



IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS SERVICIOS BANCARIOS EN LOS CLIENTES ADULTOS MAYORES DEL CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA

Jeffry Sánchez Sánchez, Autor

*Universidad Hispanoamericana, Estudiante de Ingeniería Informática
jeffryde.sanchez0865@uhispano.ac.cr*

Esteban José González Vargas, Autor

*Universidad Hispanoamericana, Profesor Facultad de Ingeniería Informática
esteban.gonzalez@uh.ac.cr*

Marco Vinicio Soto Monge, Autor

*Universidad Hispanoamericana, Profesor Facultad de Ingeniería Informática
marco.soto@uh.ac.cr*

RESUMEN

En este proyecto se evalúa el impacto que ha tenido la transformación digital en los clientes adultos mayores de la banca nacional de Costa Rica, específicamente en el cantón central de Heredia. El uso creciente de las tecnologías de información (TIC) ha sido muy ventajoso para las instituciones bancarias, sin embargo, representa un gran reto para la población adulta mayor, quienes a menudo carecen de conocimientos tecnológicos y acceso a dispositivos seguros, aumentando su vulnerabilidad a fraudes y estafas electrónicas. Los hallazgos revelan que la mayoría prefiere trasladarse a sucursales físicas y usar los cajeros automáticos, además, el 56 % nunca utiliza plataformas digitales y el 74 % no ha recibido ninguna capacitación, lo que los hace sentirse inseguros y dependientes de terceros para efectuar trámites bancarios. La investigación propone estrategias para mejorar su experiencia, incluyendo capacitaciones personalizadas, interfaces más accesibles y un soporte más empático para fomentar su inclusión digital.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la rápida y exponencial transformación digital que ha afectado radicalmente la forma en que las personas acceden a los servicios bancarios, cobra relevancia realizar una investigación para observar el impacto que tiene esta tendencia en la población adulta mayor, pues para ellos representa un gran desafío.

Esta digitalización de los servicios se aceleró significativamente debido a la pandemia del COVID-19, que originó una eliminación progresiva de la necesidad de acudir físicamente a las sucursales.

Tareas que parecen tan simples como retirar dinero de un cajero automático pueden convertirse en una verdadera dificultad para aquellas personas usuarias que presentan limitaciones, ya sea por su avanzada edad, por condiciones físicas que dificultan la movilidad o la visión, o por su escasa experiencia en la operación de pantallas y botones. Mucho más complejo resulta, para

muchas personas mayores, el uso de los servicios bancarios en línea, los cuales continúan siendo un recurso inaccesible para una parte significativa de esta población.

Otro problema radica en que la mayoría de las personas adultas mayores carece de las competencias tecnológicas necesarias para utilizar los sistemas bancarios modernos, lo que las convierte en blancos fáciles para delincuentes que cometen fraudes, robos de información confidencial y estafas. La brecha digital es evidente: este grupo poblacional a menudo no cuenta con acceso estable a internet ni con dispositivos seguros, o bien, se resiste al cambio tecnológico. Esto los obliga a depender de terceros para realizar transacciones bancarias básicas, exponiéndolos a riesgos que comprometen su privacidad y su seguridad financiera. El impacto trasciende el acceso a servicios, pues afecta también su bienestar y su calidad de vida, al limitar su capacidad para gestionar un recurso trascendental como el dinero.

El objetivo general de este proyecto es evaluar el impacto de la transformación digital en los clientes adultos mayores de la banca nacional en el cantón central de Heredia, considerando factores como accesibilidad, seguridad, satisfacción y experiencia de usuario. Para ello, la investigación adopta un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, y recurre a técnicas como entrevistas, encuestas, observación y conversatorios, con el fin de recopilar información directa tanto de las personas afectadas como del personal bancario.

