



**Percepción del riesgo financiero, sesgos cognitivos e incertidumbre política en la
adopción de la banca digital: un estudio en adultos de Medellín**

Arturo Cruz Prado y Miguel Ángel Montoya Vanegas

Proyecto de grado

Asesor

Jonathan Echeverri Alvarez

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ARTES Y HUMANIDADES
PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2025

Disclaimer

Para el desarrollo del presente trabajo de grado se utilizaron herramientas de Inteligencia Artificial como apoyo en la búsqueda preliminar de literatura y en la redacción de algunos apartados del documento.

El uso de estas herramientas fue supervisado y validado por los autores, quienes asumieron la revisión crítica, verificación de fuentes y elaboración del análisis, garantizando la autoría intelectual y la rigurosidad académica del contenido final.

Resumen: Estudio realizado con adultos bancarizados de Medellín (50–75 años) que analizó cómo la percepción de riesgo financiero y sesgos cognitivos se articulan con la incertidumbre política en la adopción de banca digital frente a la tradicional. Se logró evidenciar un patrón conservador-adaptativo operacionalizado como la intención de uso alta y sostenida para operaciones rutinarias, con riesgo percibido bajo-moderado y situacional que activa umbrales y rutas de seguridad ante señales de ambigüedad. Los sesgos (statu quo, aversión a la pérdida, disponibilidad) no bloquean la adopción, pero modulan su ritmo, favoreciendo una incorporación por tramos. La incertidumbre político-económica modera la expansión, especialmente en trámites de mayor valor, sin revertir el uso cotidiano. El trabajo integra estas dimensiones en un marco coherente que delimita condiciones bajo las cuales la digitalización avanza en este grupo etario y sugiere líneas de profundización metodológica futura.

Palabras clave: banca digital; riesgo percibido; sesgos cognitivos; aversión a la pérdida; sesgo de statu quo; heurística de disponibilidad; incertidumbre política; adultos mayores; adopción tecnológica

1. Introducción

En la última década, la transformación digital del sistema financiero ha avanzado con fuerza, pero la adopción por parte de los usuarios colombianos sigue siendo variada. “Aunque los canales digitales prometen eficiencia y acceso, una proporción importante de clientes aún asocia lo digital con inseguridad y posibilidad de fraude, lo que explica la preferencia por realizar operaciones sensibles en sucursales físicas según Pérez Perilla, Sánchez Villarreal, & Tolosa Inés (2023, p. 43)”. Aun así, “la estructura transaccional del país se ha desplazado hacia lo digital: en 2023, 62,6% del valor de las operaciones monetarias se transó por canales digitales, reflejando un cambio significativo en hábitos de uso y en la oferta del sistema financiero de acuerdo con la Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia (2024)”. Este cambio es consistente con la evolución de la infraestructura de pagos y el mayor peso de los canales en línea en el ecosistema, documentados por el Banco de la República (2023).

Una parte de la resistencia observada se “comprende a la luz de la percepción del riesgo, entendida como un proceso subjetivo mediante el cual las personas procesan la incertidumbre y anticipan consecuencias antes de decidir de acuerdo con Slovic (2016, p. 5)” En Colombia, ese “procesamiento ocurre en un entorno de confianza del consumidor oscilante Fedesarrollo (2021)” y bajo un clima de incertidumbre política medido por el IPEC, que “en 2025 se mantuvo por encima del promedio 2000–2019, señal de volatilidad persistente Fedesarrollo (2025)”. En tales contextos, es esperable que los usuarios refuercen conductas prudentiales, privilegiando canales tradicionales considerados “más seguros”.

Además del contexto, según Kahneman & Tversky, “intervienen sesgos cognitivos que distorsionan la evaluación costo–beneficio. La aversión a la pérdida lleva a ponderar más el

costo potencial de un error o fraude que los beneficios de la comodidad digital (1979, p. 264)”, mientras “el status quo eleva los costos percibidos del cambio según Kahneman, Knetsch, & Thaler, (1991, p. 194)”. “La disponibilidad amplifica el riesgo cuando son salientes noticias de ciberfraude como lo explica Pérez Perilla et al. (2023, p. 44)”. Desde la lente del ciclo vital en adultos, diferencias en alfabetización digital y edad subjetiva ayudan a explicar la mayor cautela de ciertos grupos, especialmente los mayores: la usabilidad percibida incide en autonomía y calidad de vida y, por ende, en la adopción (Menza Astudillo, 2021, p. 66),

En este marco, Medellín es un escenario pertinente para analizar cómo se entrelazan riesgo percibido, sesgos, ciclo vital, confianza institucional y estabilidad político-económica en la adopción (o rechazo) de banca digital por parte de adultos. Este estudio propone un análisis integrado y contextual: enlaza un estado del arte con un marco teórico que modela relaciones esperadas entre variables. Con ello, se busca explorar porqué, a pesar de la expansión de la infraestructura y del mayor peso de los canales digitales en el flujo transaccional, persiste la preferencia por lo presencial y qué condiciones, teóricas y contextuales, se asocian a esa elección en la ciudad.

1.1 Antecedentes

En Colombia, revisiones sistemáticas reportan que “una proporción muy alta de clientes asocia la banca digital con inseguridad y posibilidad de fraude, lo que frena la adopción a pesar de mejoras en infraestructura de seguridad como aparece en Pérez Perilla, Sánchez Villarreal, & Tolosa Inés (2023, p. 43)”. En paralelo, estudios, por Condori Gutiérrez et al, con enfoque predictivo muestran que la decisión de adopción responde a un conjunto de

factores que incluyen experiencias previas, percepciones de riesgo y variables contextuales, además de los atributos puramente económicos del servicio (2023, p. 3571).

Estos patrones se reflejan con particular claridad en poblaciones de mayor edad. En distintos contextos, de acuerdo como es citado en Dizon & Ebarido según Aranguren “los adultos mayores manifiestan percepciones de complejidad de uso, temor a errores y vulnerabilidad frente a eventuales incidentes, lo que fortalece la preferencia por canales presenciales

En el plano macroeconómico y político, la confianza del consumidor en Colombia muestra oscilaciones asociadas a tensiones económicas y coyunturas de cambio político, lo que incide en la disposición a incorporar innovaciones financieras (Fedesarrollo, 2021, p. 12). A nivel sectorial, se documentan obstáculos regulatorios e incertidumbre política que afectan la inversión en infraestructura y la credibilidad ciudadana frente a la digitalización bancaria (Hurtado & Zapata, 2022, p. 34). Este telón de fondo alimenta percepciones de riesgo y refuerza comportamientos conservadores, sobre todo cuando se entrelazan con experiencias previas de servicio y relatos de fraude ampliamente difundidos (Pérez Perilla et al., 2023, p. 44).

