



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE GUAYAQUIL**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Análisis del comportamiento de los adultos mayores frente al uso de las Fintech en Guayaquil.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Administración de Empresas

AUTOR: Milena Tais Paucar Peñafiel TUTOR:  
Rosa Benites Medina

Guayaquil - Ecuador  
2024

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Milena Tais Paucar Peñafiel con documento de identificación N° 0931690879 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

**Guayaquil, 09 de marzo del año 2024**

Atentamente,



---

Milena Tais Paucar Peñafiel

0931690879

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA**

Yo, Milena Tais Paucar Peñafiel con documento de identificación No. 0931690879, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo académico: Análisis del comportamiento de los adultos mayores frente al uso de las Fintech en Guayaquil, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

**Guayaquil, 09 de marzo del año 2024**

Atentamente,



---

**Milena Tais Paucar Peñafiel**  
**0931690879**

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Rosa Benites Medina con documento de identificación N° 0914881248, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Análisis del comportamiento de los adultos mayores frente al uso de las Fintech en Guayaquil”, realizado por Milena Tais Paucar Peñafiel con documento de identificación N° 0931690879, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

**Guayaquil, 5 de marzo del año 2024**

Atentamente,



---

MBA. Rosa Benites Medina  
0914881248

## **ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ADULTOS MAYORES FRENTE AL USO DE LAS FINTECH EN GUAYAQUIL**

*ANALYSIS OF THE BEHAVIOR OF OLDER ADULTS REGARDING THE USE OF FINTECH IN GUAYAQUIL.*

### **Resumen**

---

El análisis se enfoca en diagnosticar el nivel de uso de plataformas financieras por parte de los adultos mayores en Guayaquil, identificar el grado de conocimiento que poseen sobre los servicios ofrecidos por las Fintech y sus percepciones de seguridad, así como determinar la tasa de adopción de dichos servicios, considerando factores como la accesibilidad y facilidad de uso, en el contexto específico de esta población en las ciudades un tema de relevancia creciente en la investigación académica y la práctica financiera. La metodología utilizada en esta investigación tiene un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión holística de la situación, se emplearon instrumentos como encuestas a personas de la tercera edad y entrevistas a expertos. Dentro del resultado de la investigación se identificó las barreras que tienen los adultos mayores como, la falta de acceso a internet, la baja alfabetización digital y las preocupaciones sobre la seguridad de las transacciones en línea. Además, se exploran las oportunidades para mejorar la inclusión financiera y digital de los adultos mayores a través de programas de educación, capacitación y diseño de interfaces más intuitivas y accesibles. Este estudio no solo determina las necesidades específicas de este segmento de la población, sino que también proporciona información valiosa para instituciones financieras, reguladores y formuladores de políticas que buscan desarrollar servicios financieros más inclusivos y accesibles para todos los ciudadanos, independientemente de su edad o nivel de experiencia tecnológica.

### **Abstract**

The analysis focuses on diagnosing the level of use of financial platforms by older adults in Guayaquil, identifying the degree of knowledge they have about the services offered by Fintechs and their perceptions of security, as well as determining the rate of adoption of such services, considering factors such as accessibility and ease of use, in the specific context of this population in cities, a topic of growing relevance in academic research and financial practice. The methodology used in this research has a mixed approach, combining qualitative and quantitative elements to obtain a holistic understanding of the situation, using instruments such as surveys to senior citizens and interviews to experts. Within the outcome of the research, barriers that older adults have were identified such as, lack of internet access, low digital literacy and concerns about the security of online transactions. It also explores opportunities to improve the financial and digital inclusion of older adults through education programs, training and the design of more intuitive and accessible interfaces. This study not only identifies the specific needs of this segment of the population, but also provides valuable information for financial institutions, regulators, and policymakers seeking to develop financial services for older adults..

### **Palabras clave**

---

Adulto, práctica, tecnología, seguridad, digital

### **Keywords**

---

Seniors, practice, technology, security, digital.

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se han generado una serie de estudios e informes con respecto a la temática, sin embargo, en el caso puntual de Ecuador existe una escasez notable de investigaciones, por lo que en base a la descripción de la conformación y desarrollo del ecosistema Fintech ecuatoriano, con este artículo se pretende profundizar los conocimientos con respecto a este sector y contribuir al debate de su desarrollo, sobre todo por las implicaciones económicas (incremento notable de competitividad e inversiones en el sector), sociales (mayor inclusión en servicios financieros y apoyo para alcance de ODS), regulatorias (creación de marcos normativos) que han generado las Fintech en otros países, y que pueden o no ser extrapolables a la realidad ecuatoriana. (Kashyap, 2017)

El avance vertiginoso de las tecnologías financieras (Fintech) ha transformado radicalmente la forma en que interactuamos con el sistema financiero global. Sin embargo, este progreso innovador no está exento de desafíos, especialmente en regiones donde la adopción de estas tecnologías enfrenta resistencia. En este contexto, el presente estudio se centra en explorar el fenómeno de las Fintech en Guayaquil, Ecuador, específicamente enfocado en el segmento de la población adulta mayor

El uso limitado que los adultos mayores de Guayaquil hacen de las nuevas tecnologías financieras a pesar del crecimiento en el panorama de las Fintech en esta ciudad, la población adulta mayor muestra un alto grado de desconocimiento y una baja tasa de adopción de estas herramientas financieras digitales.

Existe un crecimiento moderado del sector Fintech en Guayaquil, aunque persisten barreras significativas para la plena integración de estas tecnologías entre la población adulta mayor. El informe de diagnóstico de recuperación económica urbana y resiliencia en Guayaquil, elaborado por CEPAL, destaca esta situación y subraya la importancia de comprender las causas subyacentes y abordar los obstáculos que impiden una adopción más amplia de las Fintech en este segmento demográfico.

La población adulta mayor en la ciudad de Guayaquil mantiene un grado de desconocimiento alto sobre las Fintech en contraste con otras grandes ciudades del país y a nivel mundial, si bien el mundo de las Fintech en Guayaquil evidencia un crecimiento considerado, se las encuentra en un grado de mediano a grande según el “Informe de diagnóstico de recuperación económica urbana y resiliencia en Guayaquil” de CEPAL.

