

Diagnóstico y estrategias en el uso de plataformas bancarias digitales en adultos mayores

Caso de estudio oficina central banco BBVA Tunja

Diagnosis and strategies in the use of digital banking platforms in older adults
Case study central office BBVA Tunja bank

Carmen Sofía Oliveros Suárez¹

Resumen

Este artículo está enfocado en identificar las dificultades presentadas por los adultos mayores en relación al proceso de inclusión realizado por las entidades financieras para el uso de las plataformas bancarias digitales y plantear estrategias para mitigar el problema, por lo tanto, se pretenden revisar las condiciones socioeconómicas y culturales de los adultos mayores y validar las dificultades referentes al uso de la banca virtual en cuanto a accesibilidad y uso intuitivo. Se realiza un estudio de caso de la oficina principal del banco BBVA de la ciudad de Tunja, validando

el número de pensionados por vejez. Para esto se utiliza una metodología cualitativa descriptiva, método estudio de caso, donde se pudo identificar que las principales dificultades que se presentan al momento de manejar las plataformas bancarias es que no las conocen, no las entienden o no saben cómo usarlas, por esta razón, se plantean algunas estrategias buscando aportar a la mejora de la calidad de vida del adulto mayor mediante el uso apropiado de las plataformas digitales y el acceso a los servicios bancarios, de acuerdo a sus capacidades de interacción, las condiciones socioeconómicas y el

¹ Universidad Santo Tomás. Tunja, Boyacá - Colombia. Correo electrónico: carmen.oliveros@usantoto.edu.co. Administradora de empresas.

acompañamiento con que cuenten para tener acceso a la red.

Palabras claves: Adaptación social, Adulto mayor, Aprendizaje, Entidades financieras, Inclusión, Virtualidad, Plataformas digitales.

Abstract

This article is focused on identifying the difficulties presented by older adults in relation to the inclusion process carried out by financial institutions for the use of digital banking platforms and proposing strategies to mitigate the problem, therefore, it is intended to review the socioeconomic and cultural conditions of older adults and validate the difficulties regarding the use of virtual banking in terms of accessibility and intuitive use. A case study of the main office of the BBVA bank in the city of Tunja is carried out, validating the number of pensioners due to old age. For this, an analytical-descriptive methodology was used, where it was possible to identify that the main difficulties that arise when managing banking platforms is that they do not know them, do not understand them or

do not know how to use them, for this reason, some strategies are proposed seeking to contribute to the improvement of the quality of life of the elderly through the appropriate use of digital platforms and access to banking services, according to their interaction capacities, socioeconomic conditions and the accompaniment they have to access the network.

Keywords:

Social adaptation, older adults, Learning, Financial institutions, Inclusion, Virtuality, Digital platforms.

Introducción

El mundo cambia constantemente y esto ha logrado que las personas puedan hacer su vida más sencilla cuando se adaptan a esta nueva era sabiendo que, según el (DANE, 2021) y (Rivoir, 2019) intervienen variables importantes como la edad, el grado de alfabetismo, las discapacidades, el género, el nivel de pobreza o su capacidad para el uso de las TICS, las cuales afectan principalmente a los adultos mayores (quienes según la normativa nacional cuentan con sesenta años o más).

Entonces, con el pasar del tiempo surge la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías en la vida cotidiana y como indica Alejandro Esguerra, director de Estrategia Digital del Banco de Bogotá (Semana, 2021, junio) quien afirma que en Colombia el sector financiero es uno de los que más invierte en este ámbito, lo que ha favorecido la migración a una banca digital y al surgimiento de la industria fintech (finanzas tecnológicas), pues esta bancarización es una de las mayores necesidades de las personas y la forma más práctica y segura de manejar el dinero, ahorrando tiempo y esfuerzo, ya que las nuevas tecnologías crean la posibilidad de innovar y de atender a los clientes por canales modernos, con productos diferentes e, incluso, transformar los modelos de negocios más tradicionales, lo que se convierte en servicios claves en la revolución industrial 4.0, que, está relacionada directamente con la inteligencia artificial y permite que los procesos sean más óptimos y eficientes, generando mayor productividad y abarcando un amplio camino a la

utilización de softwares modernos y plataformas online también conocidas como banking internet (Fernández-Torres, 2019).

Todo esto se ha ido llevando a cabo con cambios en diferentes entornos como lo afirma (Avendaño Carbedillo, 2018) que cita a (Fanjul y Valdunciel, 2009), dando pie a la existencia de cinco etapas para la evolución tecnológica del sector bancario considerando que siempre el objetivo es mejorar la productividad, reducir costos y brindar mayor seguridad, comenzando en los años sesenta con la primera etapa. La segunda, en los años setenta, iniciando con el teleproceso para mayor rapidez en los negocios, lo que consiguió que, en los ochentas, la tercera etapa incluyera la ofimática, implementando así la banca electrónica.