De forma transversal y desde la lente del ciclo vital en adultos, la adopción no depende solo del acceso, sino de cómo las personas significan su relación con lo digital a partir de su historia de uso, su alfabetización/usabilidad y su edad subjetiva. La usabilidad percibida (esfuerzo de aprendizaje, claridad de la interfaz, soporte cercano) marca diferencias en la disposición a migrar a canales digitales (Menza Astudillo, 2021, p. 66), mientras que la edad subjetiva sentirse más o menos “joven/vital” que la edad cronológica se asocia con mayor o menor apertura a experimentar herramientas financieras en línea (Kong & Zhu, 2025, p. 2).

En síntesis, la brecha identificada demuestra que, aunque existen avances en la caracterización del riesgo percibido y de las barreras de adopción, falta un análisis integrado y contextual que articule riesgo, confianza institucional y coyuntura política con los sesgos cognitivos y las dinámicas del ciclo vital (alfabetización/usabilidad y edad subjetiva) en adultos de Medellín. Este estudio aborda esa brecha con un enfoque mixto y focalizado territorialmente.

1.2 Marco teórico

La percepción del riesgo se entiende como un proceso subjetivo mediante el cual las personas procesan la incertidumbre y anticipan sus posibles consecuencias, moldeando su disposición frente a tecnologías financieras (Slovic, 2016, p. 5). Esta evaluación no deriva solo de datos objetivos, sino de la integración de experiencias, emociones y creencias bases sobre las que los usuarios comparan beneficios y costos de la banca digital (Condori Gutiérrez et al., 2023, p. 3571).

Entre los antecedentes psicológicos del juicio de riesgo destacan tres sesgos cognitivos. Primero, la aversión a la pérdida: las pérdidas pesan más que ganancias equivalentes, elevando la cautela frente a escenarios inciertos (Kahneman & Tversky, 1979, p. 264). Segundo, el status quo, por el cual los costos percibidos del cambio superan sus beneficios, sosteniendo la inercia por prácticas conocidas (Kahneman, Knetsch, & Thaler, 1991, p. 194). Tercero, la heurística de disponibilidad, que eleva la estimación de riesgo cuando son salientes noticias o recuerdos de fraude (Pérez Perilla et al., 2023, p. 44). En conjunto, estos sesgos reducen la intención de adopción, con efectos más notorios en perfiles conservadores (Jain, Raman, & Bhardwaj, 2023, p. 5).

El ciclo vital alude a las etapas continuas del desarrollo humano, desde la niñez hasta la vejez, en las que cambian capacidades cognitivas, motivaciones y contextos sociales, modulando la forma en que las personas perciben, deciden y aprenden (Papalia & Martorell, 2017). Esta mirada es útil para la adopción financiera digital porque, a medida que se avanza en el ciclo vital, tienden a variar la percepción de riesgo (p. ej., miedo al fraude o a cometer errores), la autoeficacia tecnológica y la confianza en plataformas y entidades (Slovic, 2016; Apaua & Lallie, 2022)

El contexto político–económico opera como modulador. La incertidumbre política (o de política económica) se entiende como la incertidumbre sobre el rumbo, el calendario, el contenido y las consecuencias de las decisiones de política pública, la cual afecta las decisiones de hogares y firmas; suele medirse mediante índices basados en la frecuencia de noticias con términos asociados a “incertidumbre” y “política económica” (Baker, Bloom, & Davis, 2016). En Colombia, el IPEC de Fedesarrollo replica esta metodología para capturar episodios de mayor volatilidad percibida (Fedesarrollo, 2025). En ese marco, las oscilaciones de la confianza del consumidor y los picos de incertidumbre política pueden amplificar los efectos del riesgo percibido y de las fricciones asociadas a baja alfabetización/usabilidad, fortaleciendo la preferencia por canales tradicionales (Fedesarrollo, 2021, p. 12).

1.3 Objetivo General

Analizar la interacción entre la percepción del riesgo financiero y los sesgos cognitivos en la toma de decisiones de adopción de la banca digital, en comparación con la banca tradicional, en adultos de la ciudad de Medellín bajo contextos de incertidumbre política.

1.3.1 Objetivos Específicos

- Explorar la percepción de riesgo financiero en usuarios bancarios adultos de Medellín, diferenciando entre quienes usan preferentemente la banca digital y quienes se mantienen en la banca tradicional.
- Caracterizar los principales sesgos cognitivos que inciden en la adopción o rechazo de la banca digital. En particular, se considerarán sesgos como la heurística de disponibilidad, la aversión a la pérdida y el sesgo de *status quo*.
- Examinar el rol del factor contextual que podría moderar la relación entre la percepción del riesgo financiero y la elección de banca digital o tradicional.

2. Diseño de investigación

2.1 Tipo de estudio

Esta investigación adopta una metodología mixta, específicamente un diseño mixto secuencial explicativo en el que primero se recogen y analizan datos cuantitativos y, posteriormente, se amplían y explican con datos cualitativos (Creswell, 2014). El componente cuantitativo permitirá la medición objetiva de la relación entre las variables e identificar patrones generales en la población estudiada. Según Hernández Sampieri et al. (2014), los métodos cuantitativos se centran en mediciones estructuradas y análisis estadísticos para probar hipótesis concretas, siendo útiles cuando se busca evaluar asociaciones entre variables definidas. En complemento, el componente cualitativo aportará comprensión en profundidad de las experiencias y percepciones que subyacen a los hallazgos numéricos.

En términos de alcance, la investigación es exploratoria, descriptiva y correlacional. Es exploratoria porque se aproxima a un fenómeno contemporáneo con vacíos de conocimiento local; descriptiva al caracterizar perfiles y patrones de uso de canales bancarios; y correlacional al pretender establecer la relación o grado de asociación entre las variables principales. Los estudios correlacionales miden varias variables para determinar si entre ellas ocurre una covariación sistemática, en otras palabras, buscan “conocer cómo se relacionan dos o más variables en un determinado grupo” (Hernández Sampieri et al., 2014).