Este estudio busca identificar las principales dificultades que enfrentan los clientes mayores, las condiciones que generan resistencia al cambio, el impacto de la accesibilidad de las interfaces y su nivel de preparación ante riesgos de ciberseguridad. Finalmente, se plantean estrategias efectivas que las entidades bancarias pueden implementar para mejorar la experiencia digital de este tipo de clientes y reducir su vulnerabilidad, con lo cual se promueve una inclusión digital más amplia y segura.

II. METODOLOGÍA

Para la investigación se empleó una metodología de carácter aplicado, orientada a analizar la información recopilada con el fin de identificar alternativas que permitan mitigar el impacto negativo de la transformación digital en la población adulta mayor usuaria del sector bancario. El estudio adoptó un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo: el componente cualitativo permitió identificar las principales deficiencias y percepciones de las personas adultas mayores al realizar transacciones bancarias, mientras que el componente cuantitativo hizo posible medir numéricamente cómo perciben los servicios bancarios actuales, junto con otros aspectos relevantes.

Los sujetos de información fueron personas de 65 años o más que son clientes de la banca nacional, incluyendo tanto a quienes realizan sus trámites bancarios de manera autónoma, clientes directos, como a quienes dependen de terceros para efectuarlos (usuarios indirectos).

Para la recolección de datos se utilizaron diversas técnicas:

- Entrevistas a adultos mayores clientes o usuarios afectados por la transformación digital.
- Encuestas (físicas y digitales) dirigidas a usuarios y clientes de la banca nacional.
- Observación en el Banco de Costa Rica (BCR) para identificar los retos de las personas mayores al usar cajeros multifuncionales y plataformas digitales.
- Charlas y conversatorios con la población de interés, para informarles sobre el uso de plataformas digitales y obtener retroalimentación sobre la efectividad de las campañas informativas de los bancos.

La muestra seleccionada para la aplicación de los cuestionarios estuvo conformada por personas mayores de 65 años que son clientes de la banca nacional costarricense. Estos sujetos se clasificaron en dos grupos: clientes directos, es decir, aquellos que realizan por sí mismos sus trámites bancarios y usuarios indirectos, quienes dependen de terceros para cualquier gestión financiera.

En total se realizaron 103 encuestas a adultos mayores residentes en el cantón central de Heredia. La distribución por edades fue la siguiente: un 37 % entre 65 y 70 años, un 33 % entre 70 y 80 años y un 30 % con 80 años o más. En cuanto al género, el 55 % de las personas encuestadas eran mujeres y el 45 % hombres.

III. MARCO TEÓRICO

La transformación digital, según [1], constituye una iniciativa estratégica que incorpora la tecnología digital en todas las áreas de una organización y que evalúa y moderniza sus procesos, productos, operaciones y la totalidad de su infraestructura tecnológica con el fin de posibilitar una innovación continua, ágil y orientada al cliente. Este proceso implica la digitalización de documentos, la automatización de servicios y la implementación de plataformas digitales para la interacción con los usuarios finales. En el sector bancario, la transformación digital ha permitido migrar numerosos servicios hacia plataformas en línea, lo que reduce la necesidad de asistir presencialmente a las sucursales en todo el país. No obstante, para las personas adultas mayores este cambio representa un desafío, ya que muchas de ellas no cuentan con la capacitación, la información ni la infraestructura tecnológica necesaria para adaptarse adecuadamente.

De acuerdo con [4] y [8], los servicios bancarios comprenden un conjunto amplio de productos destinados a satisfacer las necesidades operativas de los clientes, tales como tarjetas bancarias, banca por internet y otras soluciones digitales. Tradicionalmente, estas gestiones se realizaban en sucursales físicas, donde el personal brindaba acompañamiento directo. Sin embargo, la digitalización ha trasladado muchas de estas operaciones a modalidades autónomas mediante cajeros automáticos, aplicaciones móviles y plataformas web.

El término transacciones bancarias se refiere a cualquier operación financiera realizada entre un cliente y una entidad bancaria, como depósitos, retiros, transferencias, pagos de servicios o la gestión de inversiones. Los dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas, han revolucionado este ámbito, pues permiten efectuar dichas operaciones desde cualquier lugar con acceso a internet.