La cuarta etapa comenzó en la década de los noventa con la introducción de la banca virtual, buscando la realización de más procesos a través de la red, pero solo hasta 1994 se mostró al público la primera web gracias a la firma de Standfords Credit

Union, mostrándole al mundo todas sus finanzas en un mismo sitio online, lo cual abre la posibilidad a la quinta etapa denominada por (Gonzales, 2015) “Omnicanalidad” lo que le brinda a los clientes en la actualidad el acceso al banco por medio de una oficina física, los cajeros automáticos, el computador, el teléfono y demás dispositivos electrónicos inteligentes que aparecen en el proceso, hoy en día el banco BBVA cuenta con todas las opciones mencionadas anteriormente y adicionalmente brinda a los clientes la posibilidad de acceder a las plataformas utilizando dispositivos electrónicos inteligentes como el celular, la Tablet, el portátil y los computadores de mesa, es importante mencionar que junto a los cambios se generan riesgos como los planteados por (Toloba, 2020) debido a la dependencia de la disponibilidad de los sistemas, ya que cada vez que la calidad del servicio aumenta, la exigencia de los clientes también lo hace.

Aquí nace la pregunta ¿El banco BBVA en su oficina central como

entidad financiera brinda a los adultos mayores posibilidades de adaptación a esta nueva era digital en el uso de las plataformas bancarias digitales? Ya que, en los últimos años, Colombia y en general Latinoamérica ha tenido una transición demográfica que afecta la estructura de la población, teniendo 10% en el grupo de edad de mayores de 60 años, lo cual demanda la existencia de mejores servicios como lo muestra (León y Pérez, 2018) haciendo de mayor importancia la idea de (Cuesta, 2015) respecto al proceso de transformación hacia la banca digital, teniendo en cuenta la importancia de tres pilares, la reacción ante la nueva competencia, la adaptación tecnológica y el posicionamiento estratégico, buscando la obtención de mayor oferta y demanda de los servicios financieros con inversiones más rentables, sin dejar de lado la necesidad de plataformas modulares y flexibles, permitiendo además de comodidad para sus usuarios, mayor agilidad en el desarrollo de productos.

Por esta razón en este artículo se quieren identificar las dificultades presentadas por los adultos mayores en relación al proceso de inclusión realizado por las entidades financieras para el uso de las plataformas bancarias digitales y plantear estrategias para mitigar el problema, por lo tanto, se pretenden revisar las condiciones socioeconómicas y culturales de los adultos mayores y validar las dificultades referentes al uso de la banca virtual en cuanto a accesibilidad y uso intuitivo. Para analizar las variables relacionadas se llevará a cabo una investigación cualitativa descriptiva con método estudio de caso para lo cual se tomará en cuenta información del portal MIS (de sus siglas en inglés sistema de información gerencial) de la oficina principal de una entidad financiera de la ciudad de Tunja la cual se realizó durante un mes y medio, mediante la realización de encuestas y una breve validación de la norma ISO 9241 – 11 la cual hace referencia la usabilidad y tiene enfoque de diseño centrado en el usuario (DCU), en busca de conseguir

objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción.

Es en este punto que se hace de vital importancia la comprensión de los usuarios de la banca digital, como lo plantea (Daza, 2018) quien identifica las necesidades de los adultos mayores cuyo flujo de caja proviene especialmente de la pensión de vejez, como pasa en la banca española según (Barruetabeña, 2020) que se enfoca generalmente en los adultos mayores de 65 años, ya que disminuyen el uso de internet hasta un 56% respecto a las personas entre los 14 y 54 años, identificando diferentes problemáticas como el mínimo conocimiento financiero, la poca información referente a la tecnología y como lo plantea (León y Pérez, 2018) las restricciones físicas y mentales que aparecen con la vejez, quien cita a (Zheng, 2015) en busca de la inclusión de los grupos de personas adultas, sabiendo que su participación en las plataformas bancarias puede llegar a mejorar su calidad de vida.

Pero, para los adultos mayores el hecho de pensar en el uso de un

dispositivo electrónico ha sido un cambio extremo en la forma de pensar y más si se desarrolla la posibilidad de control del dinero por este medio, siendo necesario concientizarlos del proceso de inclusión que se desarrolla desde las entidades financieras y la importancia de entrar en esta era tecnológica indicando todos los beneficios y bondades de dichas plataformas y de modo especial darles a entender que son muy fáciles de manejar, ágiles y sobre todo muy seguras siempre que se utilicen con responsabilidad. En síntesis, las plataformas digitales son soluciones online que facilitan la realización de algunas tareas en un mismo lugar en la web y se utilizan para satisfacer distintas necesidades, en especial aquellas que aparecen con la edad.

Metodología

El presente artículo de investigación se desarrolló bajo una metodología cualitativa descriptiva con método estudio de caso, basada en los elementos que permiten la determinación aplicada en el sector digital bancario, teniendo en cuenta

los avances referentes a la inclusión de los adultos mayores en la ciudad de Tunja del departamento de Boyacá de la oficina principal del banco BBVA.