En cuanto al diseño del componente cuantitativo, este es no experimental y transversal. Es no experimental porque no se manipulan de manera deliberada las variables independientes ni se asignan condiciones aleatorias a los participantes; las variables se observan tal y como ocurren en la realidad. Es transversal porque la recolección de datos se llevará a cabo en un momento temporal específico: todos los participantes responderán el cuestionario durante el mismo periodo. Un diseño transversal es particularmente valioso en este caso, pues el interés recae en captar percepciones y decisiones mediadas por el contexto vigente de volatilidad política y económica, común para todos los participantes en el momento del estudio. No se descartan eventuales variaciones, pero un abordaje longitudinal excede los alcances del trabajo; se opta por mantener esta “instantánea” que permite comparar grupos y correlaciones en un único corte temporal (León & Montero, 2003).

La fase cualitativa, por su parte, adoptará un diseño descriptivo fenomenológico, en tanto busca explorar las experiencias y percepciones subjetivas de los participantes. Esta fase se desarrollará después del componente cuantitativo, coherente con el diseño secuencial explicativo (Creswell, 2014), de modo que los hallazgos numéricos iniciales orienten los ejes de indagación y la interpretación consolidada de los resultados.

2.2 Participantes y muestra

La población objetivo está constituida por hombres y mujeres en un rango de edad entre los 50 y 75 años que residen en Medellín y poseen, como mínimo, un producto bancario activo; es decir, adultos plenamente bancarizados que han utilizado servicios financieros en los últimos meses. Dada la imposibilidad práctica de acceder a listados completos de clientes de todas las entidades bancarias de la ciudad, se empleará un muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2014). Se procurará incluir diversidad en preferencia de canal bancario (usuarios predominantemente presenciales (sucursales/cajeros), predominantemente digitales (apps/portales web) y mixtos) como criterio orientador de heterogeneidad, sin establecer cuotas estrictas.

Se proyecta reclutar 16 participantes (8 hombres y 8 mujeres) mediante muestreo a conveniencia. Si bien referencias clásicas sobre potencia estadística sugieren tamaños muestrales mayores para detectar efectos de magnitud moderada (Cohen, 1992), en este estudio se privilegia el alcance exploratorio–descriptivo–correlacional y la viabilidad operativa, por lo que el tamaño reducido se considera pertinente para un primer acercamiento sistemático. Todos los participantes completarán el instrumento cuantitativo y, posteriormente, participarán en entrevistas cualitativas semiestructuradas, alineando así la lógica del diseño secuencial explicativo (Creswell, 2014).

Los criterios de inclusión exigen estar en el rango deseado, residir en Medellín y ser usuario actual de servicios financieros. Quedan excluidas las personas no bancarizadas, los menores de 50 años y quienes presenten limitaciones cognitivas o sensoriales que impidan comprender o responder adecuadamente el cuestionario. Para asegurar diversidad, se promoverá la

participación de distintos estratos socioeconómicos, aunque la representatividad estadística de la ciudad no constituye el objetivo central.

3. Resultados

El estudio explora cómo algunos adultos de Medellín adoptan la banca digital y en qué condiciones deciden mantener, ampliar o restringir su uso. “Se trabajó con un diseño de métodos mixtos: entrevistas en profundidad (16 casos) y una encuesta breve aplicada a los mismos participantes, adultos bancarizados de Medellín de 50–75 años (8 mujeres y 8 hombres), reclutados por muestreo no probabilístico por conveniencia, residentes en Medellín y usuarios activos de servicios financieros; se procuró heterogeneidad en la preferencia de canal (presencial, digital y mixto) como criterio de diversidad; además, el perfil sociodemográfico incluyó 5 con posgrado, 4 con pregrado, 4 con bachillerato y 3 con formación tecnológica, y en estrato socioeconómico: 5 del estrato 3, 5 del estrato 6, 4 del estrato 5 y 2 del estrato 4. (VEASE FIGURA 1 Y 2)