Según [4], la brecha digital se define como el acceso no equitativo a las tecnologías de la información y la comunicación, lo que genera una marcada desigualdad entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no. Aquellas personas que carecen de acceso a estas tecnologías no solo dejan de beneficiarse de sus ventajas, sino que también quedan excluidas de procesos sociales, económicos y administrativos que dependen cada vez más de las plataformas digitales.

La inclusión digital, conforme a lo indicado en [5], procura garantizar que todas las personas, independientemente de su edad o nivel de alfabetización digital, puedan acceder y utilizar la tecnología de manera efectiva. En el ámbito bancario, diversas instituciones han implementado medidas para promover dicha inclusión, como el desarrollo de interfaces accesibles y la oferta de capacitaciones dirigidas a personas adultas mayores o a clientes con algún tipo de discapacidad. En este contexto cobra especial importancia el diseño inclusivo aplicado a los desarrollos informáticos, el cual considera elementos como la usabilidad, entendida como la facilidad con la que un usuario puede interactuar con una plataforma digital, el contraste y el uso adecuado del color para mejorar la legibilidad, la intuitividad y accesibilidad mediante opciones simplificadas, la adaptabilidad o capacidad de ajuste automático al tipo de pantalla del dispositivo utilizado, la accesibilidad cognitiva que facilita la comprensión y el uso de las funciones del sistema, así como la compatibilidad con tecnologías asistivas tales como lectores de pantalla y teclados adaptados.

IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En los últimos años, la banca nacional en Costa Rica ha experimentado un cambio paulatino en la forma de realizar las transacciones financieras debido a la incorporación de nuevas tecnologías. No obstante, a partir de la pandemia, este proceso de transformación digital se aceleró significativamente ante la necesidad de ofrecer servicios y plataformas que permitieran la atención de los clientes sin requerir su presencia física en las sucursales.

Actualmente, la mayoría de las entidades financieras dispone de herramientas de autogestión que permiten a los clientes realizar transacciones sin intervención directa de un funcionario. Entre las principales se encuentran:

- **Cajeros automáticos:** los cajeros automáticos son dispositivos físicos similares a una computadora de escritorio, que permiten a los clientes retirar efectivo, consultar e imprimir saldos de cuentas, entre otras funciones.
- **Cajeros multifuncionales:** A diferencia de los cajeros automáticos convencionales, los multifuncionales permiten hacer depósitos de efectivo y cheques, pago de servicios públicos, pago de tarjetas de crédito y efectuar cambio de pin.
- **Aplicaciones móviles:** Es un servicio que permite a los clientes realizar transacciones desde un celular o tableta. La mayoría de estas incorporan diferentes medidas de seguridad como datos biométricos, pin de acceso, contraseñas y autenticación de doble factor
- **Páginas web:** Son sitios en internet, que les permiten a los bancos mostrar publicidad e información importante a sus clientes y a los usuarios les permite realizar una gran variedad de tipos de transacción, relacionadas con sus cuentas bancarias. Adicionalmente, les permite a los bancos ofrecer productos y servicios complementarios, como la venta de bienes, leasing, seguros, planes de pensión, entre otros.
- **Puntos de venta:** Algunos bancos llevan sus servicios a negocios locales como pulperías, supermercados, ventas de lotería y otros. Esta opción representa una excelente alternativa para los bancos, ya que les permite acercarse a sus clientes especialmente en zonas geográficas donde no tienen una sucursal cercana.

Como se puede apreciar, existen diferentes alternativas para que los clientes y usuarios de los bancos puedan interactuar entre sí, de forma distante e incluso fuera del horario laboral, sin embargo, estas herramientas que requieren un conocimiento básico en uso de dispositivos móviles, computadoras, cajeros automáticos y seguridad digital, lo que excluye a la mayoría de las personas mayores a 65 años, quienes no acostumbran o no desean hacer uso de estas tecnologías.