Existen incentivos por parte del sector financiero tanto público y privado para que los adultos mayores mediante las aplicaciones o páginas creadas por el mismo, sean utilizadas con mayor frecuencia por la parte de la población resistente al cambio, la transición de un modelo obsoleto a la migración de un nuevo modelo más efectivo y ahorrativo en gastos empresariales demanda gran cantidad de tiempo (Páez, 2021)

A pesar del evidente crecimiento del sector Fintech en Guayaquil, según el informe de Diagnóstico de Recuperación Económica Urbana y Resiliencia en Guayaquil de Cepal, este desarrollo se sitúa en una escala de mediana a grande. En este contexto tanto el sector financiero público como privado ha implementado incentivos destinados a fomentar la adopción de aplicaciones y plataformas por parte de la población adulta mayor que en su mayoría muestra resistencia al cambio.

La transición de un modelo financiero tradicional obsoleto a uno más eficiente y orientado a la digitalización de gastos empresariales se presenta como un desafío que requiere tiempo y atención estratégica. Para comprender de manera más profunda el comportamiento de este segmento de población frente a las Fintech, se llevarán a cabo encuestas y entrevistas que permitirán reconocer las barreras percibidas y que oportunidades podemos alcanzar para lograr una integración exitosa de estas tecnologías en sus prácticas financieras cotidianas.

Las Fintech en Ecuador se encuentran concentradas en los segmentos de gestión de finanzas empresariales con el 32%, pagos y remesas con 16%, tecnologías empresariales para instituciones financieras con 16%, financiamiento colectivo o crowdfunding con 13%, gestión patrimonial con el 6%, préstamos con el 3%, gestión de finanzas personales con el 3%, seguros con el 3%, negociación de activos financieros y mercado de capitales con el 3 %, banca digital con el 3 %, y otros con el 2 %. (Enríquez, 2021).

La inclusión financiera de los adultos mayores es un aspecto crucial para garantizar la equidad y la accesibilidad a los servicios financieros en la sociedad moderna. En este sentido, comprender cómo estos grupos demográficos perciben y utilizan las Fintech es fundamental para diseñar estrategias efectivas de inclusión y educación financiera (Gómez, J. et al, 2020).

La población de adultos mayores en Guayaquil enfrenta diversos desafíos, que van

desde la brecha digital hasta la falta de familiaridad con las nuevas tecnologías. Estos factores influyen en su disposición y capacidad para adoptar herramientas financieras digitales, como las Fintech, y pueden generar barreras significativas en su acceso a servicios financieros (Moreno, 2018).

La seguridad y la privacidad son preocupaciones comunes entre los adultos mayores al considerar el uso de tecnologías financieras. Existen temores sobre el robo de identidad, el fraude electrónico y la exposición a riesgos financieros que pueden disuadirlos de utilizar plataformas digitales para gestionar sus finanzas (González, 2018)

Las características socioeconómicas y culturales de los adultos mayores en Guayaquil también desempeñan un papel importante en su relación con las Fintech. La educación, el nivel de ingresos y la confianza en las instituciones financieras tradicionales influyen en su disposición para adoptar nuevas tecnologías y cambiar sus hábitos financieros (López, A., & Martínez, E. , 2021)

La accesibilidad y la usabilidad de las plataformas Fintech son aspectos cruciales que influyen en la adopción por parte de los adultos mayores en Guayaquil. Las interfaces intuitivas, el soporte técnico adecuado y la disponibilidad de capacitación son elementos clave para facilitar su participación en el mundo digital financiero (Rodríguez, 2020)

El contexto regulatorio y la infraestructura tecnológica también afectan la adopción de las Fintech por parte de los adultos mayores en Guayaquil. Las políticas gubernamentales y la colaboración con el sector privado son necesarias para crear un entorno propicio que fomente la inclusión financiera y promueva la confianza en las nuevas tecnologías (Sánchez, 2020)

El impacto de la pandemia de COVID-19 ha acelerado la digitalización de los servicios financieros en todo el mundo, incluido Guayaquil. Este cambio ha generado tanto oportunidades como desafíos adicionales para los adultos mayores, que han tenido que adaptarse rápidamente a nuevas formas de interactuar con sus finanzas (Vega, R. et al., 2021)

El apoyo y la colaboración entre diferentes actores, incluidos gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil, son fundamentales para promover la inclusión financiera de los adultos mayores en Guayaquil. La creación de alianzas estratégicas y programas de educación financiera puede ayudar a superar las barreras y aumentar la participación de este grupo demográfico en la economía digital (Zambrano, F., & Torres, M, 2020).



El estudio tiene como objetivo analizar el comportamiento exhibido por los adultos mayores de la ciudad de Guayaquil, considerando factores como la accesibilidad y facilidad de uso, en el contexto específico de esta población se determinaron los siguientes objetivos específicos, recopilar información sobre el uso de plataformas financieras por parte de los adultos mayores, identificar acciones para mejorar el uso de las tecnologías financieras y facilitar la migración del consumo tradicional financiero al uso de las Fintech, proponer estrategias para lograr que los adultos mayores accedan al uso de nuevas tecnologías financieras.

### **1.1 Fintech y los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**

Las Fintech, abreviación de tecnología financiera, son empresas que utilizan la tecnología para ofrecer servicios financieros de manera innovadora y eficiente. En el contexto del análisis del comportamiento de los adultos mayores frente al uso de las Fintech en Guayaquil, es crucial entender que esta población puede presentar desafíos únicos en términos de adopción y uso de estas tecnologías. Esto se debe a factores como la familiaridad con la tecnología, la accesibilidad de las plataformas, la percepción de seguridad y la confianza en los servicios financieros digitales. Por tanto, el estudio se enfocará en evaluar el nivel de conocimiento, uso y percepciones de seguridad que tienen los adultos mayores respecto a las Fintech en Guayaquil, con el objetivo de comprender mejor cómo estas tecnologías impactan su comportamiento financiero y qué medidas pueden implementarse para mejorar su accesibilidad y aceptación en esta población específica.

Tradicionalmente las finanzas en Ecuador con énfasis en Guayaquil considerada la capital financiera se daban de forma física, es decir presencial en los bancos y/o entidades financieras, esta situación fue cambiando con el tiempo y por la mayor exposición a internet por la población joven esto se ve correlacionado a la exposición de la población adulta mayor a las finanzas digitales, las cuales se pueden evidenciar en un informe emitido por CEPAL.