Para lograr los objetivos propuestos, tales como identificar las dificultades presentadas por los adultos mayores en relación al proceso de inclusión realizado por las entidades financieras para el uso de las plataformas bancarias digitales, el planteamiento de estrategias para mitigar el problema y la revisión de las condiciones socioeconómicas y culturales de los adultos mayores para validar las dificultades referentes al uso de la banca virtual en cuanto a accesibilidad y uso intuitivo de las mismas, se planteó la realización de encuestas que evaluaron las variables que perjudican a la muestra, misma metodología utilizada por (Torres, 2020) conociendo que las entidades bancarias y su progreso en el Fintech mejoran la calidad de vida de sus usuarios, además se realizó un análisis comparativo de los diferentes atributos de usabilidad guiado por la norma ISO 9241 – 11 como la facilidad

de aprendizaje, la efectividad, facilidad de uso, seguridad y satisfacción.

1. Análisis Documental

Para el análisis de los datos se contrastará la información encontrada a través de los referentes teóricos como la ISO 9241-11 mediante el desarrollo de un cuadro comparativo entre dicho estándar y el diagnostico de las PBD en la oficina central del banco BBVA de Tunja.

2. Variables críticas

Fue posible tener en cuenta la información del (DANE, 2021) en

relación al adulto mayor en Colombia, sabiendo que, hasta enero del 2021, esta población se estima en 6.808.641 personas, notando la existencia de variables críticas como género, nivel de alfabetismo, discapacidades, nivel de pobreza y capacidad para el uso de las TICS, de las cuales se observa en la tabla 1 el análisis porcentual y de cantidad del país en general, además de ser posible ver en la tabla 2 las cifras correspondientes al departamento de Boyacá, con 16.5% del total, equivalente a 1.123.425 adultos mayores.

Tabla 1: Listado de variables críticas comprendidas en el uso de las plataformas bancarias digitales, considerando los porcentajes frente al total de población del adulto mayor en Colombia.

Variables	Porcentaje (%)		Cantidad	
Género	F = 55	M = 45	3.742.501	3.066.140
Alfabetismo	14.5		987.252	
Discapacidades	17.9		146.567	
Nivel de pobreza	27		1.838.333	
Uso de TICS	Internet = 30.1		2.049.400	
	Computador = 40.9		2.784.734	
	Celular = 95.1		6.475.017	

Nota: Compendio de información del documento (DANE, 2021).

Tabla 2: Listado de variables críticas comprendidas en el uso de las plataformas bancarias digitales, considerando los porcentajes frente al total de población del adulto mayor en el departamento de Boyacá.

Variables	Porcentaje (%)		Cantidad	
Género	F = 55	M = 45	617.883	505.541
Alfabetismo	14.5		162.896	
Discapacidades	17.9		201.093	
Nivel de pobreza	27		303.324	
Uso de TICS	Internet = 30.1		338.150	
	Computador = 40.9		459.480	
	Celular = 95.1		1.068.377	

Nota: Compendio de información del documento (DANE, 2021).

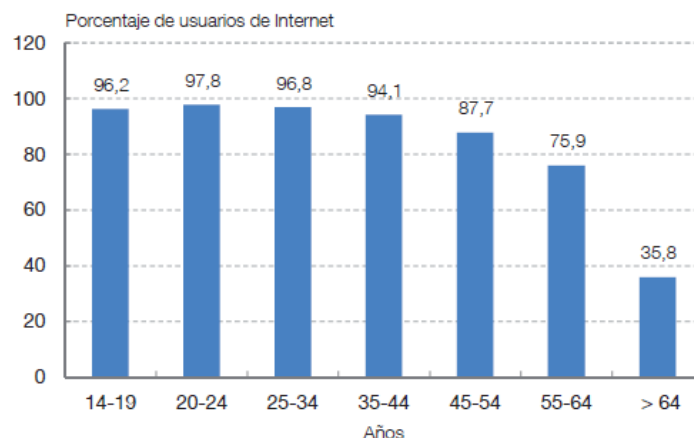
En relación a las variables mencionadas, es importante identificar características relevantes como que el 50% de la población reporta como nivel educativo más alto, la primaria.

Además, considerar la existencia de diferentes porcentajes y niveles de severidad de las discapacidades, siendo 1 (no puede hacerlo) y 2 (puede hacerlo con dificultad).

En relación al uso de las TICS (Tecnologías de la información y las comunicaciones) se comprendió el uso de la web tanto de los adultos mayores como de los demás miembros del hogar, como se observa en la figura 1 los usuarios de internet hasta el año 2018, que, según su edad, se evidencia una disminución porcentual de este uso desde los 55 años en adelante.

Figura 1:

Usuarios de internet por edades en el año 2018.



Nota: Adaptada de (Barruetabeña, 2020) que cita a Statista.

3. Recolección y comunicación de resultados

Para la realización de las encuestas se creó un Formulario de Google debido a la facilidad de plantear las preguntas y recopilar los datos mediante las gráficas predeterminadas. Se realizó un artículo de investigación que puntualizó la recolección de información analizada, considerando la opinión de personas correspondientes a la muestra de adultos mayores de 60 años, junto con miembros del hogar que tengan constante convivencia con adultos mayores.

Identificación de la muestra poblacional

Se observa en la figura 2 el compendio de información relacionada en el portal MIS correspondiente a los años 2019 y 2020, de lo cual fue posible tomar el valor hasta la última fecha de actualización de 2190 pensionados en Stock, de los cuales según (La República, Laboral, 2021) que cita al último informe de la Superintendencia financiera, el 69,2% aproximadamente fueron pensionados por vejez, equivalente a 1515 personas.

