

EL RETO DE LA BANCA ELECTRÓNICA: ¿ESTÁN LOS MAYORES A LA ALTURA? UN ANÁLISIS EMPIRICO

LIÉBANA-CABANILLAS, FRANCISCO
MOLINILLO, SEBASTIÁN
ZARCO, CARMEN
CABRERA-SÁNCHEZ, JUAN PEDRO

franlieb@ugr.es, smolinillo@uma.es, carmen.zarco@ugr.es, juanpedro.cabrera@uma.es
Universidad de Granada, Universidad de Málaga, Universidad de Granada, Universidad de
Málaga,

ABSTRACT

El uso de la banca online se ha popularizado debido a razones comerciales y económicas por parte de las instituciones financieras. Con este cambio en el mercado, muchos bancos han eliminado servicios que antes se ofrecían en persona en las oficinas bancarias y los han reemplazado con tecnologías, principalmente la banca en línea. Sin embargo, los usuarios mayores han enfrentado dificultades para adaptarse a esta nueva tecnología. En este estudio, se llevó a cabo un análisis integrador de la situación actual de los servicios de banca en línea en personas mayores de 65 años mediante encuestas en profundidad al colectivo, encuestas a responsables de servicios digitales de instituciones financieras a través de grupos de discusión y una encuesta personal a un panel de usuarios de banca electrónica jubilados. Se analizaron los antecedentes del uso de este servicio a partir de una modificación del modelo UTAUT2 y el efecto moderador de la residencia del usuario. Los resultados confirmaron la mayoría de las hipótesis planteadas y proporcionaron una serie de conclusiones útiles tanto para las instituciones financieras como para los propios usuarios del servicio.

KEYWORDS

Uso de la banca electrónica, mayores de 65 años, UTAUT2, efecto moderador del lugar de residencia