Al inicio las Fintech se desarrollaron con una apertura para la población joven/adulta que tiene más conocimiento sobre la tecnología y se mantiene más actualizadas sobre las nuevas aplicaciones que son lanzadas por las instituciones financieras, por lo cual, el desarrollo hacia las Fintech es más latente ya que la población va migrando con mayor rapidez hacia las mismas, quedando como resultado un grupo rezagado los cuales en este caso son los adultos mayores, aunque este grupo cada vez está más motivado por entrar

al mundo tecnológico financiero el crecimiento que se tiene aún es bajo en correspondencia a los otros grupos de la población (Alvarado, 2023).

Frente a la necesidad de un desarrollo mayor de Fintech y una creciente competencia en este segmento del mercado se trata de crear aplicaciones con orientación financiera, que sean amigables con los usuarios en este caso con la población adulta mayor para que puedan ser utilizadas sin complicaciones por aquellas personas que no tienen nulos conocimientos en el uso de dispositivos tecnológicos, no alcanza con crear solo Fintech, es necesario que estas estén orientadas para todos los segmentos de edades de la población guayaquileña y llegue a aquellas personas que serían las más beneficiadas del avance tecnológico.

El análisis del comportamiento de los adultos mayores frente al uso de las Fintech en Guayaquil se basa en varios conceptos teóricos que abordan aspectos relacionados con la inclusión financiera, la adopción de tecnología por parte de personas mayores y los factores que influyen en su comportamiento financiero digital.

Uno de los principales factores que afecta la adopción de servicios Fintech entre adultos mayores en Guayaquil es la accesibilidad. La disponibilidad de dispositivos electrónicos y conexión a internet es fundamental para que los adultos mayores puedan acceder y utilizar estos servicios (Silva, 2020).

La facilidad de uso de las plataformas Fintech también juega un papel crucial en su adopción. Las interfaces intuitivas y amigables son fundamentales para que los adultos mayores se sientan cómodos al utilizar estas herramientas financieras digitales (Pérez, A., & Gutiérrez, E., 2019).

La confianza en la seguridad y privacidad de los servicios Fintech es otro factor determinante en su adopción por parte de los adultos mayores en Guayaquil. La percepción de riesgo y la preocupación por la protección de los datos personales pueden influir en la disposición de este grupo demográfico para utilizar estas plataformas (Cárdenas, M., et al. , 2021)

La educación financiera y digital también desempeña un papel importante en la adopción de servicios Fintech entre los adultos mayores en Guayaquil. Programas de capacitación y sensibilización pueden aumentar la confianza y la competencia digital de este grupo demográfico, facilitando así la adopción de nuevas tecnologías financieras (Cruz, 2018)

(Moreno, 2018) En su investigación sobre los desafíos de la inclusión financiera para adultos mayores en Guayaquil, Moreno y Sánchez identifican las principales barreras que enfrentan los adultos mayores al acceder a servicios financieros, incluidas las Fintech. Argumentan que la falta de acceso a la tecnología y la baja alfabetización digital son obstáculos significativos que limitan la participación de los adultos mayores en la economía digital. Sugieren que las Fintech deben adaptar sus servicios para satisfacer las necesidades y preferencias de este grupo demográfico, ofreciendo interfaces intuitivas y opciones de atención al cliente especializadas.

De acuerdo con (López, A., & Martínez, E. , 2021) El estudio de Hernández y sus colegas se centra en la infraestructura tecnológica y la conectividad para la adopción de Fintech entre adultos mayores en Guayaquil. Analizan cómo la disponibilidad de redes de alta velocidad y la cobertura de internet impactan la accesibilidad y el uso de servicios financieros digitales. Argumentan que mejorar la infraestructura tecnológica y ampliar el acceso a internet en áreas urbanas y rurales puede aumentar la inclusión financiera de los adultos mayores. Además, resaltan la importancia de programas de capacitación y concienciación para aumentar la confianza y competencia digital de este grupo demográfico.

### **1.2 Inclusión Financiera:**

La inclusión financiera se refiere al acceso equitativo a los servicios financieros, la educación financiera y la participación en la economía formal. Se considera un componente clave del desarrollo económico y social (Demirguc-Kunt, A., & Klapper, L. , 2012)

### **1.3 Teoría de la Adopción de Tecnología:**

La teoría de la adopción de tecnología propuesta por (Davis, 1989) y extendida por (Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D, 2023) sugiere que la adopción de nuevas tecnologías está influenciada por la percepción de utilidad y la facilidad de uso percibida. Los adultos mayores evalúan las Fintech en función de su utilidad para satisfacer sus necesidades financieras y la facilidad con la que pueden utilizarlas.

### **1.4 Brecha Digital:**

La brecha digital se refiere a las disparidades en el acceso y uso de la tecnología entre diferentes grupos demográficos o regiones geográficas. Los adultos mayores suelen enfrentar barreras relacionadas con la falta de acceso a dispositivos tecnológicos, habilidades digitales limitadas y la falta de familiaridad con Internet y las aplicaciones móviles (Warschauer, 2021)

### **1.5 Confianza y Seguridad:**

La confianza y la seguridad son aspectos fundamentales en la adopción de tecnologías financieras, especialmente entre los adultos mayores. La teoría del comportamiento del consumidor sugiere que la confianza en la seguridad de las transacciones electrónicas y la protección de la privacidad son factores clave que influyen en la disposición de los adultos mayores a utilizar servicios financieros digitales (Pavlou, 2023).

### **1.6 Educación Financiera:**

La educación financiera desempeña un papel crucial en la capacidad de los adultos mayores para comprender y utilizar las Fintech de manera efectiva. La literatura destaca la importancia de programas de educación financiera diseñados específicamente para adultos mayores, que aborden sus necesidades y preocupaciones financieras en un contexto digital (Lusardi, A., & Mitchell, O. S., 2021)

## **2 MATERIALES Y METODOS**

La metodología de la investigación es un componente fundamental en cualquier estudio, ya que proporciona el marco estructural y las herramientas necesarias para recopilar, analizar y sacar conclusiones sobre el tema en cuestión.

En el contexto del análisis del comportamiento de los adultos mayores frente a las Fintech en Guayaquil, esta sección es imprescindible ya que no solo guiara el proceso de investigación, también garantizara la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos. (Arroyo, 2020)

En términos metodológicos, esta investigación adopta un enfoque mixto debido a que se utilizaron variables cuantitativas y cualitativas, donde se utilizaron a través de encuestas realizadas a los adultos mayores de Guayaquil y entrevistas a expertos del tema.

Para analizar y comprender los datos recopilados a través de entrevistas a expertos y encuestas a la población adulta mayor de Guayaquil. La muestra se calculará utilizando la fórmula para población finita, considerando una población adulta mayor de 136.607 personas en Guayaquil.

