

INCENTIVAR EL USO DE LAS APLICACIONES BANCARIAS EN LOS ADULTOS MAYORES ENTRE 60 A 80 AÑOS DE LA LOCALIDAD DE SUBA



29 - NOV - 2021

JOHANA CABANZO - GERMAN GONZALEZ - CAMILO MARTINEZ - SARA RODRIGUEZ

INTRODUCCIÓN



La transformación digital abrió camino a los canales virtuales desplazando en parte al comercio presencial, la presente investigación busca analizar las variables que influyen en la aceptación y uso de las aplicaciones bancarias en los adultos mayores entre 60 a 80 años, siendo esta una generación conservadora que percibe la tecnología como futurista y poco útil, pero que es consciente de la necesidad de adaptarse a los avances tecnológicos.

PREGUNTA PROBLEMA



¿Qué incentiva el uso de las aplicaciones bancarias en los adultos mayores entre 60 a 80 años en la localidad de Suba?

OBJETIVOS



General: Realizar una propuesta para incentivar el uso de las aplicaciones bancarias en los adultos mayores entre 60 a 80 años en la localidad de Suba.

Objetivos específicos.

- Identificar las características que tienen las aplicaciones para la facilidad de manejo en los adultos mayores
- Describir el conocimiento y percepción de las aplicaciones bancarias.
- Perfilar elementos y necesidades financieras de la población objetivo.
- Conocer las oportunidades y ventajas que ofrecen las aplicaciones bancarias para adultos mayores.

MARCO TEORICO



Se entiende por banca móvil el servicio que presta el sector financiero mediante aplicaciones a través de los dispositivos móviles. La banca y las aplicaciones móviles de entidades financieras son herramientas que permiten a los usuarios, ingresar a sus cuentas bancarias a cualquier hora, desde cualquier lugar siendo un gran avance en la tecnología desarrollada para el fácil acceso a la información. Los factores determinantes para que la persona tome la decisión de aceptar o no aceptar esta tecnología como son las bancas móviles varia según la edad, entre mas edad mas inseguridad tienen con el uso de Internet, por lo que es mejor para ellos ir directamente a las oficinas bancarias

En Colombia, los adultos mayores son todas aquellas personas que tienen 60 años o más. La importancia que tiene el uso del Internet en el adulto mayor es que le ayuda a superar el miedo a estar solo y al estar apartado de su familia, le permite interactuar, tomar sus decisiones personales y sociales, ya que el medio le abre la posibilidad para hacerlo.

ENFOQUE-ALCANCE-DISEÑO



Investigación aplicada, donde se analizaron datos cuantitativos y cualitativos lo que le da un enfoque mixto, su diseño es no experimental transversal.

INSTRUMENTOS



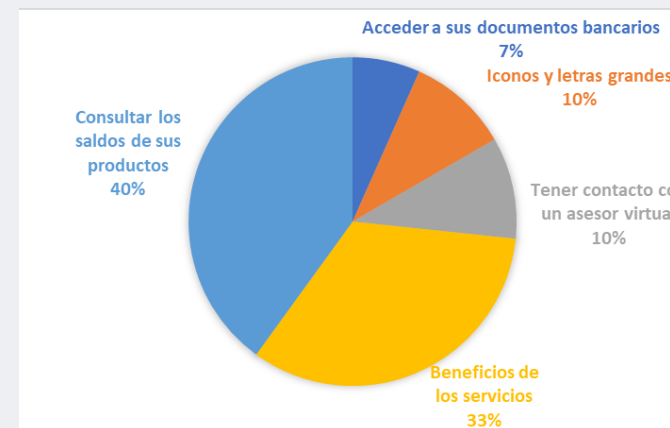
Encuesta: Cuestionario con 23 preguntas, para perfilar los elementos y necesidades financieras. (n=60 personas)

Entrevista a profundidad: Conocer las oportunidades y ventajas que ofrecen las aplicaciones bancarias. (n=5 personas)