Durante la investigación se tuvo la oportunidad de conocer anécdotas interesantes y ejemplos que evidencian cómo la brecha digital es una realidad para la población afectada. A continuación, se resumen algunas de estas experiencias:

- Una señora adulta mayor se acercó a la plataforma del banco para denunciar un posible fraude con su tarjeta de crédito, afirmando que ella no utiliza este medio para realizar compras por internet. Al indagar, el encargado del banco le informó que en sus estados de cuenta aparecían transacciones de tiendas como Sony y Play Store, realizadas desde su lugar de residencia. Después de averiguar, la apenada mujer regresó al banco para explicar que los movimientos habían sido realizados por su nieto al comprar videojuegos y que ella no era consciente de que, al dejar su tarjeta de crédito a simple vista, esta podía ser utilizada por terceras personas.
- Otro caso reportado por los afectados es que, debido a su desconocimiento en el uso de cajeros automáticos, recurren al auxilio de personas desconocidas que se ubican en las afueras de las oficinas bancarias y que cobran una comisión por cada transacción realizada. En el mejor de los casos, pagar a estas personas no representa un riesgo tan alto; sin embargo, el verdadero peligro es tener que confiar datos personales y bancarios a un desconocido que posteriormente podría cometer un delito mayor, como robarles sus ahorros o utilizar la tarjeta para realizar compras en internet.
- Lamentablemente, las personas mayores también reportan que, debido a su desconocimiento en el uso del cajero automático y otros conceptos bancarios, han sufrido consecuencias económicas o pérdida de tiempo. Entre estas se mencionan el pago de comisiones por superar la cantidad máxima de retiros gratuitos (medida diseñada para incentivar el uso de medios digitales), el bloqueo de la tarjeta por intentos fallidos al digitar la clave o incluso la retención de la tarjeta por equivocarse al seleccionar el tipo de cuenta (ahorros o corriente).

- Una de las entrevistadas relató que fue engañada para adquirir un seguro que no deseaba. Según contó, la llamaron supuestamente de un banco para ofrecerle distintos productos y, como parte del protocolo de preguntas, le consultaron si había trabajado en el Instituto Costarricense de Electricidad. Al responder que sí, los estafadores utilizaron esa afirmación para generar una grabación falsa en la que parecía aceptar la compra del seguro.
- Otra experiencia se presentó en un banco estatal localizado en Heredia, donde una adulta mayor intentaba realizar un retiro de efectivo en un cajero automático. Durante el proceso, el dispositivo emitió un sonido que no le pareció normal, por lo que se asustó y fue a buscar a un oficial de seguridad para pedir ayuda. Al regresar, encontró que el cajero había retenido su tarjeta, por lo que debió iniciar el trámite para recuperarla. Este caso pudo haber tenido un desenlace peor si alguna persona presente hubiera aprovechado su ausencia para retirar el dinero de su cuenta.
- En otro de los relatos se conoció el caso de un señor mayor que solicitó ayuda a su hijo para gestionar la renovación de su tarjeta de ahorros. Durante el trámite, el hijo pidió que la nueva tarjeta tuviera un duplicado, a lo que el padre accedió sin comprender plenamente lo que estaba autorizando. Poco tiempo después descubrió que todos sus ahorros y el dinero que tenía en el banco habían desaparecido.

Tal y como se observa en estos ejemplos, la brecha tecnológica que enfrentan las personas mayores las expone a engaños, humillaciones y riesgos constantes de perder su dinero. Para evitar estas situaciones, muchas recurren a métodos tradicionales para realizar sus transacciones bancarias, lo que implica hacer fila desde horas muy tempranas en las afueras de una sucursal, exponiéndose a condiciones que comprometen su salud y la seguridad de sus pertenencias.