Figura 2:

Compendio de pensionados en Stock entre los años 2019 y 2020 de la oficina principal del banco BBVA, Tunja.

Portal MIS																				
EVOLUCIÓN NÓMINA ACTIVA Y PENSIONAL																				
Banco/Banca:					Territorial:					Zona:					Oficina:		0914			
Oficina :		0914 - TUNJA					Tipo de Nómina :		NÓMINA PENSIONAL											
Criterio :		☒ Stock			☐ Stock > 1 Millon			Segmento :		☒ Particulares					☐ Emis					
Unidad		Concepto		2019					2020								Ppto Ago 2020	Ejecución Ago 2020	Ppto Dic 2020	Ejecución Dic 2020
				AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO				
0914 - TUNJA [6461 - Z NB ALTIPLANO]		ALTAS		11	15	19	15	15	27	14	46	206	21	17	11	55	0	0	0	0
0914 - TUNJA [6461 - Z NB ALTIPLANO]		BAJAS		7	10	2	11	9	23	15	11	8	3	11	19	9	0	0	0	0
0914 - TUNJA [6461 - Z NB ALTIPLANO]		STOCK		1,871	1,876	1,893	1,896	1,903	1,907	1,908	1,938	2,136	2,146	2,152	2,145	2,190	0	0	0	0

Nota: Adaptado del portal MIS (management information system) del banco BBVA.

4. Criterio de muestreo

La población definida para este estudio fueron adultos mayores de diferentes edades y que conviven con adultos mayores.

La muestra se seleccionó del stock de pensionados por vejez de la oficina principal del banco BBVA Tunja y de este modo se calculó una muestra finita luego de conocer la población definida, considerando un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 8%.

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

$$n = \text{muestra} = ?$$

$$p = \text{probabilidad a favor} = 0.5$$

$$q = \text{probabilidad en contra} = 0.5$$

$$z = \text{nivel de confianza} = 90\% = 1.645$$

$$e = \text{error de muestra} = 8\% = 0.08$$

$$N = \text{Población} = 1515$$

$$n = \frac{(1.645)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1515}{(0.08)^2(1515 - 1) + 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1024.90}{9.68 + 0.676} = \frac{1024.90}{10.35}$$

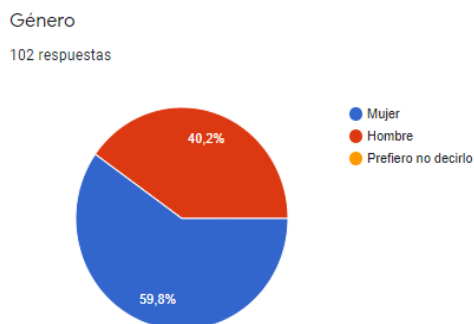
$$n = 99.02 \approx 99$$

Resultados

Una vez realizada la investigación fue posible determinar que una de las principales dificultades que se presentan en los adultos mayores es la falta de conocimiento acerca de las plataformas bancarias digitales (PBD), en su gran mayoría porque no saben que existen o no saben cómo usarlas. Frente a esta tendencia de desconocimiento se refieren los siguientes resultados:

De acuerdo a la muestra definida, se analizan los resultados con 102 personas encuestadas, las cuales se distribuyen entre hombres y mujeres mayores de 60 años, siendo en mayor porcentaje mujeres como se muestra en la figura 3.

Figura 3: *Respuestas de los encuestados, referente al género.*



Nota: El grafico muestra que el 59.8% de los encuestados son mujeres y el 40.2 % son hombres. Autor del documento basado en Google forms.

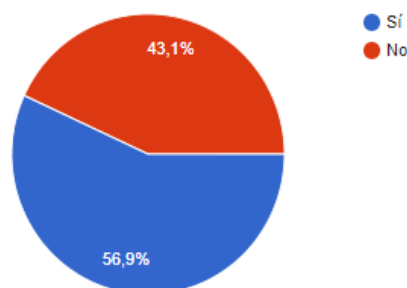
También, se encontró que el 56.9% de las personas encuestadas conviven con otro adulto mayor, lo que indica el incremento de la tendencia al desconocimiento tal como se muestra en la figura 4.

Figura 4:

Respuestas de los encuestados en relación a los adultos mayores.

¿Usted convive frecuentemente en su casa con una persona mayor de 60 años?

102 respuestas



Nota: El grafico muestra que el 56.9% de los encuestados convive con un adulto mayor. Autor del documento basado en Google forms.

El uso de las plataformas bancarias digitales está directamente

relacionado con las condiciones socioeconómicas de la población, debido a la falta de herramientas o recursos que faciliten el uso de estos medios, ya que como podemos evidenciar en la figura 5 la mayoría de las personas encuestadas se encuentran entre los estratos 2 y 4, siendo el estrato 3 el de mayor porcentaje con un (36,2%).

Figura 5:

Respuestas de los encuestados acerca de su estrato socioeconómico.



Nota: El grafico muestra que el 38.2% de los encuestados pertenecen al estrato 3, estrato promedio. Autor del documento basado en Google forms.