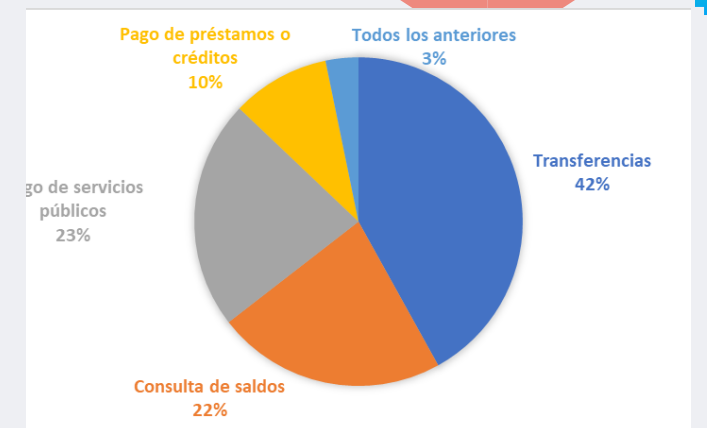
REFERENCIAS

- Agarwal, S., Driscoll, J.C., Gabaix, X. y Laibson, D. (2009). La edad de la razón: decisiones financieras a lo largo del ciclo de vida e implicaciones para la regulación. *Brookings Papers on Economic Activity*, 2009 (2), 51-117
- Alcaldía Mayor de Bogotá (5 de mayo 2021) SaluData Observatorio de Bogotá "Datos de Salud, demografía y salud" tomado de: <https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/index.php/datos-de-salud/demografia/piramidepoblacional/>
- Featherman, M.S. y Pavlou, P.A. (2003). Predecir la adopción de servicios electrónicos: una perspectiva de las facetas de riesgo percibido. *Revista internacional de estudios humanos-informáticos*, 59 (4), 451-474.
- Featherman, M. S., & Hajli, N. (2016). Self-service technologies and e-services risks in social commerce era. *Journal of Business Ethics*, 139(2), 251-269.
- Munoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F. (2017). Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model. *SPANISH JOURNAL OF MARKETING - ESIC*
- Organización Mundial de la Salud OMS 2018 "Envejecimiento y Salud" tomado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>
- Prensky, M. Nativos e Inmigrantes Digitales, 2010. Distribuidora SEK, SA Disponible en: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS E INMIGRANTES DIGITALES>.
- Taylor, S.J. y R. Bogdan 1990 Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona, Paidós. P 101-108
- Zhou, B., Chen, F., Zhang, Y., Wei, J., Ou, H.W., Zhao, J.F., ... y Feng, D.L. (2010). Estructura electrónica de Fe 1.04 Te 0.66 Se 0.34. *Revisión física B*, 81 (1), 014526.

ESTADISTICAS



Las características que las personas encuestadas encontraron determinantes al momento de usar una app bancaria, consultar los saldos de los productos tiene una participación del 40%, convirtiéndose en la mas importante, seguida de beneficios en los servicios con un 33% luego que la app cuente con iconos y letras grandes con un 10% y por ultimo esta acceder a sus documentos bancarios con un 7%.



De los encuestados que usan las aplicaciones bancarias el 42% manifiestan usarla para realizar transferencias entre cuentas, seguido por la consulta de saldos con un 22%, el pago de servicios públicos es el siguiente más relevante con un 23%, un 10% indicar usarla para el pago de créditos o préstamos bancarios y un 3% usan la app para realizar todas las anteriores.

NUBE DE PALABRAS



RESULTADOS



En los datos cuantitativos se obtuvieron datos demográficos que permitieron la medición del conocimiento y percepción de las aplicaciones bancarias, donde la calificación se encuentra en manejo "medio" lo cual se soporta muy bien con el 53% de personas que no solicitan ayuda para acceder a estas aplicaciones, por otro lado la necesidad que mas se busca suplir con un 42% son transferencias, seguido de pago de servicios públicos con un 23%.

Con las entrevista a profundidad, se busco evaluar las características que incentivan el uso de las apps bancarias encontrando que la seguridad es un factor fundamental y la ventaja con mas relevancia es evitar filas.

PROPUESTA



Se propone a las entidades financieras desarrollar una actualización a la aplicación bancaria que permita distinguir al adulto mayor para que esta se adapte a servir a este tipo de personas con menús mas simples y con tutoriales para su uso.

- Realizar campañas educativas frente a los usos fáciles y prácticos de las aplicaciones bancarias, con el fin de evidenciar lo simple y seguro que puede llegar a ser la experiencia con ellas de tal forma que se muestren los beneficios como el ahorro entiendo, evitar filas.
- Generar acciones desde los canales físicos que promuevan al usuario la interacción online con el fin de conectar la experiencia física y la digital y comenzar la práctica simple en el uso de estas aplicaciones.

CONCLUSIONES



- Para que las personas adultas logren familiarizarse con las aplicaciones bancarias, se recomienda tener paciencia, así como el acompañamiento de un conocido o familiar.
- Se logran identificar pasos sencillos para guiar al usuario: configurar el equipo, elegir la aplicación y descargarla, generar un manual digital, se recomienda ir poco a poco y enseñar el manejo del producto mas utilizado, tener una línea amable y empática para despejar dudas, realizar campañas de seguridad informática.