V. RESULTADOS

A continuación, se muestran los principales hallazgos cuantitativos de la investigación realizada:

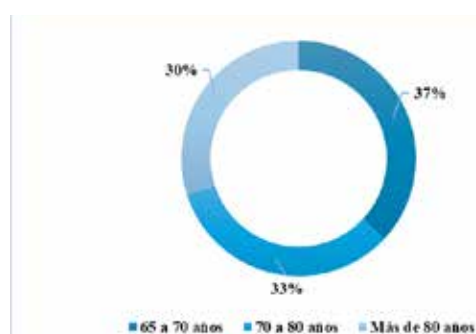


Fig. 1. Personas por rango de edad Fuente: Elaboración propia

Durante un plazo de 60 días se realizaron 103 encuestas a los adultos mayores en el cantón central de Heredia. El rango de edad se ubica de los 65 años en adelante y se clasificaron los resultados en tres rangos: de 65 a 70 años, de 70 a 80 años y más de 80 años. La figura 1 muestra que el 37 % de los encuestados se encuentran entre 65 y 70 años, un 33 % entre 70 a 80 años y un 30 % corresponde a mayores de 80 años.



Fig. 2. Personas por sexo Fuente: Elaboración propia

De la población encuestada, se aprecia en la figura 2 que un 55 % son mujeres y un 45 % son hombres. Con este dato se deduce que el grupo de personas mayores que más interactúa con los sistemas bancarios es el de las mujeres.

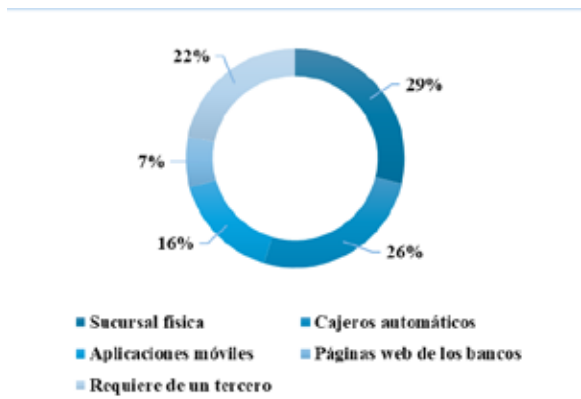


Fig. 3. Medios utilizados para trámites bancarios Fuente: Elaboración propia

La figura 3 muestra que el medio preferido para realizar trámites bancarios continúa siendo la sucursal física, utilizada por un 29 % de las personas encuestadas. Un 26 % utiliza cajeros automáticos, un 22 % recurre a una tercera persona para completar sus gestiones, un 16 % emplea aplicaciones móviles y el 7 % restante utiliza las páginas web de los bancos. Este dato permite concluir que la mayoría de las personas adultas mayores sigue prefiriendo acudir presencialmente a una sucursal, ya sea para utilizar las cajas tradicionales o para hacer uso del cajero automático.

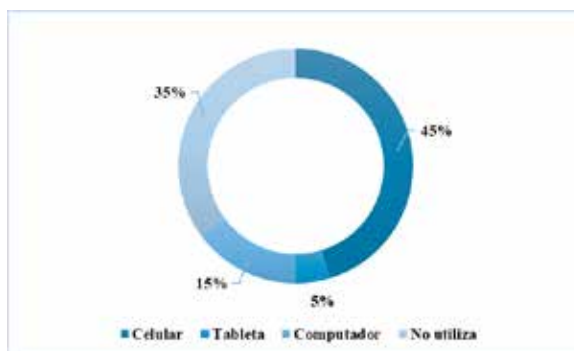


Fig. 4. Dispositivos donde realizan trámites electrónicos Fuente: Elaboración propia

Otro dato relevante que se observa en la figura 4 es que el 45 % de los adultos mayores ha realizado al menos un trámite bancario por medios electrónicos, siendo el teléfono celular el dispositivo preferido. El riesgo asociado a este dato es que la mayoría no utiliza mecanismos básicos de seguridad como bloqueo por PIN o huella digital, lo que los convierte en personas vulnerables al robo de información confidencial que podría derivar posteriormente en la pérdida de dinero.