La investigación es no experimental y de campo puesto que se tomarán en cuenta detalles relacionados al conocimiento de tecnologías financieras por parte de los adultos mayores. El enfoque de la investigación es mixto puesto que se hará entrevista a expertos y encuesta a los adultos mayores para identificar nivel de conocimiento y percepción del uso de Fintech.

La población adulta mayor para este estudio es de 136.607 personas que corresponden aparte de la población total de Guayaquil según el censo del 2010. –  
 Fórmula para población finita Para este estudio se utilizará la fórmula de población finita:

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

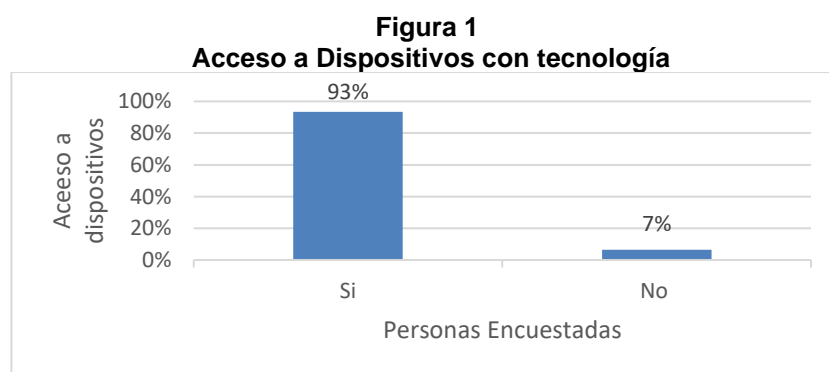
En Guayaquil existen 136.607 personas entre hombres y mujeres, que corresponden a la población adulta mayor considerada a partir de los 65 años:

$$N = 136.607; 1 - \alpha = 95\%; (Z_{\alpha} = 1.96); e = 0.05; p = 0.5; q = 0.5; (q = 1 - p)$$

$$n = \frac{1.96^2 (136.607) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (136.607 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 383.$$

### 3 RESULTADOS

Dentro de los resultados de las encuestas aplicadas a los diferentes adultos mayores hemos determinado los siguientes resultados:

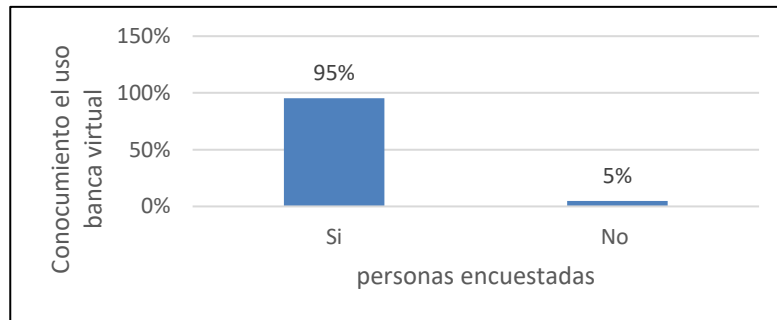


*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que presenta el acceso a dispositivos con tecnología, se observa que el 93% de los encuestados afirman tener acceso a estos dispositivos, mientras que solo el 7% declara no tenerlos. Esto sugiere que la gran mayoría de los participantes en la encuesta están familiarizados con la tecnología y tienen la capacidad de utilizar dispositivos tecnológicos para acceder a servicios financieros digitales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 7% de los encuestados que no tienen acceso a dispositivos tecnológicos representan una minoría significativa que puede enfrentar barreras adicionales en la adopción

de tecnologías financieras, lo que resalta la necesidad de estrategias inclusivas para garantizar la participación equitativa en la economía digital.

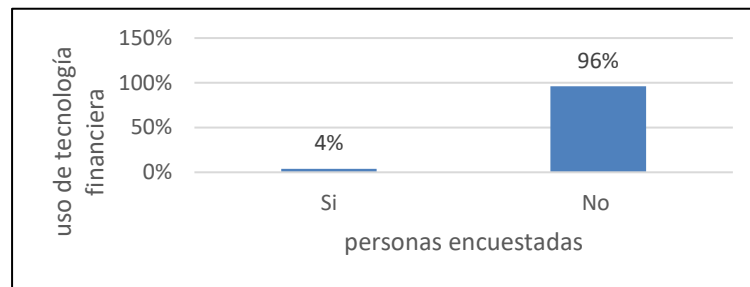
**Figura 2**  
**conocimiento sobre el uso de la banca virtual**



*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que describe el conocimiento sobre el uso de la banca virtual, se destaca que el 95% de los encuestados afirman tener conocimiento sobre este tipo de servicio, mientras que solo el 5% declara no tenerlo. Estos resultados sugieren una amplia familiaridad y comprensión generalizada entre los encuestados sobre la banca virtual, lo que indica un alto grado de alfabetización digital y una disposición hacia la adopción de tecnologías financieras en el grupo estudiado. Sin embargo, es importante considerar que el 5% de los encuestados que no tienen conocimiento sobre la banca virtual aún representan una minoría que podría requerir mayor educación y acceso a recursos para participar plenamente en la economía digital. Por lo tanto, las instituciones financieras y los responsables de políticas pueden enfocarse en programas de educación y sensibilización para abordar las necesidades de este grupo específico y promover una mayor inclusión financiera digital en la población.

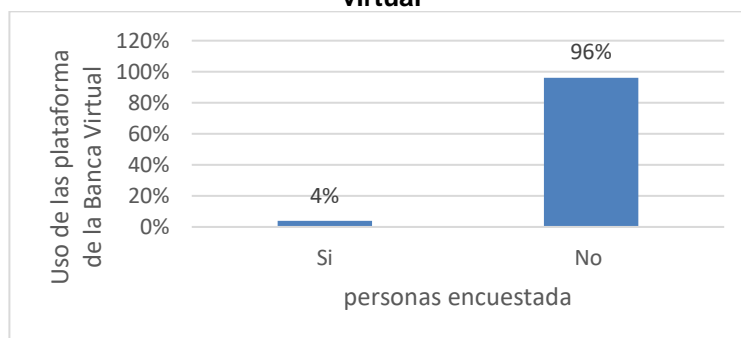
**Figura 3**  
**Comodidad en uso de tecnologías financieras**



*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que describe el nivel de comodidad al utilizar tecnologías financieras para gestionar las finanzas, se observa que solo el 4% de los encuestados se siente cómodo con el uso de estas tecnologías, mientras que el 96% declara no sentirse cómodo. Estos resultados indican una marcada reticencia o incomodidad generalizada entre los encuestados hacia el uso de tecnologías financieras para administrar sus finanzas, lo que podría estar influenciado por la falta de familiaridad, la percepción de riesgo o la preferencia por métodos financieros tradicionales. Esta brecha entre la disponibilidad de tecnologías financieras y la disposición de los usuarios a utilizarlas destaca la importancia de abordar las preocupaciones de seguridad, la educación y la accesibilidad para fomentar una mayor aceptación y adopción de las tecnologías financieras entre la población encuestada.