Se logró divisar que un (64.7%) de la población encuestada sí cuenta con

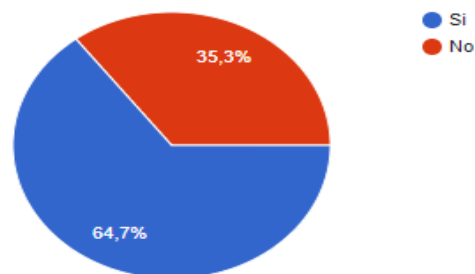
un paquete de internet en su casa, lo que ayuda a concluir que, a pesar de contar con este recurso, se desconocen las utilidades que se les pueden dar y las diversas opciones con las que se cuentan para poder realizar transacciones bancarias sin tener que desplazarse a una oficina física como se muestra en la figura 6.

Figura 6:

Respuestas de los encuestados sobre el internet en sus casas.

¿Tiene plan de internet en su casa?

102 respuestas



Nota: El grafico muestra que el 64.7 % de los encuestados tiene un plan de internet en su casa. Autor del documento basado en Google forms.

Adicionalmente se logra evidenciar que la población encuestada usa la web dos o más veces al mes, como se evidencia en la figura 7, dando el porcentaje más alto de los resultados

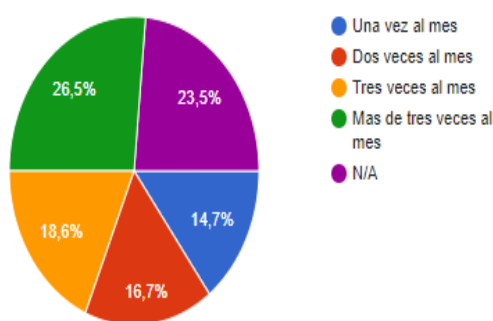
con un (26.5%), pero su uso es para realizar otro tipo de tareas como por ejemplo consultas académicas, juegos, música entre otros. Sin embargo, a este porcentaje lo sigue el (23.5%) que N/A, ya que como se ha visto en el desarrollo de la investigación, un alto porcentaje de adultos mayores no usan la web por falta de medios y de conocimiento para hacerlo.

Figura 7:

Respuestas de los encuestados respecto a su concurrencia en la web.

¿Con que frecuencia visita la web?

102 respuestas



Nota: El grafico muestra que la mayoría de las personas encuestadas 26.5% frecuentan la web más de tres veces al mes. Autor del documento basado en Google forms.

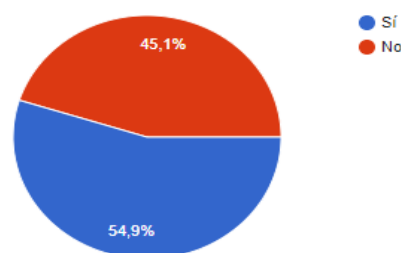
Además, se resalta que el (54.9%) de los encuestados sí usa las plataformas bancarias digitales, sin embargo, el (45.1%) no las usa por lo que se logra identificar que es un porcentaje muy alto frente a las necesidades actuales de uso de estas plataformas por lo que existe una tendencia al desconocimiento e inseguridad a la hora de hacer transacciones bancarias por este medio como se muestra en la figura 8.

Figura 8:

Respuestas de los encuestados acerca de su uso de las PBD.

¿Utiliza las plataformas bancarias digitales?

102 respuestas



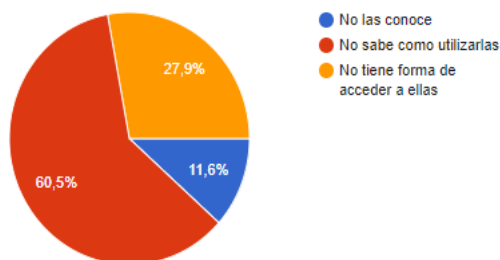
Nota: El grafico muestra que el 54.9% si utilizan las PBD. Autor del documento basado en Google forms.

Figura 9:

Respuestas de los encuestados sobre el no uso de las PBD.

Si la respuesta a la pregunta anterior fue no, indique por que

43 respuestas



Nota: El grafico muestra que de las personas encuestadas que no utilizan las PBD el 60.5% es porque no sabe cómo utilizarla. Autor del documento basado en Google forms.

Por otra parte, se busca la razón del no uso de las plataformas bancarias digitales como se muestra en la figura 9, de lo cual se encuentra que de un total de 43 respuestas el (60.5%) no sabe cómo utilizarlas, el (27.9%) no tiene forma de acceder a ellas y el (11.6%) no las conoce.

En la figura 10 se logró identificar que de las 204 respuestas (opción múltiple), las más importantes son: El pago de los servicios públicos con un porcentaje del (18.62%), seguido de las recargas a celulares con el (13.24%), las transferencias a terceros (12.74%), transferencias entre el

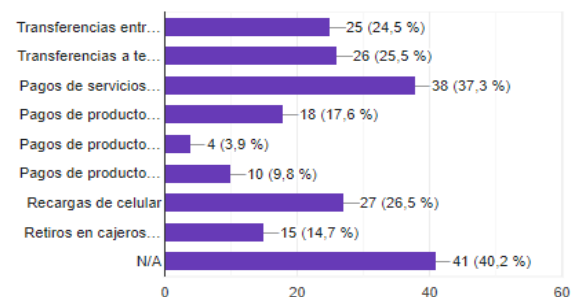
mismo banco (12.25%) y muy importante el porcentaje de (20.1%) correspondiente a las personas que no consideran esta respuesta dado que no usan las PBD.