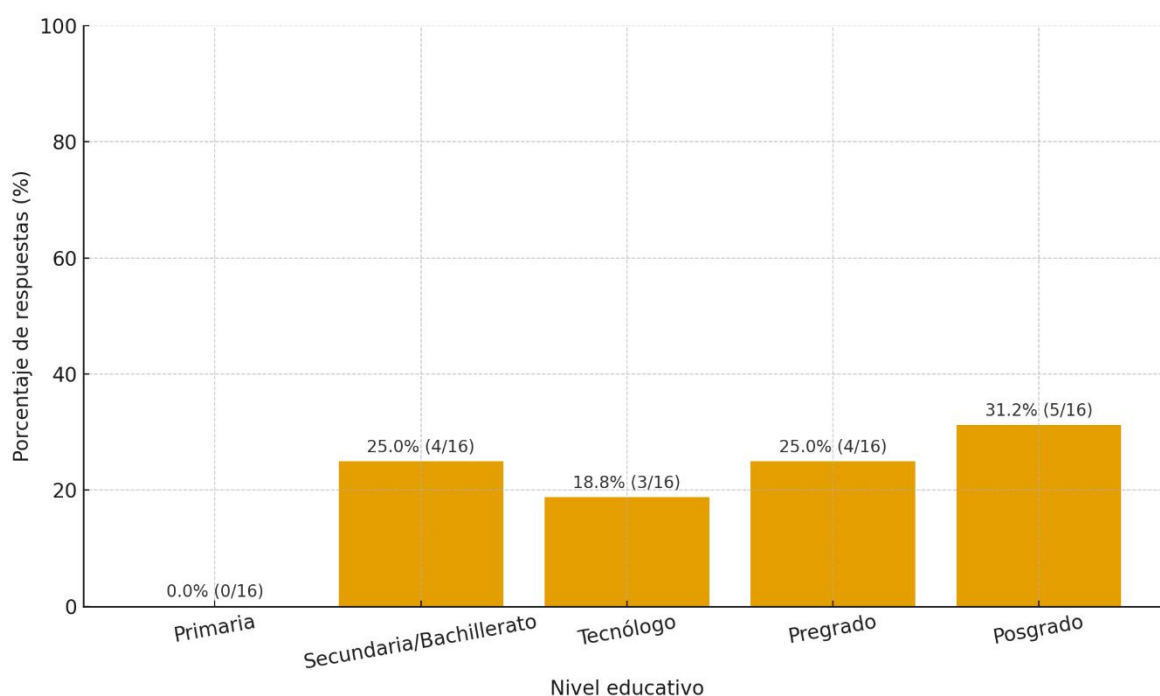


Figura 1. Perfil educativo de la muestra

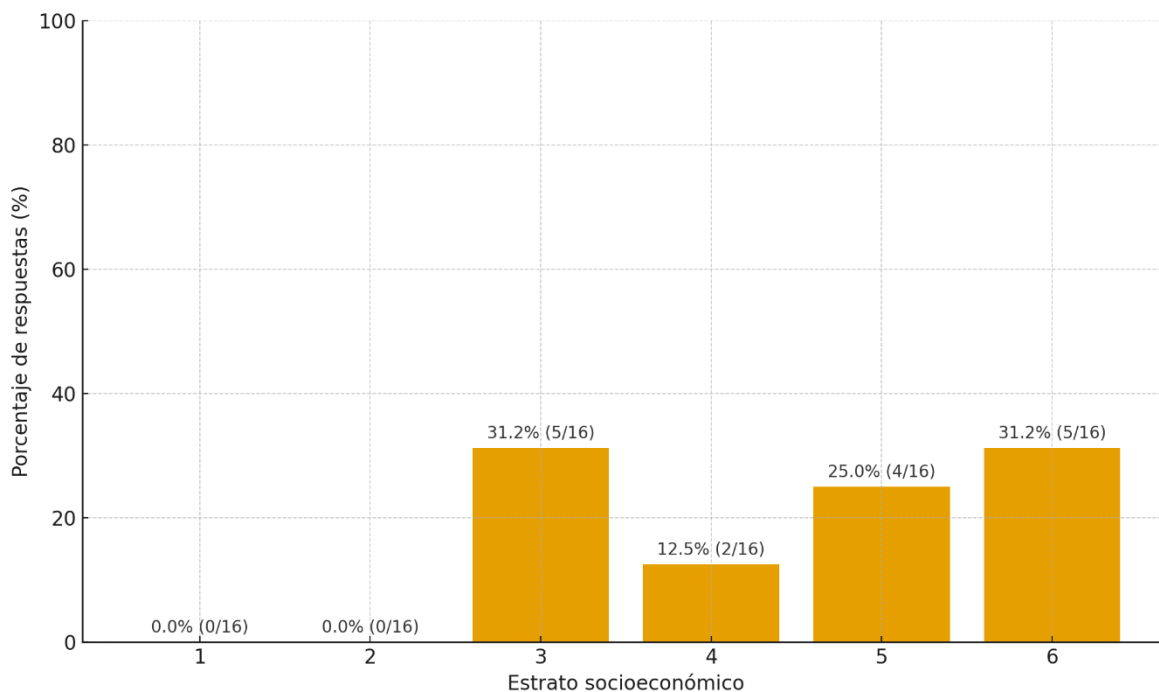


Figura 2. Perfil socioeconómico por estrato

3.1 Percepción del riesgo

Los hallazgos cualitativos muestran una confianza de base en la banca digital, sostenida por la utilidad y la experiencia acumulada, que se vuelve situacional cuando aparecen señales que incrementan el riesgo percibido. El riesgo, para los entrevistados, no es “si la app funciona”, sino la posibilidad de una pérdida irrecuperable o un trámite difuso si algo sale mal. En ese punto emergen con fuerza dos juicios: autenticidad del canal (certeza de estar “en el medio correcto”) y recuperabilidad (probabilidad de que el banco responda con trazabilidad y tiempos razonables ante un incidente). Cuando cualquiera de estos pilares se percibe frágil, los usuarios activan rutas de seguridad: topes por monto, verificación redundante y salto previsorio al canal presencial.

El discurso ilustra una tendencia clara de “precaución antifraude”: “Me siento confiado, pero hay que ser cuidadoso para distinguir cuándo está uno con el banco y cuándo con hackers” (E03); “Nunca entro desde equipos ajenos; solo mis dispositivos” (E07); “Cuando cambian las páginas... uno no sabe si es la oficial; deberían avisar ‘cambiamos nuestra página’” (E09). La ambigüedad visual (cambios de interfaz no anunciados, URLs que “no se perciben idénticas”) y las fallas operativas (caídas, débitos duplicados, cajeros que no dispensan efectivo) actúan como disparadores de cautela. La respuesta es incremental: “Si el monto es alto o el trámite es atípico, prefiero la sucursal” (E10); “Uso digital por defecto, pero si veo algo raro, brinco a ventanilla” (E05).

La “huella de riesgo” (experiencia propia o cercana) eleva vigilancia, pero no necesariamente implica abandono del canal. Dos testimonios contrapuestos lo evidencian: “Tuve un fraude; el banco me respondió y sigo tranquila” (E11) versus “Si pasa algo, al cliente le toca abogado, tutela... primero no asumen” (E12). Esta diferencia explica por qué bloques de usuarios, aun con rutinas digitales similares, divergen en su tolerancia al riesgo: quienes han vivido resarcimientos eficaces mantienen la adopción; quienes perciben irrecuperabilidad endurecen su postura y migran más a lo presencial en operaciones sensibles.

Los datos cuantitativos fortalecen esta lectura, en el ítem “*me siento igual de tranquilo operando en digital que en la sucursal*” la media fue 2.94/4 (acuerdo moderado-alto). En frecuencias, 11 de 16 participantes se sienten igual de tranquilos en digital (opciones 3–4) y 5 de 16 aún no igualan esa tranquilidad (1–2). (VEASE FIGURA 3). En suma, la adopción no se detiene, pero se condiciona: lo digital es la primera opción si y solo si el entorno se percibe auténtico y la pérdida potencial parece reversible.