**Figura 4**  
**Porcentaje de personas que reciben ayuda al momento de utilizar las plataformas de la banca virtual**

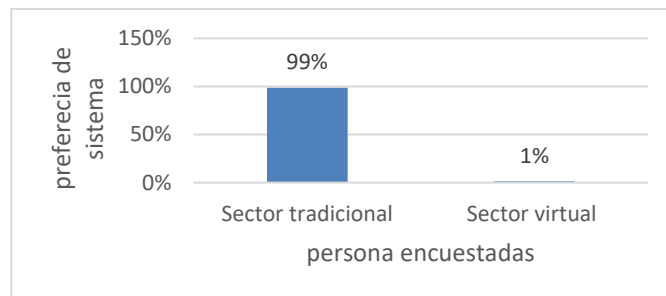


*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que describe si los encuestados reciben ayuda al momento de utilizar las plataformas de la banca virtual, se destaca que solo el 4% de los encuestados afirman recibir ayuda, mientras que el 96% declara no recibirla. Estos resultados sugieren una falta generalizada de asistencia o apoyo entre los encuestados al utilizar las plataformas de

la banca virtual, lo que podría reflejar la complejidad percibida de estas tecnologías financieras o la falta de recursos y programas de capacitación adecuados para facilitar su uso. Esta brecha en la asistencia y el apoyo resalta la necesidad de desarrollar estrategias de educación y soporte personalizadas que promuevan la alfabetización digital y la confianza en el uso de la banca virtual, especialmente entre aquellos que enfrentan desafíos en su adopción inicial.

**Figura 5**  
**Preferencias por el sector financiero tradicional Vs la Banca Virtual.**

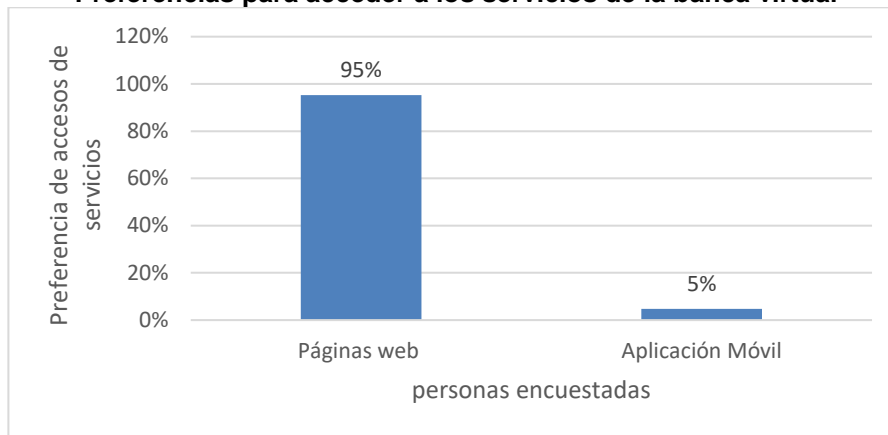


*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que describe la preferencia por el sector financiero tradicional en lugar de la banca virtual entre la población de adultos mayores en Guayaquil, se destaca que el 99% de los encuestados expresan preferencia por el sector financiero tradicional, mientras que solo el 1% indica preferir el sector virtual. Estos resultados sugieren una clara inclinación hacia los servicios financieros tradicionales entre los adultos mayores encuestados, posiblemente debido a la familiaridad, la confianza y la comodidad que experimentan con las instituciones financieras tradicionales. La baja preferencia por el sector virtual puede reflejar la percepción de riesgo, la falta de familiaridad con la tecnología o la preferencia por el contacto humano en las transacciones financieras, lo que resalta la importancia de desarrollar estrategias de educación, sensibilización y seguridad para promover una mayor aceptación y adopción de la banca virtual entre este grupo demográfico.



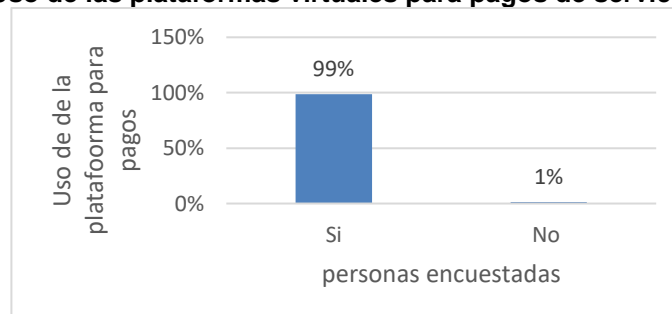
**Figura 6**  
**Preferencias para acceder a los servicios de la banca virtual**



*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que describe la preferencia de los encuestados sobre qué dispositivos electrónicos prefieren utilizar para acceder a los servicios de la banca virtual, se destaca que el 95% de los encuestados prefieren utilizar páginas web, mientras que solo el 5% indica preferir la aplicación móvil. Estos resultados sugieren una clara preferencia por el acceso a la banca virtual a través de páginas web en lugar de aplicaciones móviles entre la población de adultos mayores en Guayaquil. Esta preferencia puede estar influenciada por la familiaridad y la comodidad percibida con la navegación en línea a través de computadoras de escritorio o portátiles en comparación con la navegación móvil, lo que resalta la importancia de desarrollar interfaces de usuario amigables y accesibles para promover una mayor adopción de las aplicaciones móviles de banca virtual entre este grupo demográfico.