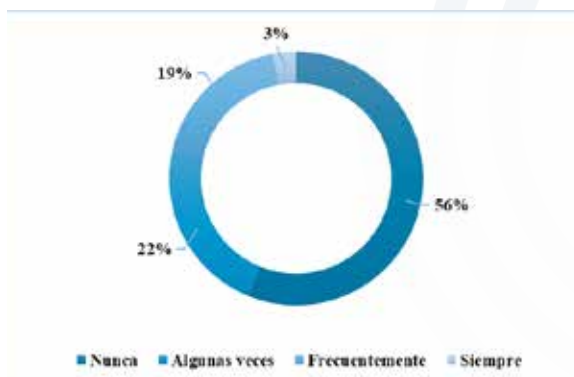


Fig. 5. Frecuencia de uso Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la figura 5 sugieren que la población adulta mayor está siendo, en la práctica, excluida de los servicios bancarios en línea. Un 56 % de los encuestados indicó que nunca utiliza las plataformas digitales, un 22 % las utiliza algunas veces, un 18 % las utiliza frecuentemente y solo un 3 % las utiliza siempre. Un hallazgo importante obtenido en las entrevistas es que, lejos de percibir un esfuerzo por recuperar o apoyar a los clientes mayores de 65 años, muchos sienten que los bancos los incluyen en el mismo “paquete” que al resto de usuarios, dirigiéndolos hacia el uso de medios digitales e incluso cobrando comisión por realizar trámites de manera presencial, como el pago de un recibo de electricidad.

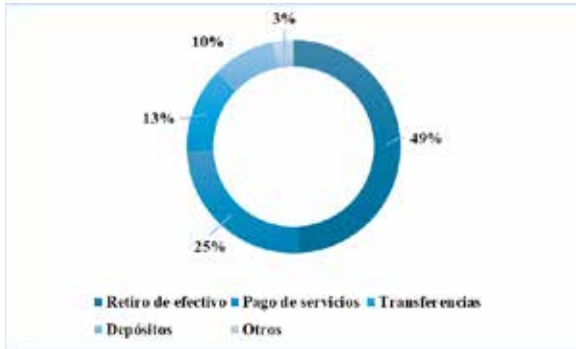


Fig. 6. Transacciones más frecuentes Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se observa que las transacciones más frecuentes entre la población mayor son el retiro de efectivo (49 %) y el pago de servicios (25 %). Ambos son servicios que los bancos buscan reducir o trasladar a canales digitales. Un dato relevante asociado a esta pregunta es que las personas mayores reconocen que, dentro de las sucursales, las instituciones financieras sí cumplen con la Ley 7600 y brindan trato preferencial; sin embargo, esta condición no se extiende al espacio externo, donde quedan expuestas a riesgos al portar dinero en efectivo. Además, los delincuentes saben que estas operaciones implican el manejo de dinero físico, por lo que las personas adultas mayores se convierten en blancos especialmente vulnerables.



Fig. 7. Capacitaciones sobre plataformas digitales Fuente: Elaboración propia

La figura 7 evidencia que el 74 % de las personas encuestadas no ha recibido ningún tipo de capacitación o información que facilite el uso de plataformas digitales o herramientas físicas de los bancos, mientras que el 26 % sí ha recibido al menos una inducción. A pesar de ello, una conclusión clara que surge del análisis es que la mayoría (61 %) desea recibir capacitación para poder utilizar adecuadamente estos servicios.