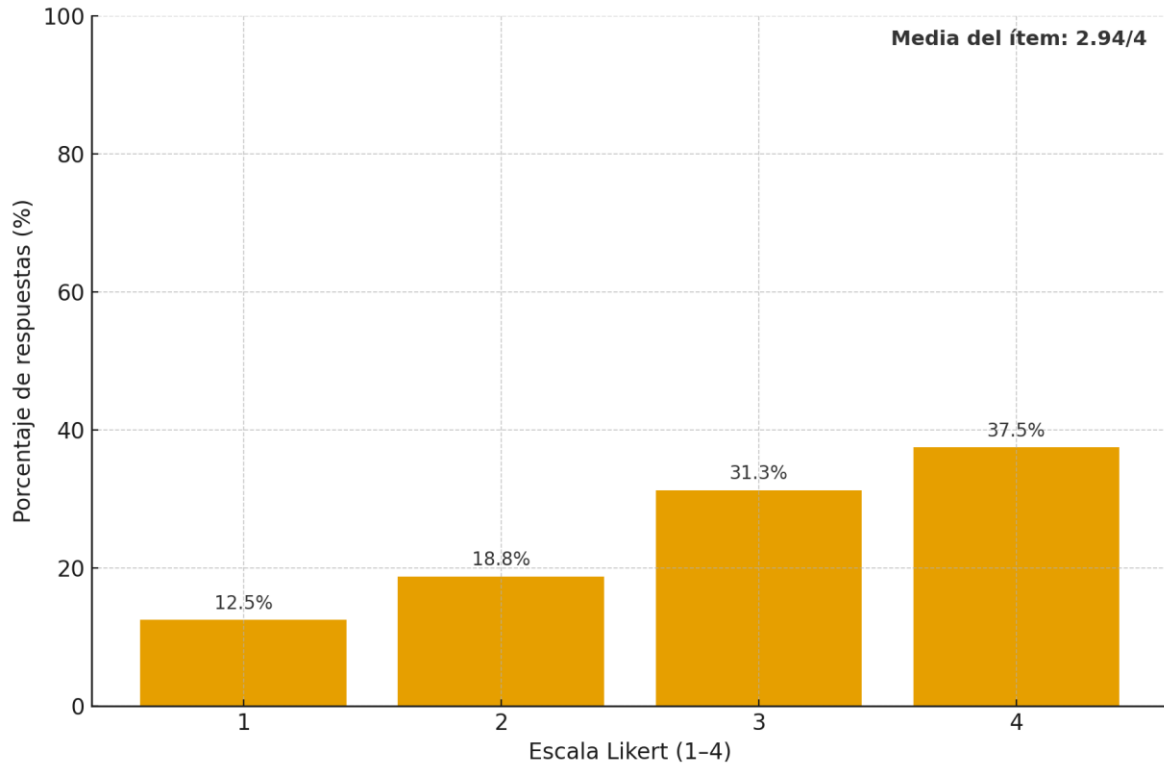


Figura 3. Tranquilidad reportada digital vs sucursal

3.2 Sesgos cognitivos

La segunda dimensión muestra cómo el statu quo, la aversión a la pérdida y la disponibilidad operan como atajos mentales que moderan el ritmo de adopción. Predomina un conservadurismo pragmático: se conserva lo conocido mientras la novedad no demuestre utilidad sin añadir riesgo. En la encuesta, cerca de la mitad expresó aversión al cambio (“lo tradicional me da más control”) y la aversión a la pérdida registró niveles moderados, coherentes con testimonios que priorizan no “arriesgar lo que funciona”. (VEASE FIGURA 4)

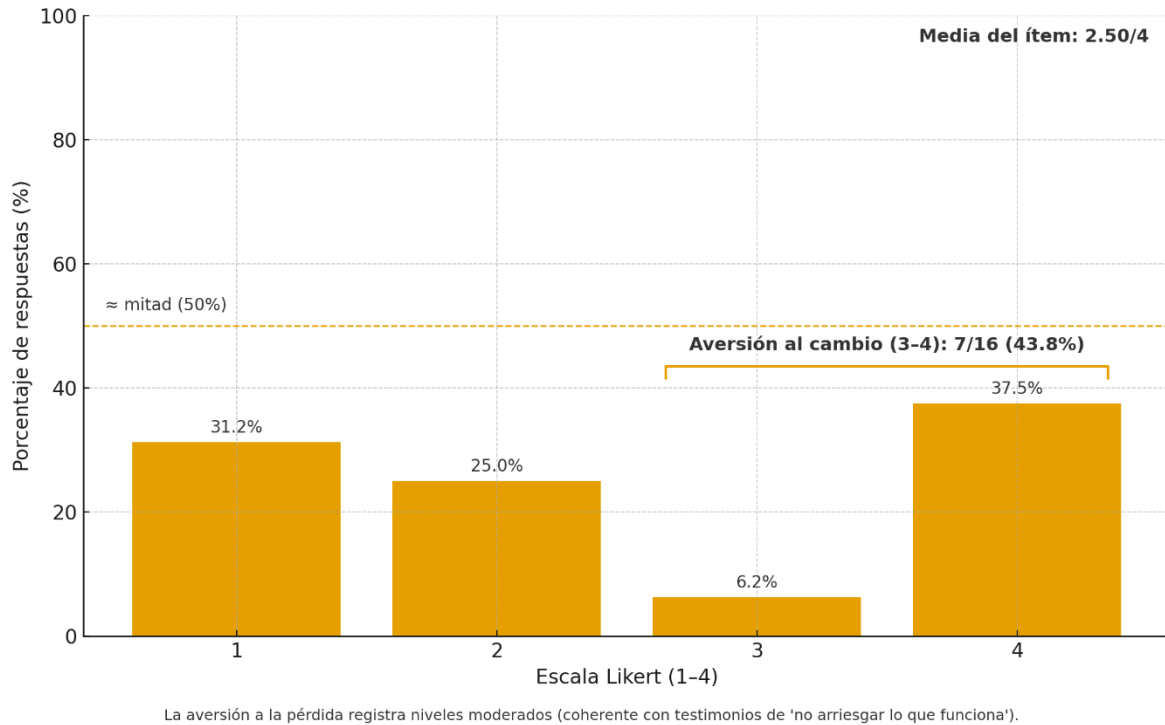


Figura 4. Aversión al cambio

En las entrevistas aparece una lógica de adopción selectiva: “Si algo me agiliza, estoy de primero en la fila; donde no, es en fondos que pueden colapsar” (E01); “Me califico como moderado; prefiero analizar antes de decidir” (E06); “No soy tan arriesgado... que primero se metan otros y ver su experiencia” (E08). En conjunto, estas voces delinean una regla de decisión gradualista con tres filtros encadenados: (i) utilidad clara que justifique el intento inicial, (ii) prudencia analítica que preserve control percibido (verificación de autenticidad del canal, lectura de señales de interfaz, evaluación del “qué pasa si algo sale mal”) y (iii) evidencia social/experta que reduzca la incertidumbre antes de ampliar el uso. La aversión se activa ante cambios no explicados: “Cuando cambian el modelo de la página, al principio desconfío; luego se vuelve costumbre” (E09). Interpretativamente, los cambios sin guía desplazan la “carga del error” al usuario, generando desalineación entre expectativa y entorno

y elevando la cautela hasta que la interfaz se estabiliza o la entidad provee señales de continuidad (avisos previos, recorridos guiados, confirmación explícita de dominio oficial). En lo procedimental, algunos externalizan la verificación hacia la autoridad/reputación: “Los ofrecimientos virtuales me dan temor; primero corroboró un asesor” (E04), lo que traslada parte de la responsabilidad al aval experto y reduce el riesgo subjetivo en operaciones sensibles. La saliencia de relatos vívidos de fraude refuerza prácticas defensivas: “Escuchar casos cercanos lo pone a uno en alerta” (E05); estas memorias activas elevan umbrales y gatillan “rutas de seguridad” (topes, verificación redundante, no usar equipos ajenos, salto a presencial ante ambigüedad). La experiencia adversa, finalmente, reconfigura el perfil de riesgo y el horizonte de prueba: “Me arriesgué con trading; me retiré... ya soy más conservadora” (E14); el usuario incorpora una “memoria de error” que se activa ante señales similares y estrecha la zona de experimentación. En síntesis, la adopción progresa “por tramos”: se inicia con pruebas acotadas cuando la utilidad compensa el costo percibido, se expande si hay validación social/experta y garantías de reversión/continuidad, y regresa al canal presencial cuando emergen ambigüedades (visuales, procedimentales o de autenticidad) que reintroducen la posibilidad de pérdida no recuperable.