Figura 10:

Respuestas de los encuestados según los servicios que usan en las PBD.

¿Qué servicios financieros utiliza a través de las plataformas bancarias digitales? Selección múltiple.

102 respuestas



Nota: El grafico muestra que de las personas encuestadas el mayor servicio financiero que utilizan en las PBD es el pago de servicios públicos en un 18.62% Autor del documento basado en Google forms.

Otro de los factores importantes que se validó, se refiere a las consultas que se realizan por medio de las PBD en donde, de 166 respuestas de opción múltiple como se muestra en la figura 11, se encontró que el (33.73%) realiza consultas de saldo, el (13.85%)

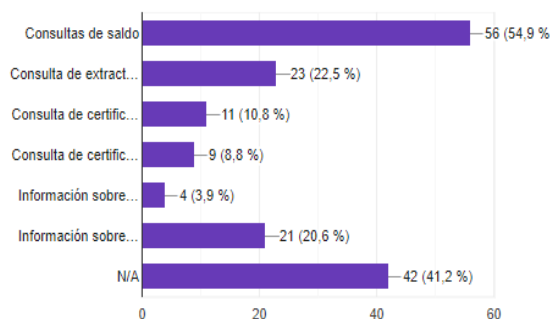
consulta de extractos, el (12.65%) valida información sobre los productos y de resaltar que el (25.3%) no aplican a esta respuesta, ya que no usan o no conocen las plataformas.

Figura 11:

Respuestas de los encuestados según las consultas que realizan en las PBD.

¿Qué tipo de consultas financieras realiza a través de las plataformas bancaria digitales? Selección múltiple.

102 respuestas



Nota: El grafico muestra que de las personas encuestadas la consulta que más realizan en las PBD es la de saldo en un 33.73% Autor del documento basado en Google forms.

Considerando las amplias posibilidades que las plataformas bancarias digitales brindan a sus usuarios, se indagó acerca de los productos que sabían que podían adquirir de forma virtual como se ve en

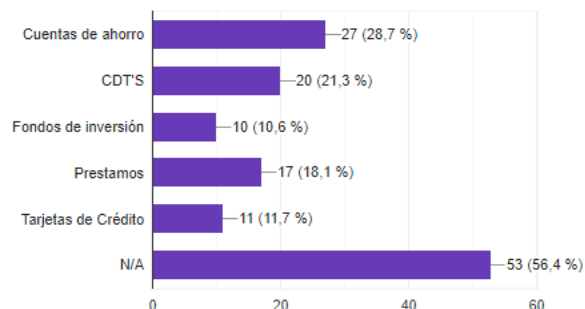
la figura 12, en donde de 138 respuestas de opción múltiple se obtiene que el (38.4%) N/A ya que no conocen esta posibilidad, sin embargo, el (19.56%) sabía que podía abrir cuentas de ahorros, el (14.49%) CDT'S (Certificado a término fijo) y el (12.31%) prestamos, destacando así los productos más relevantes.

Figura 12:

Respuestas de los encuestados según los productos que pueden adquirir por medio de las PBD.

¿Cuáles de los siguientes productos sabía que podía adquirir sin acercarse una oficina física? Selección múltiple.

94 respuestas

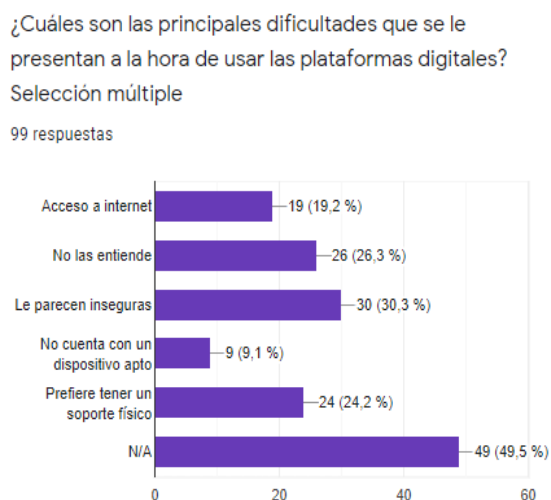


Nota: El grafico muestra que de las personas encuestadas el producto que más abren por las PBD son las cuentas de ahorro con un porcentaje del 19.56% Autor del documento basado en Google forms.

Por último, se busca conocer las dificultades que se presentan en el uso de las PBD, a lo que de 157 respuestas de selección múltiple se encontraron entre las más importantes, que al (19.1%) de los encuestados le parecen inseguras, al (16.5%) no las entiende, el (15.28%) prefiere tener un soporte físico y con el porcentaje más alto (31.2%) N/A debido a la falta de uso y conocimiento de las plataformas como se muestra en la figura 13.