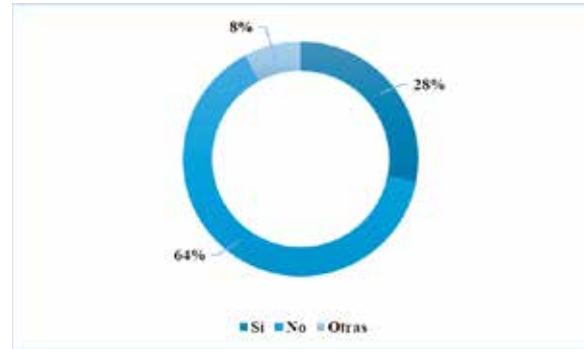


Fig. 9. Recomendación para realizar transacciones bancarias en línea Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la figura 9 se observa que un 64 % de las personas adultas mayores no recomienda el uso de los servicios bancarios en línea, un 28 % sí los recomienda y un 8 % sugiere utilizar medios alternativos. Esta tendencia probablemente se relaciona con la desconfianza que aún existe en este grupo etario hacia los servicios digitales o con experiencias negativas previas que generan rechazo o temor.

VI. CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de esta investigación se obtuvieron hallazgos relevantes sobre el impacto de la transformación digital de los servicios bancarios en los clientes mayores de 65 años. Se identificó que el desconocimiento general sobre el uso de las plataformas digitales ofrecidas por los bancos, tanto en línea como en los cajeros automáticos, genera una fuerte desconfianza en la población adulta mayor.

Quienes sí han utilizado estos servicios describen las interfaces como complejas, con menús demasiado amplios, pocos íconos, pantallas pequeñas, escasas instrucciones, falta de acompañamiento y una oferta insuficiente o nula de capacitaciones orientadas específicamente a las personas adultas mayores.

Se concluye, además, que los medios de comunicación utilizados por los bancos para informar a sus clientes no son adecuados para esta población. Actualmente, las instituciones financieras recurren principalmente a redes sociales y correo electrónico, herramientas que resultan poco accesibles para muchas personas mayores y que limitan su posibilidad de mantenerse informadas y utilizar correctamente los servicios digitales.

Circunstancias globales como la pandemia del COVID-19 aceleraron la transformación digital en el sector bancario, obligando a las entidades a adoptar mecanismos alternos para continuar sus operaciones y evitar la pérdida de clientes. Sin embargo, los adultos mayores no estaban familiarizados con estas nuevas tecnologías y vieron reducido su único medio habitual para realizar transacciones bancarias: la atención presencial en ventanilla. Esto les generó incertidumbre al no contar con información clara ni conocer cómo realizar sus trámites en los canales digitales. Según la Ref. [7], para lograr una adecuada adaptación a la transformación digital se requieren interfaces accesibles y capacitaciones constantes, aspectos fundamentales para que las personas adultas mayores puedan adaptarse a los servicios bancarios modernos.

La falta de información, capacitación y acompañamiento constituye uno de los principales factores que generan resistencia al cambio en las personas mayores de 65 años. Al no tener más alternativas para realizar trámites como pagos de servicios públicos o retiros de efectivo, se ven obligadas a recurrir a terceras personas, situación que las expone a robos y estafas.

Al evaluar el dispositivo que habían utilizado al menos una vez para realizar una transacción bancaria, se determinó que el teléfono celular fue el más empleado. No obstante, este uso implica un alto riesgo, pues la mayoría de las personas mayores no utiliza mecanismos básicos de seguridad como PIN, patrones o huella digital.

Además de las encuestas, se impartió una charla presencial gratuita a un grupo de adultos mayores sobre el impacto de la transformación digital en su vida cotidiana. Los datos obtenidos fueron altamente significativos, ya que permitieron aclarar numerosas dudas y dificultades que enfrentan al realizar trámites bancarios en cualquiera de las plataformas existentes. Muchas de las personas asistentes compartieron experiencias relacionadas no solo con las limitaciones tecnológicas, sino también con barreras físicas que enfrentan al acudir a una sucursal bancaria.

Para la mayoría, esta fue la primera vez que recibían una capacitación de este tipo, lo que evidencia que las instituciones financieras no están realizando esfuerzos suficientes para formar a esta población. En los casos en que sí se ofrecen tutoriales, estos se encuentran en páginas web o redes sociales, medios poco accesibles para los adultos mayores.