Cuantitativamente, estos sesgos no anulan la adopción (la intención se mantiene alta, 3.42/4), (VEASE FIGURA 5) pero explican su gradiente, su paso pausado “por tramos”: los usuarios tienden a probar en espacios acotados, con topes o pilotos, hasta que la novedad deja de ser “salto” y se vuelve “paso”. Donde la entidad muestra continuidad percibida (avisos previos a cambios, tours guiados), reversibilidad (facilidad de deshacer/recuperar) y evidencia social (casos resueltos, tasas de éxito), los sesgos pierden fuerza y la adopción avanza. Donde la

novedad traslada la carga del error al usuario (ambigüedad, letra pequeña, procesos difusos), el status quo domina.

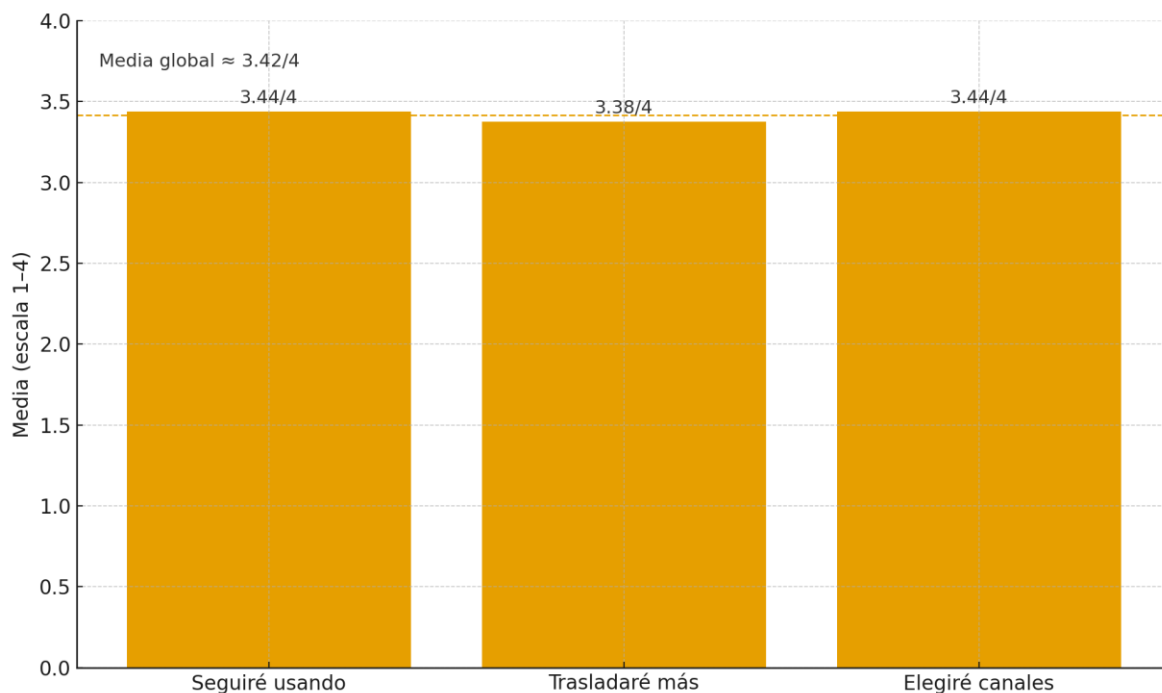


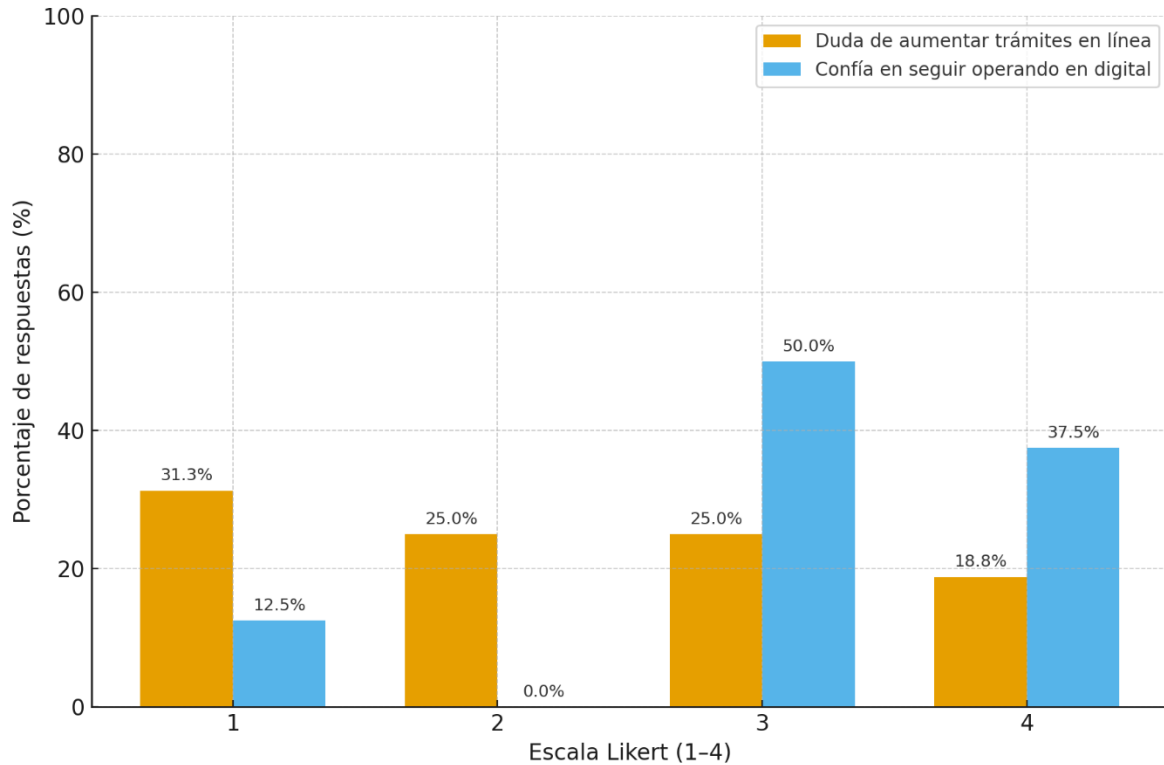
Figura 5. Intención de uso de banca digital