Figura 13:

Respuestas de los encuestados presentando las dificultades en el uso de las PBD.



Nota: El gráfico muestra que la mayor dificultad que se presentan las

personas encuestadas al momento de usar las PBD es que les parecen inseguras en un 19.1%. Autor del documento basado en Google forms.

Se realizó una comparación entre el DCU guiado por la norma ISO 9241 – 11 y los resultados obtenidos tal como se muestra en la Tabla 3, se logra evidenciar que el banco BBVA cumple con los parámetros necesarios para facilitar a los adultos mayores el uso de las PBD además cuenta con una línea de atención telefónica y de WhatsApp activa durante las 24 horas del día lo que es consistente con la omnicanalidad para garantizar la satisfacción de los clientes y mejorar su experiencia, sin embargo ellos sienten miedo a perder su dinero al no tener un soporte de su transacción por eso aún prefieren acercarse a una oficina física a realizar sus transacciones, es por eso que el banco constantemente realiza campañas de educación financiera y pone a disposición de los clientes videos instructivos como guía tanto para acceder a las plataformas como para realizar las operaciones generando confianza.

Tabla 3: Análisis comparativo entre DCU y los resultados obtenidos.

DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO	RESULTADOS OBTENIDOS
Facilidad de aprendizaje: - Facilidad en el manejo de las plataformas. - Acceso fácil en los dispositivos utilizados.	El 54.9% de la muestra usa las plataformas bancarias digitales lo que permite validar que tienen el acceso y se les facilita su uso.
Facilidad de uso: - Acceso a un plan de datos o un plan de internet. - Posibilidad de contar con un dispositivo electrónico inteligente (celular, Tablet, computador).	El 64.7% de la muestra tiene acceso a internet sin embargo se identifica que de un 45.1% de la población encuestada que no usa las PBD se deriva un 60.5% que no las usa porque no sabe cómo hacerlo.
Efectividad: - Facilidad al momento de realizar las transacciones. - Uso intuitivo de las plataformas. - Seguimiento de pasos e instrucciones.	El 60.5% de las personas encuestadas que no utilizan las PBD hace referencia a que no sabe cómo utilizarlas.
Satisfacción: - Ahorro de tiempo. - Ahorro de dinero.	33.73% consulta saldos. 19.56% apertura cuentas de ahorro. 14.49% apertura CDT's. 13.85% descarga extractos bancarios. 12.31% hace uso de los créditos mediante las PBD.
Seguridad: - Seguridad en las transacciones. - Agilidad en los procesos. - Operaciones exitosas.	19.1% le parecen inseguras. 16.5% no las entiende. 15.28% prefiere tener un soporte físico.

Nota: Autor del documento guiada por la norma ISO 9241 -11.

Conclusiones

Las entidades financieras y para este caso de estudio, el banco BBVA de la oficina central de Tunja cada día se enfocan mas en hacer que todos sus clientes dejen de asistir a las oficinas físicas a realizar sus transacciones bancarias y en especial el adulto mayor, ya que son quienes se exponen más a los peligros de la calle por su vulnerabilidad y especialmente en épocas de pandemia en donde adicionalmente pueden llegar a contraer un virus que podría causarles incluso la muerte, sin embargo es un poco difícil de cambiar la cultura de uso del dinero, tal vez por la desconfianza que les generan las transacciones virtuales, sin embargo para ellos es muy difícil también acostumbrarse a no salir la calle, no encontrarse con sus amigos “pensionados” y no poder tomar un café y recordar las anécdotas de su vida.

Los adultos mayores hoy en día están a la vanguardia de los avances tecnológicos, sin embargo, un alto porcentaje de esta población se niega

a someterse al cambio y aceptar que las entidades financieras en su mayoría no escatiman en invertir recursos para mejorar cada día sus plataformas de modo que sean más intuitivas para todo público.

La mayoría de los adultos mayores que no utilizan las plataformas bancarias digitales se refieren especialmente a la falta de conocimiento de su existencia, por lo tanto, no saben cómo acceder a ellas ni tampoco como usarlas.

Es posible considerar que otro de los factores más importantes al momento de usar las plataformas bancarias digitales hace referencia a la falta de acceso a las tecnologías y a herramientas como dispositivos móviles o computadores.

Las personas mayores de 60 años no se acostumbran a los soportes digitales y prefieren tener un soporte impreso sellado por la entidad financiera, lo cual generalmente los convence de la seguridad de su transacción, sin considerar que el soporte es más seguro y duradero en el medio digital.

Teniendo en cuenta que el análisis se hizo en la oficina principal del banco BBVA de la ciudad de Tunja y de acuerdo a los resultados obtenidos se sugieren las siguientes recomendación y estrategias que se deberían utilizar en la entidad para fortalecer el uso de las plataformas bancarias digitales y facilitar la vida de las personas mayores:

Realizar campañas de capacitación en fechas importantes como el día de pago de las mesadas pensionales, además de realizar jornadas de inclusión en compañía de las entidades más reconocidas en el pago de pensiones como son fiduprevisora, Colpensiones, cremil, foep, entre otras.