Un hallazgo especialmente relevante es que el 22 % de las personas entrevistadas recurre a un tercero para que les ayude, y dicha persona no siempre es un familiar o alguien de confianza. Esto demuestra que la necesidad es tan apremiante que prefieren pagar una comisión a desconocidos para que los asistan, exponiéndose a riesgos significativos, pues deben compartir información confidencial.

Asimismo, se identificó que los adultos mayores no están adecuadamente informados sobre las modalidades de estafa más recientes, especialmente aquellas de carácter electrónico, como el phishing, falsas promociones, clonación de tarjetas y otros métodos empleados por ciberdelincuentes.

VII. RECOMENDACIONES

Para reducir la brecha tecnológica relacionada con las transacciones bancarias, se recomienda que los bancos asignen recursos específicos para ofrecer capacitaciones presenciales dirigidas a clientes mayores de 65 años. Estas capacitaciones deberían cubrir el uso básico de aplicaciones, sitios web y cajeros automáticos.

Las interfaces de aplicaciones móviles, páginas web y cajeros automáticos deben ajustarse a un diseño inclusivo que permita a personas mayores o con discapacidades visuales, auditivas o motoras acceder a los servicios digitales de forma autónoma y segura. Dicho diseño debe incorporar tipografías legibles, contrastes adecuados, navegación sencilla, menús reducidos y, de ser posible, un asistente digital que oriente al usuario paso a paso durante una transacción.

En el caso de los cajeros automáticos, se recomienda ubicarlos en espacios seguros, con buena iluminación y rampas de acceso. La pantalla debería permitir ajustar el tamaño de letra e incluir un asistente auditivo. Las opciones disponibles deben simplificarse y limitarse a las funciones básicas, de modo que las personas adultas mayores no dependan de terceros.

Dado que la mayoría de quienes sí utilizan medios digitales lo hace desde un celular o una tableta, los bancos deberían ofrecer capacitaciones específicas sobre el uso de aplicaciones y servicios en estos dispositivos. Asimismo, las sucursales deberían disponer de tabletas para que los funcionarios puedan capacitar rápidamente a los clientes y guiarlos en la realización de trámites en tiempo real. Esto permitiría que, cuando deban realizar un trámite por su cuenta, ya cuenten con los conocimientos fundamentales, lo que incrementará su confianza y mejorará su percepción del servicio.

Se recomienda también que la población adulta mayor sea excluida de las políticas generalizadas dirigidas a los clientes regulares. Si un banco decide incentivar el uso digital cobrando comisiones por trámites presenciales, esta política no debería aplicarse a las personas mayores, quienes acuden a la sucursal precisamente porque confían únicamente en ese método.

Finalmente, se sugiere que estudiantes de informática de universidades públicas y privadas impartan charlas comunitarias sobre conceptos básicos de ciberseguridad, uso adecuado de servicios bancarios en línea y funcionamiento de cajeros automáticos, dirigidas a grupos de personas mayores de 65 años que suelen reunirse en comunidades para actividades de ocio. Estas iniciativas fortalecerían la inclusión digital y contribuirían a reducir la vulnerabilidad de esta población.

REFERENCIAS

- [1] Banco Central de Costa Rica, “Reseña Histórica.” Disponible en: <https://www.bccr.fi.cr/sobrebccr/rese%C3%B1a-hist%C3%B3rica>.
Accedido el: 8 de marzo de 2025.
- [2] K. O’Brien, A. Downie y M. Scapicchio, “What Is Digital Transformation?”, IBM, 2024. Disponible en: <https://www.ibm.com/think/topics/digital-transformation>
- [3] D. Cauas, Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación, Bogotá, Colombia: Biblioteca Electrónica de la Universidad Nacional de Colombia, 2015, pp. 1–11.
- [4] D. Igual, Conocer los productos y servicios bancarios: Productos de tesorería, de inversión, de financiación, leasing, factoring, renting, tarjetas, Barcelona, España: Profit Editorial, 2008.
- [5] M. S. Valle, Mayores (des)conectados. Estudios sobre brecha digital, Madrid, España: ESIC, 2024.