3.3 Incertidumbre político-económica

La tercera dimensión distingue entre uso cotidiano del canal y gestión estratégica del patrimonio. La incertidumbre país (reglas cambiantes, shocks, narrativa de riesgo soberano) no ha implicado abandonar la banca digital diaria; sí ha llevado a ajustes de cobertura en el manejo del dinero. Dos movimientos defensivos fueron recurrentes: preferencia por liquidez y coberturas en moneda/territorio. Los verbatims lo expresan con claridad: “Al principio con este gobierno moví dinero al exterior, compré dólares” (E02); “Entre más inestabilidad, uno se cuida más... mover recursos a monedas seguras” (E13); “Mejor tenerlo en propiedades; los bancos pueden quebrar o el gobierno expropiar” (E15). Incluso afloran temores extremos:

“Hubo un momento en que dije: hay que retirar el dinero del banco... hasta pensé en irme del país” (E16). No obstante, esos impulsos coexisten con una fuerte inercia productiva del canal digital: “No ha cambiado mis hábitos por la situación del país... no me impulsa a hacer cosas distintas” (E07); “Me siento amenazada... te congelan la cuenta... hace que uno quiera sacar efectivo... sin embargo, no lo he hecho” (E12).

La encuesta matiza: el índice de impacto de la incertidumbre ronda 2.09/4 (bajo-moderado), con mayoría que confía en seguir usando banca digital pese al contexto, y un subconjunto cauteloso (≈ 4 de cada 10) que declara congelar o ralentizar la ampliación de trámites digitales en periodos de ruido político-económico (VEASE FIGURA 6). En otras palabras, la incertidumbre modera la expansión, no la continuidad. El resultado es una estrategia dual: se sostiene el canal por conveniencia para lo cotidiano y, en paralelo, se protege el valor (diversificando bancos, usando moneda fuerte, manteniendo efectivo/activos reales). Transversalmente, crece la demanda de garantías visibles de continuidad y gobernanza de datos (protocolos ante caídas, ciberataques o cambios regulatorios; comunicación proactiva sobre “quién responde” y “en cuánto tiempo”).



Índice de impacto de la incertidumbre (promedio de dos ítems, con confianza recodificada): 2.09/4

Figura 6. Impacto de la incertidumbre político-económica

En síntesis, los adultos de 50–75 años analizados sí adoptan la banca digital y planean seguir usándola, pero lo hacen bajo una lógica condicionada que equilibra conveniencia con certidumbre. La percepción del riesgo muestra que la confianza es alta en lo rutinario y situacional en lo crítico: mientras el entorno sea auténtico y la recuperabilidad sea creíble y visible, el usuario se queda en digital; si surge ambigüedad o opacidad, activas rutas (umbrales, verificación, presencial). Los sesgos cognitivos explican el paso gradual de la adopción: el status quo persiste cuando la novedad añade ambigüedad o traslada la carga del error al usuario; la aversión a la pérdida y la disponibilidad amplifican la cautela, pero el valor funcional de lo digital (ahorro de tiempo, control) y señales de continuidad, reversibilidad y reputación permiten “destrabar” la inacción. La incertidumbre político-

económica, por su parte, no revierte el uso digital cotidiano, pero induce coberturas (liquidez, moneda/territorio, diversificación) y eleva la exigencia de transparencia y respaldo institucional.

En conclusión, podemos ver que los resultados revelan que en la muestra ($n = 16$), la aceptación del canal digital para tareas rutinarias es amplia, con intención de uso alta (3.4/4). La percepción de riesgo es baja-moderada (2.27/4) y se vuelve situacional ante dudas de autenticidad del entorno o recuperabilidad, lo que activa umbrales y rutas de seguridad. Los sesgos cognitivos (statu quo, aversión a la pérdida y disponibilidad) no bloquean la adopción, pero modulan su ritmo: la novedad avanza cuando demuestra utilidad neta, está acompañada por señales de continuidad y muestra reversibilidad; retrocede hacia lo presencial cuando introduce ambigüedad o traslada la carga del error al usuario. La incertidumbre político-económica (2.09/4) modera la expansión, no la continuidad: el uso cotidiano se sostiene por conveniencia mientras la gestión del valor activa coberturas (liquidez, diversificación, moneda/territorio) y demanda gobernanza de datos y garantías de continuidad. En conjunto, el perfil es conservador-adaptativo: abraza la eficiencia digital, adopta por tramos (ensayos controlados, umbrales), exige autenticidad y recuperabilidad visibles y recurre al canal presencial ante ambigüedad procedimental o de entorno.

4. Discusión

El presente estudio tiene como enfoque a la población de adultos en el rango de 50 a 75 años en Medellín, muestra un patrón de adopción conservador-adaptativo de la banca digital. Lejos de un rechazo “de principio”, los participantes incorporan gradualmente los canales en línea “por tramos”, siempre que se verifiquen dos condiciones habilitantes: (a) autenticidad del entorno (certeza de sitio/app oficial) y (b) recuperabilidad visible ante errores. Bajo esas

garantías, el uso digital crece mediante ensayos controlados, límites autoimpuestos y rutas de respaldo; cuando emerge ambigüedad (visual, procedimental o institucional), reaparece el canal presencial. La adopción, por tanto, no es binaria sino condicional, dependiente de señales de seguridad y control que reduzcan la incertidumbre y mantengan la agencia del usuario.