**Figura 7**  
**Uso de las plataformas virtuales para pagos de servicios**

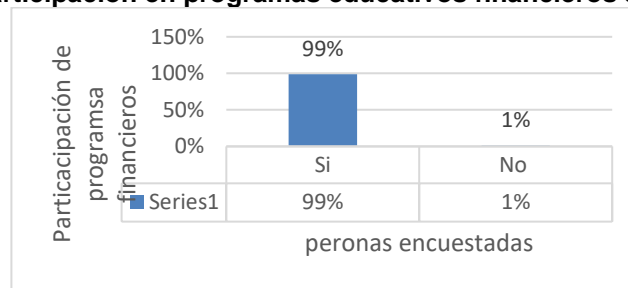


*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que describe el uso de las plataformas virtuales ofrecidas por las entidades bancarias para pagos de diferentes servicios, se destaca que el 99% de los encuestados afirman utilizar estas plataformas, mientras que solo el 1% declara no utilizarlas. Estos resultados reflejan una alta tasa de adopción y uso de las plataformas virtuales de pago

entre la población de adultos mayores en Guayaquil, lo que indica una disposición significativa hacia la digitalización de las transacciones financieras y una creciente confianza en la seguridad y conveniencia de estas herramientas. La baja proporción de encuestados que no utilizan estas plataformas sugiere que aún existe un pequeño grupo que podría beneficiarse de programas de capacitación y sensibilización para promover una mayor participación en la economía digital y el acceso a servicios financieros electrónicos.

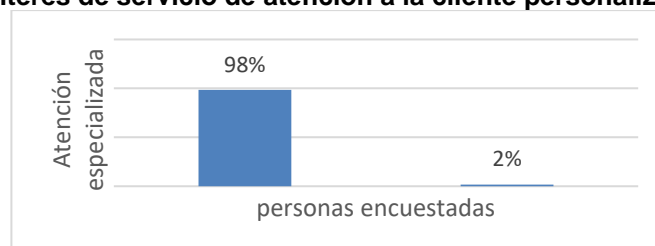
**Figura 8**  
**Grado de participación en programas educativos financieros sin costo**



**Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas**

Del análisis de la tabla que presenta el uso de las plataformas virtuales ofrecidas por las entidades bancarias para pagos de diferentes servicios, se destaca que el 99% de los encuestados afirman en programas de educación financiera, mientras que solo el 1% declara no participar. Estos resultados reflejan una alta tasa de adopción de tecnologías financieras entre la población de adultos mayores en Guayaquil, lo que sugiere una creciente familiaridad y confianza en el uso de plataformas virtuales para realizar transacciones financieras. La amplia aceptación de estas plataformas indica una disposición hacia la conveniencia y la eficiencia que ofrecen, así como una adaptación positiva a las nuevas tecnologías por parte de este grupo demográfico.

**Figura 9**  
**Interés de servicio de atención a la cliente personalizada**

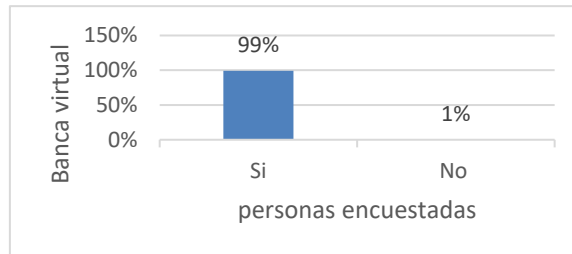


**Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas**

La figura 9 nos muestra que la mayoría de los encuestados (98%) están muy

interesados en un servicio de atención a la cliente personalizada. Un 35% adicional de los encuestados también lo encuentran interesante. Solo un 5% no está interesado. Estos resultados indican que existe una fuerte demanda de un servicio de atención al cliente personalizado. Los clientes buscan experiencias que se adapten a sus necesidades y preferencias individuales.

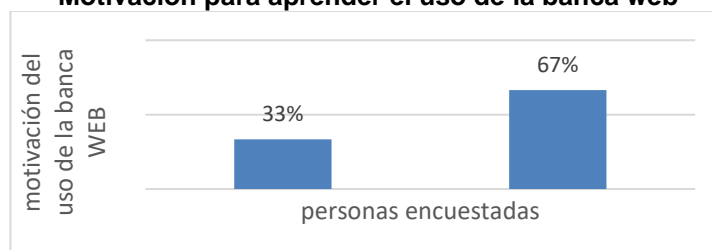
**Figura 10**  
**Opinión de los usuarios sobre banca virtual amigable**



*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que presenta la percepción sobre la amigabilidad y la ausencia de complicaciones en el uso de la banca virtual, se destaca que el 99% de los encuestados consideran que la banca virtual es amigable y sin complicaciones, mientras que solo el 1% expresa lo contrario. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva hacia la facilidad de uso y la accesibilidad de las plataformas de banca virtual entre la población de adultos mayores en Guayaquil. La alta proporción de encuestados que consideran la banca virtual como amigable y sin complicaciones sugiere una aceptación generalizada de la tecnología financiera digital y una experiencia satisfactoria en su interacción con estas plataformas, lo que resalta la importancia de diseñar interfaces intuitivas y proporcionar soporte adecuado para mantener y mejorar la experiencia del usuario en la banca virtual.

**Figura 111**  
**Motivación para aprender el uso de la banca web**



*Fuente: Elaboración propia tomado de las encuestas*

Del análisis de la tabla que describe la relación entre la provisión de algún incentivo financiero por parte de las entidades financieras y la motivación para aprender el uso de la banca web, se observa que el 33% de los encuestados estarían más motivados si recibieran

algún incentivo económico, mientras que el 67% restante no lo estaría. Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de la población de adultos mayores en Guayaquil podría ser incentivada por la oferta de incentivos financieros para aprender el uso de la banca web, la mayoría de los encuestados no consideran que estos incentivos sean determinantes para su motivación. Esto podría indicar que, si bien los incentivos económicos pueden ser útiles, otros factores como la accesibilidad, la confianza en la tecnología y la necesidad percibida de utilizar la banca web juegan un papel crucial en la motivación de los adultos mayores para aprender su uso. Por lo tanto, las estrategias de promoción y educación sobre la banca web deben abordar una variedad de factores para fomentar una mayor adopción y participación activa en la banca virtual.

### **Análisis general de las encuestas**

La relación entre la provisión de incentivos financieros por parte de las entidades financieras y la motivación para aprender el uso de la banca web, se observa que el 33% de los encuestados estarían más motivados si recibieran algún incentivo económico, mientras que el 67% restante no lo estaría. Esto indica que, aunque una parte significativa de la población de adultos mayores en Guayaquil podría ser incentivada por la oferta de incentivos financieros para aprender el uso de la banca web, la mayoría de los encuestados no consideran que estos incentivos sean determinantes para su motivación. Es importante tener en cuenta que la motivación para aprender el uso de la banca web puede estar influenciada por una variedad de factores, como la accesibilidad, la confianza en la tecnología y la necesidad percibida de utilizar estos servicios. Por lo tanto, las estrategias de promoción y educación sobre la banca web deben abordar estas consideraciones para fomentar una mayor adopción y participación activa en la banca virtual entre la población de adultos mayores en Guayaquil.

