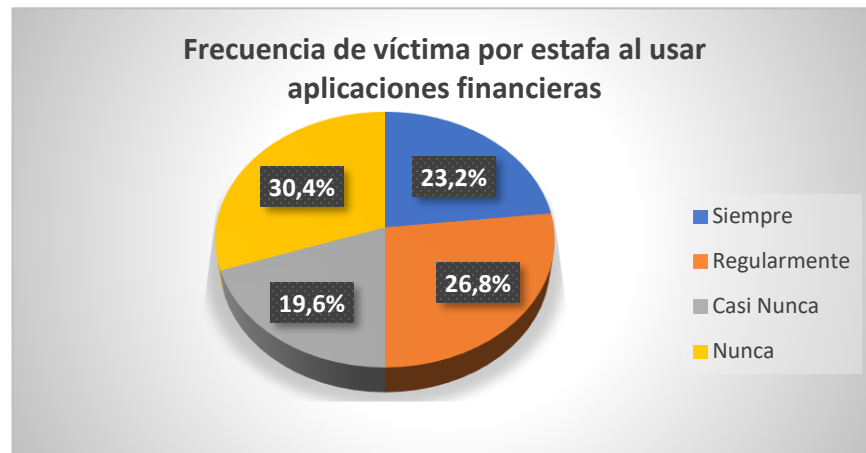


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #8 de la encuesta

Pregunta #9. ¿Ha sido víctima de estafa al hacer uso de métodos transaccionales digitales?

Gráfico 9

Frecuencia de víctima por estafa al usar aplicaciones financieras

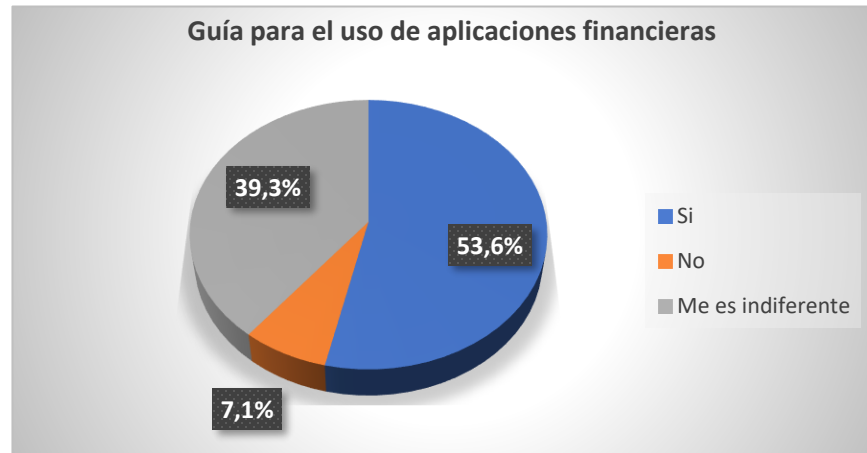


Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #9 de la encuesta

Pregunta #10. ¿Le gustaría contar con una guía interactiva para aprender a usar de manera efectiva las tecnologías móviles en la inclusión financiera digital para adultos mayores?

Gráfico 10

Guía para el uso de aplicaciones financieras



Nota. En esta figura se representa gráficamente el porcentaje de respuestas obtenidas por alternativa en la pregunta #10 de la encuesta

Discusión

La investigación bibliográfica revela que un factor clave que ocasiona el desinterés de personas de la tercera edad en aprender a realizar correctamente trámites financieros en herramientas digitales es el hecho de convivir con una persona que maneje muy bien las tecnologías y sepa realizar estos procesos con facilidad, pues estos dejan recaer la responsabilidad de cualquier trámite de transacción financiera sobre ellos, dejando de lado la necesidad de ser autónomos. Este aporte refuerza lo que se halló ya que menciona un factor que puede ser considerado como una barrera que impide que los adultos mayores sientan necesidad de aprender a usar estas tecnologías y herramientas digitales. Además, existe una inclusión creciente de adultos mayores en relación con la sociedad de la información, centrándose en el nivel educativo y su participación en actividades que fomenten el aprendizaje autónomo de largo plazo para un exitoso desarrollo de competencias digitales.