Implementar programas con la alcaldía mayor y la gobernación de Boyacá que le permitan a más adultos mayores y en especial los de los estratos socioeconómicos bajos, tener acceso a internet y en lo posible a un dispositivo que les permita el uso de estas plataformas.

Concientizar a las personas mayores de la seguridad que tiene hacer uso de

sus recursos mediante plataformas digitales, las diversas opciones al momento de utilizar su dinero y, sobre todo, el tiempo que pueden ahorrar al no tener que desplazarse a una oficina física disminuyendo gastos en pago de transporte.

Se le sugiere al banco seguir trabajando en diseñar plataformas bancarias digitales cada día más fáciles de usar mediante una descarga simple, un pagina virtual amigable y un proceso de activación inmediato pero con amplios estándares de seguridad para evitar fraudes en las transacciones.

Referencias

- Avendaño Carbellido, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. Pp, 12(41), 108. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-87.pdf>
- Banco BBVA. (2021). Portal MIS (management information system).
- Barruetaña, E. (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la

inclusión financiera. Artículos Analíticos. Boletín Económico 1/2020. Banco de España, 15. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10527>

Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., y Urbiola, P. (2015). Economía digital: La transformación digital de la banca. Observatorio Economía Digital, January, 1–11. www.bbvaresearch.com

DANE. (2021, enero). “Adulto mayor en Colombia”. Información para todos 29. [En línea]. Recuperado el 22 de julio de 2021 (<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/presentacion-caracteristicas-generales-adulto-mayor-en-colombia.pdf>)

Daza, M. (2018). “Educación Y Comportamiento Financiero Del Adulto Mayor De La Ciudad De Chillán” Memoria Para Optar Al Título De Contador Público Y Auditor. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3147/1/Da>

za Contreras%2C Jocelyn Magdalena.pdf

Deloitte. Informe Personalizado. (2020). Madurez de la Banca Digital. Chile. Digital Banking Maturity. [En línea]. Recuperado el 23 de julio de 2021. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/financial-services/cl-madurez-de-la-banca-Digital-2020.pdf>

Encuesta elaborada por Carmen Sofía Oliveros Suárez, realizada mediante Google Forms, (agosto, 2021). “*Encuesta de valoración de variables en el uso de plataformas bancarias digitales en personas mayores de 60 años*”. [Data set]. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPJvfZgbMSVUqwGL5YfBSwYRqbB63m1FAk4aiLJCAUFdl-Zw/viewform?usp=sf_link.

Fernández-Torres, Y., Gutiérrez-Fernández, M., y Palomo-Zurdo, R. (2019). How do cooperative banks perceive the

impact of digital transformation?
CIRIEC-España Revista de
Economía Pública, Social y
Cooperativa, 95, 11–38.
<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.12724>

Finanzas. (2021, junio). "Banca digital: Aquí está y aquí se queda". Dinero. Revista Semana. [En línea]. Recuperado el 17 de julio de 2021. (<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/banca-digital-aqui-esta-y-aqui-se-queda/202100/>)

González, F. (2015). La transformación de una empresa analógica en una empresa digital: el caso de BBVA. Reinventar La Empresa En La Era Digital. 433 – 448. España. https://www.academia.edu/download/61970846/La_transformacion_de_una_empresa_analogica_enn_una_empresa_digital_el_caso_BBVA20200202-111589-5p92b0.pdf

Laboral. 2021. "Pensionados de los fondos privados crecen 15%,

los de prima media crecieron 3,8%". Pensiones y cesantías. La República. [En línea]. Recuperado el 22 de julio de 2021.

(<https://www.larepublica.co/especiales/pensiones-y-cesantias-2020/pensionados-de-los-fondos-privados-crecen-15-los-de-prima-media-crecieron-38-3116189>).

L. León y S. Pérez. (2018). Adopción de plataformas bancarias en línea en adultos mayores de 50 años. Colegio de estudios superiores de administración. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org>

Mascheroni, M. A. (2013). Herramienta para la evaluación de usabilidad de software. 1–85. Facultad de Ciencias

Exactas y Naturales y Agrimensura.

N. Torres Tolosa. (2020). Estrategias para el fomento del uso de la Aplicación Móvil en clientes mayores de 40 años en el Banco Davivienda S.A, Principal Bucaramanga. Unidades tecnológicas de Santander Facultad de ciencias socioeconómicas Tecnología en banca y finanzas de Bucaramanga. Colombia. Ed. 611, 1 – 45.

Rivoir, Ana. 2019. "Personas mayores y tecnologías digitales." Psicología, Conocimiento y Sociedad 7(2):199–226. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00152.pdf>

Tecnología. (2021, 1 de enero). "¿Existe una brecha generacional en el uso de la banca digital?". Dinero, Revista Semana. [En línea]. Recuperado el 16 de julio de 2021. <https://www.semana.com/tende>

ncias/articulo/banca-tradicional-vs-bancos-digitales-que-banco-es-mejor/280587/

Toloba, C., y Del Río, J. M. (2020). La perspectiva de la digitalización de la banca española: riesgos y oportunidades. Grupo de Riesgo Tecnológico, Departamento de Inspección V, del Banco de España. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/13547>