Entrevistado 1: Ing. Karla Borbor, 15 años, Banco del Pacífico.

Entrevistado 2: Ing. Gabriel Romero, 10 años, Banco del Pacífico.

Entrevistado 3: Ing. Patricia Roca, 23 años, Banco del Pacífico.

**Triangulación de las entrevistas**

<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistado 1</b>	<b>Entrevistado 2</b>	<b>Entrevistado 3</b>
1. ¿Cuál es su percepción general sobre el nivel de adopción de plataformas financieras por parte de adultos mayores en Guayaquil y qué factores podrían estar influyendo en este comportamiento?	En Guayaquil, hemos observado un aumento gradual en la adopción de plataformas financieras por parte de adultos mayores.	En general, percibo que el nivel de adopción de plataformas financieras por parte de adultos mayores en Guayaquil es bajo	La adopción de plataformas financieras por parte de adultos mayores en Guayaquil podría variar según diversos factores, como la familiaridad con la tecnología
2. Desde su perspectiva como experto/a en tecnología financiera, ¿cuáles considera que son los principales retos que enfrentan los adultos mayores al utilizar estas plataformas y cómo podrían superarse?	Familiaridad Tecnológica: La falta de experiencia con dispositivos y plataformas digitales puede ser un desafío significativo	Desde mi perspectiva como experto en tecnología financiera, los principales retos que enfrentan los adultos mayores al utilizar estas plataformas incluyen la complejidad de la interfaz	Los principales retos que enfrentan los adultos mayores al utilizar plataformas financieras incluyen la falta de experiencia digital
3. ¿Qué recomendaciones o estrategias propondría para mejorar el acceso y la experiencia de los adultos mayores en el uso de plataformas financieras, tomando en cuenta aspectos tecnológicos, educativos y de seguridad?	Educación Financiera Personalizada: Implementar programas de educación financiera personalizados para adultos mayores	Para mejorar el acceso y la experiencia de los adultos mayores en el uso de plataformas financieras	Diseño amigable para adultos mayores: Asegurarse de que las interfaces sean simples, con letras grandes, botones claros y opciones de navegación intuitivas

**Fuente: Elaboración propia tomado de las entrevistas a expertos.**

## **Propuesta**

El diagnóstico del nivel de uso de plataformas financieras por parte de los adultos mayores en Guayaquil es esencial para comprender su participación en la economía digital y su acceso a servicios financieros. Guayaquil, una ciudad con una gran población de adultos mayores, enfrenta desafíos y oportunidades en términos de inclusión financiera digital, siendo que el 99% de los encuestados están interesados en poder capacitarse sin costo, se propone que el sector financiero cree una escuela financiera, similar a la escuela virtual que tiene el SRI, para que las personas de la tercera edad puedan capacitarse y disminuir las largas filas en los bancos.

La brecha digital entre los adultos mayores en Guayaquil también puede estar relacionada con la falta de familiaridad con la tecnología y la percepción de complejidad de las plataformas financieras en línea. La falta de habilidades digitales puede dificultar la navegación y el uso de estas plataformas, lo que reduce su adopción y uso (González M. , 2019). El 67% de los encuestados se sienten motivados a entrar al mundo de las tecnologías y las Fintech, la propuesta en este sentido sería que el sector financiero impulse la creación de servicios digitales con acumulación de puntos tipo millas, dando así un incentivo por cada transacción a través de estas plataformas electrónicas.

Es crucial abordar las preocupaciones de seguridad y privacidad que puedan tener los adultos mayores en Guayaquil con respecto al uso de plataformas financieras en línea. La implementación de medidas de seguridad robustas y la educación sobre prácticas seguras en línea pueden ayudar a mitigar estas preocupaciones y fomentar la confianza en el uso de tecnologías financieras (López, A., & Martínez, E, 2021). Se propone difundir una campaña de los diferentes tipos de engaños, virus y phishing a los cuales los adultos mayores pueden estar expuestos y que de esta forma puedan confiar en páginas seguras para hacer sus diferentes transacciones en el sector financiero.

## **4 Discusión**

De acuerdo Gómez J. et al. (2020), en su estudio sobre la inclusión financiera y el uso de Fintech en la población adulta mayor, Gómez y sus colegas exploran las barreras y oportunidades que enfrentan los adultos mayores en Guayaquil en relación con la adopción de tecnologías financieras. En ambos conjuntos de datos, se observa una alta familiaridad

con la tecnología financiera entre los adultos mayores, lo que sugiere un nivel básico de alfabetización digital en la población estudiada. Sin embargo, mientras que el estudio de Gómez et al., destaca las barreras y oportunidades específicas que enfrentan los adultos mayores en relación con la adopción de tecnologías financieras, las encuestas realizadas muestran una marcada resistencia o incomodidad generalizada hacia el uso de estas tecnologías para gestionar las finanzas. Este hallazgo sugiere que, aunque los adultos mayores en Guayaquil pueden estar familiarizados con la tecnología financiera, muchos de ellos no se sienten cómodos o seguros utilizando estas herramientas.

Dentro de esta investigación de Sánchez (2020), los resultados de la investigación sobre el uso de plataformas financieras por parte de adultos mayores en Guayaquil revelan una serie de desafíos y oportunidades significativas. Estos hallazgos son consistentes con la noción de que la colaboración entre el sector público y el sector privado es fundamental para desarrollar soluciones tecnológicas y servicios financieros que sean accesibles y amigables para este grupo demográfico. Estas alianzas pueden facilitar el desarrollo de plataformas diseñadas específicamente para las necesidades y preferencias de este grupo demográfico, abordando así los desafíos identificados y capitalizando las oportunidades para mejorar la inclusión financiera y la alfabetización digital.

Estos hallazgos son consistentes con la investigación realizada por (Vega, R. et al., 2021), que enfatiza la importancia de recopilar datos actualizados y llevar a cabo estudios empíricos para informar políticas y programas dirigidos a mejorar la inclusión financiera digital de los adultos mayores. La brecha entre la disponibilidad de tecnologías financieras y la disposición de los usuarios a utilizarlas subraya la necesidad de abordar preocupaciones de seguridad, educación y accesibilidad para fomentar una mayor aceptación y adopción de estas tecnologías.