Analizar el grado de adopción de internet de las cosas y tecnologías móviles en la inclusión financiera digital de los adultos mayores en la ciudadela San Felipe de Guayaquil de acuerdo con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta, ha dejado como resultado que un

porcentaje significativo de la población considere que es conveniente la transición al uso de estas como medio de transacciones financieras, por ello el 48,2% están totalmente de acuerdo en que se deben ofrecer programas de capacitación o educación sobre el uso seguro de la tecnología móvil y los dispositivos IoT cuando se trata de temas financieros. Al identificar las barreras y desafíos que enfrentan los adultos mayores haciendo uso de herramientas digitales para transacciones financieras, se obtuvo que el 33,9% atraviesa dificultades al momento de realizar transferencias bancarias a través de las aplicaciones, y que el pago de servicios con un 32,1% también representa un desafío. Diagnosticar el nivel de familiaridad y uso de IoT y tecnologías móviles en adultos mayores dejó como resultado que el 32,1% ha escuchado sobre IoT, pero no necesariamente tiene un entendimiento detallado y que el 53,6% posee un smartphone, lo cual les permite estar más familiarizados con el concepto de tecnologías móviles que IoT. De acuerdo con el objetivo específico de elaborar una guía de uso para el manejo de aplicaciones móviles de transacción financiera, el 53,6% está interesado en recibir orientación y recursos que les ayuden a mejorar su competencia digital y aprovechar las tecnologías para cuestiones financieras

Conclusiones

- Durante el estudio bibliográfico de elementos que están relacionados con los adultos mayores y las tecnologías emergentes, se ha determinado que uno de los principales factores por los cuales puede existir cierta brecha al momento de usar estas tecnologías para ellos, es el hecho de convivir con una persona que domine y esté mucho más familiarizado con este entorno, de esta manera crean peticiones sobre estas personas para que realicen cualquier proceso en su lugar, evitándose así las molestias de tener que aprender y hacerlos por cuenta propia.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudadela San Felipe, se logró evidenciar que este sector de la población tiene un aceptable grado de adopción de dispositivos IoT y tecnologías móviles, y que en su mayoría poseen las herramientas necesarias para explotar las oportunidades que ofrecen los servicios financieros digitales.
- Los resultados obtenidos de la encuesta ofrecen una perspectiva detallada sobre cómo los adultos mayores en la ciudadela adoptan y utilizan dispositivos móviles junto con aplicaciones financieras. La alta presencia de smartphones en este grupo demográfico

resalta la posibilidad de mejorar la inclusión financiera mediante el aprovechamiento de estas tecnologías.

- Las dificultades identificadas en el uso de aplicaciones bancarias, como las transferencias y el pago de servicios, destacan áreas específicas que requieren atención. Estos desafíos indican la importancia de un diseño centrado en el usuario y programas educativos que aborden las preocupaciones particulares de los adultos mayores. Mejorar la usabilidad y la comprensión de las funciones clave puede facilitar una experiencia más fluida y segura para este grupo demográfico.
- La percepción positiva de seguridad al ingresar datos en aplicaciones financieras es alentadora, con la mayoría expresando confianza en este aspecto. Este sentimiento positivo puede ser aprovechado a través de campañas que resalten las medidas de seguridad implementadas y proporcionen información adicional para fortalecer la confianza. Además, identificar factores cruciales como la seguridad y la accesibilidad proporciona pautas claras para el desarrollo y la promoción de aplicaciones financieras dirigidas a adultos mayores.

Recomendaciones

- Aplicar mejoras por parte de los desarrolladores en las interfaces de las aplicaciones digitales transaccionales para que sean más intuitivas, especialmente en las secciones de transferencias y pago de servicios, identificadas por los adultos mayores como las más desafiantes al momento de usar aplicaciones financieras.
- Desarrollar campañas de sensibilización en seguridad digital que aborden las preocupaciones específicas de los adultos mayores, las cuales deben destacar prácticas seguras, identificar posibles amenazas y proporcionar recursos para la resolución de problemas para que la información compartida pueda ayudar a disipar temores y fortalecer la confianza de este sector de la población en el entorno financiero digital.

Realizar capacitaciones por parte de las instituciones financieras sobre el uso seguro de tecnologías móviles, Internet de las cosas y dispositivos IoT para que los adultos mayores se familiaricen con estos términos, manejen estas aplicaciones de manera correcta y resuelvan sus asuntos financieros de forma sencilla.

Referencias

- Iñiguez, T., Valero, D., & Elboj, C. (2018). Hacia una Sociedad de la Información inclusiva. Competencia tecnológica y habilidades relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los adultos maduros. *Revista Mediterránea de Comunicación: Mediterranean Journal Of Communication*, 9(2), 25. <https://doi.org/10.14198/medcom2018.9.2.9>
- Quinde, B., Mosquera, M., & Vázquez, A. (2020). Brecha Digital en Adultos Mayores: Accesibilidad Tecnológica y Redes Sociales. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 7(180), 744-757. <https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/220/228>
- Quintero, D. (2020). Bit.al: cerrando la brecha del uso de banca digital por parte del adulto mayor. *Repositorio Institucional Séneca*. <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/25768dfb-562f-4acb-a7b7-59849d1df371>
- Velis, L., Viteri, E., Terranova, E., & Ordoñez, S. (2018). NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD COGNITIVA DE LOS ADULTOS MAYORES. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 22(89), 82-87. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/35/3>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).