Además, la alta demanda de servicios de atención al cliente personalizados y la percepción mayoritariamente positiva hacia la amigabilidad de la banca virtual resaltan la importancia de desarrollar interfaces intuitivas y proporcionar soporte adecuado para mejorar la experiencia del usuario. Estos aspectos son cruciales para promover una mayor adopción y participación en la banca virtual entre los adultos mayores.

## **5 Conclusiones**

Los resultados de las encuestas muestran una alta tasa de acceso y conocimiento sobre

el uso de dispositivos tecnológicos y servicios financieros virtuales entre los adultos mayores en Guayaquil. La mayoría de los encuestados están familiarizados con la tecnología y la banca virtual, lo que indica un alto grado de alfabetización digital en este grupo demográfico.

A pesar del alto nivel de conocimiento, existe una marcada reticencia y falta de comodidad en el uso de tecnologías financieras entre los adultos mayores encuestados. La preferencia por el sector financiero tradicional es evidente, posiblemente influenciada por la percepción de riesgo o la falta de familiaridad con la tecnología.

Los resultados resaltan la necesidad de programas educativos y estrategias de sensibilización para promover una mayor aceptación y adopción de las tecnologías financieras entre los adultos mayores. Es crucial desarrollar interfaces amigables y proporcionar apoyo personalizado para abordar las barreras percibidas y mejorar la experiencia del usuario en la banca virtual.

La provisión de incentivos financieros puede motivar a algunos adultos mayores a aprender el uso de la banca web, aunque otros factores como la accesibilidad y la confianza en la tecnología juegan un papel crucial en su motivación. Además, es fundamental abordar las preocupaciones de seguridad y privacidad para fomentar la confianza en el uso de plataformas financieras en línea.

Se propone la creación de una escuela financiera para adultos mayores, similar a la escuela virtual del Servicio de Rentas Internas (SRI), para brindar capacitación gratuita y reducir las barreras de acceso a los servicios financieros. Además, se sugiere la implementación de incentivos como acumulación de puntos por transacciones realizadas a través de plataformas electrónicas, así como campañas de concientización sobre seguridad en línea.

En resumen, para promover una mayor inclusión financiera digital entre los adultos mayores en Guayaquil, es fundamental abordar las barreras percibidas, proporcionar educación y apoyo personalizado, así como garantizar la seguridad y privacidad en el uso de tecnologías financieras. Estas acciones pueden contribuir significativamente a mejorar la participación equitativa en la economía digital y el acceso a servicios financieros electrónicos en este grupo demográfico.



## 6 Bibliografía

- Cárdenas, M., et al. (2021). Seguridad y Privacidad en los Servicios Fintech para Adultos Mayores en Guayaquil. *Revista de Tecnología Financiera*, 12(2), 45-58.
- Cruz, A. (2018). Educación Financiera para Adultos Mayores: Un Enfoque en Servicios Fintech. *Journal of Financial Education*, 10(3), 78-92.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Demirguc-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database. *World Bank Policy Research Working Paper*, (6025).
- Enríquez, M. A. (2021). *Creative commons*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8325/1/T3619-MAE-Cueva-Las%20Fintech.pdf>
- Gómez, J. et al. (2020). Inclusión Financiera y Uso de Fintech en la Población Adulta Mayor. *Revista de Economía y Estadística*, 15(2), 45-58.
- Gómez, J. et al. (2020). Inclusión Financiera y Uso de Fintech en la Población Adulta Mayor. *Revista de Economía y Estadística*, 15(2), 45-58.
- González, M. (2018). Seguridad y Privacidad en el Uso de Fintech por Adultos Mayores. *Journal of Financial Technology*, 8(1), 112-125.
- González, M. (2019). Seguridad y Privacidad en el Uso de Fintech por Adultos Mayores. *Journal of Financial Technology*, 8(1), 112-125.
- Kashyap. (2017). Obtenido de <https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets/pwc-global-fintech-report-2>
- López, A., & Martínez, E. (2021). Características Socioeconómicas y Culturales de los Adultos Mayores en Guayaquil. *Características Socioeconómicas y Culturales de los Adultos Mayores en Guayaquil*, 20(2), 34-47.
- López, A., & Martínez, E. (2021). Características Socioeconómicas y Culturales de los Adultos Mayores en Guayaquil. *Guayaquil Studies*, 20(2), 34-47.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2021). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- Moreno, L. (2018). Desafíos de la Inclusión Financiera para Adultos Mayores en Guayaquil. *Revista de Estudios Socioeconómicos*, 12(3), 78-92.
- Moreno, L. (2018). Desafíos de la Inclusión Financiera para Adultos Mayores en Guayaquil. *Revista de Estudios Socioeconómicos*, 12(3), 78-92.
- Pavlou, P. A. (2023). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-111.
- Pérez, A., & Gutiérrez, E. (2019). Facilidad de Uso de Plataformas Fintech para Adultos Mayores en Guayaquil. *Journal of Financial Technology*, 18(3), 210-225.
- Rodríguez, S. (2020). Accesibilidad y Usabilidad de las Plataformas Fintech para Adultos Mayores en Guayaquil. *Journal of Financial Innovation*, 7(2), 56-69.
- Sánchez, P. (2020). Contexto Regulatorio y Tecnológico de las Fintech en Guayaquil. *Revista de Política Económica*, 25(4), 89-102.
- Silva, C. (2020). Acceso a la Tecnología y Adopción.
- Vega, R. et al. (2021). Impacto de la Pandemia en la Digitalización de Servicios Financieros para Adultos Mayores en Guayaquil. *Journal of Economic Policy*, 18(3), 210-225.
- Vega, R. et al. (2021). Impacto de la Pandemia en la Digitalización de Servicios Financieros para Adultos Mayores en Guayaquil. *Journal of Economic Policy*, 18(3), 210-225.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2023). User Acceptance of Information Technology. *Toward a Unified View. MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Warschauer, M. (2021). Technology and Social Inclusion: *Rethinking the Digital Divide*. MIT Press.
- Zambrano, F., & Torres, M. (2020). Alianzas Estratégicas para la Inclusión Financiera de Adultos Mayores en Guayaquil. *Journal of Financial Inclusion*, 14(1), 30-45.