El riesgo percibido, operacionalizado como riesgo situacional y condiciones habilitantes, funciona como filtro contextual. En la cotidianidad la confianza es alta; en trámites atípicos, montos elevados o cambios de interfaz no anunciados, se activan umbrales y rutas de seguridad (verificación redundante, topes, salto a la ventanilla). La insistencia en autenticidad y recuperabilidad es consistente con literatura que subraya el papel de la seguridad visible, la transparencia y los mecanismos de reversión para sostener la confianza del usuario digital mayor (Yang, Yang & Chang, 2023). En clave interpretativa, la recuperabilidad reduce el costo psicológico del error y convierte el “salto” digital en pasos reversibles; la autenticidad, por su parte, disminuye la probabilidad subjetiva de fraude y acota la ambigüedad que dispara la cautela.

El ritmo de adopción está moderado por aversión a la pérdida, sesgo de *statu quo* y heurística de disponibilidad. Como anticipa la teoría de la perspectiva (Kahneman & Tversky, 1979) y la literatura sobre costes de cambiar (Kahneman, Knetsch & Thaler, 1991), los participantes tienden a sobreponderar potenciales pérdidas (dinero, tiempo, vulnerabilidad) frente a los beneficios de la digitalización; a la vez, mantienen prácticas conocidas mientras la novedad no pruebe utilidad neta sin añadir riesgo. La disponibilidad de relatos vívidos de fraude eleva transitoriamente el riesgo percibido y estrecha la zona de experimentación. No obstante, el estudio identifica antidotos comportamentales: la continuidad de uso (familiaridad), la

reversibilidad percibida (capacidad de corregir) y la evidencia social de éxito cercano (apoyo de hijos/nietos, pares) neutralizan gradualmente estos sesgos, abriendo espacio a una adopción por incrementos.

La incertidumbre político-económica no desactiva el uso digital cotidiano, pero modera su expansión hacia operaciones complejas o de mayor valor. Se observa una estrategia dual: lo digital se mantiene por conveniencia en tareas diarias, mientras la gestión patrimonial privilegia coberturas prudentes (liquidez, diversificación, moneda/territorio) y demanda garantías institucionales explícitas. El hallazgo dialoga con evidencia de contextos donde shocks e inestabilidad elevan el riesgo percibido y refuerzan preferencias por canales tradicionales para operaciones críticas; aquí, los microdeterminantes de confianza tecnológica no trascienden automáticamente a la confianza sistémica, de modo que el entorno país se vuelve un moderador del salto desde un uso básico a uno avanzado.

La combinación de encuesta y entrevistas no solo corrobora patrones (p. ej., medias de riesgo, intención de uso, adopción parcial), sino que permite explicar mecanismos: los “ensayos controlados” emergen del cruce entre discursos de prudencia y frecuencias que concentran el uso digital en transacciones simples; del mismo modo, la mayor adopción entre quienes reciben apoyo de familiares jóvenes se entiende a la luz de *verbatim* donde ese acompañamiento reduce ansiedad operativa y ambigüedad procedimental. La coherencia entre indicadores y relatos refuerza la validez de constructo y delimita mejor cómo y por qué progresa la adopción en este grupo.

Los hallazgos se inscriben con nitidez en la economía del comportamiento: la aversión a la pérdida y el sesgo de *statu quo* explican la prudencia observada y la preferencia por “no

mover lo que funciona” mientras la novedad no ofrezca utilidad neta sin añadir riesgo (Kahneman & Tversky, 1979; Kahneman, Knetsch & Thaler, 1991). En términos de mecanismo, cuando la interfaz cambia sin aviso o la autenticidad del canal es ambigua, el usuario percibe que su punto de referencia (la forma conocida de operar) se desplaza; ese desplazamiento lo sitúa en el dominio de pérdidas, donde pequeños errores potenciales pesan más que las ganancias esperadas de eficiencia. En ese marco, hacer visible la recuperabilidad (confirmaciones, “deshacer”, protocolos claros) funciona como un “seguro conductual” que reduce el valor subjetivo de la pérdida y reancla el punto de referencia, atenuando la resistencia al cambio (cf. Kahneman & Tversky, 1979). La heurística de disponibilidad también opera de modo predecible: relatos cercanos de fraude aumentan temporalmente la estimación de riesgo y estrechan la zona de experimentación, fenómeno coherente con evidencia colombiana que asocia banca digital e inseguridad percibida y que, por ende, ralentiza la adopción pese a mejoras objetivas (Pérez Perilla, Sánchez Villarreal & Tolosa Inés, 2023).

Desde los modelos de adopción en mayores, la literatura subraya que la confianza media el impacto del riesgo (financiero, de desempeño y de privacidad) sobre la intención de uso; Yang, Yang y Chang (2023) documentan que, cuando el riesgo psicológico se amortigua, la confianza sostiene la continuidad. Nuestros datos dialogan con este punto al mostrar que señales de autenticidad (certeza de canal oficial) y recuperabilidad (capacidad de revertir) actúan como palancas de confianza específicas para adultos mayores. En clave regional, Condori Gutiérrez et al. (2023) integran experiencia previa, riesgo percibido y contexto en modelos predictivos; avanzamos un paso al evidenciar que la incertidumbre país no suprime el uso cotidiano, pero modera la expansión hacia operaciones de mayor envergadura, lo que

sugiere un efecto moderador contextual sobre el paso de intención a uso avanzado. Además, la noción de edad subjetiva añade heterogeneidad explicativa: quienes se sienten “más jóvenes” reportan mayor autoeficacia digital y disposición a probar, lo que acelera la transición “por tramos” (Kong & Zhu, 2025). Finalmente, la literatura de experiencia de cliente en banca en línea converge con las demandas de nuestra muestra: consistencia de interfaz, apoyo disponible y seguridad robusta (autenticación multifactor, cifrado, y rutas explícitas de reversión) son impulsores de satisfacción y lealtad; en el caso de adultos mayores, dejan de ser “buenas prácticas” para convertirse en requisitos umbral que habilitan el movimiento desde la intención al uso sostenido (Faisal, Nahar, Waliullah & Borna, 2024). En conjunto, la evidencia previa respalda el modelo integrador que proponemos: la adopción en mayores depende de la intersección entre sesgos, diseño centrado en autenticidad/recuperabilidad y entorno, lo que explica por qué la digitalización avanza por pasos y bajo garantías visibles.

Teóricamente, el estudio propone un marco integrador donde la adopción en adultos mayores se entiende como transición condicionada por la interacción entre sesgos (p. ej., pérdida, statu quo, disponibilidad), diseño (autenticidad/reversibilidad) y contexto (incertidumbre país). Esta lectura complementa y extiende los modelos de adopción al incorporar explícitamente determinantes psicológicos y contextuales, respondiendo al llamado por modelos ampliados para población mayor (p. ej., un “STAM” con foco senior) que combinen economía del comportamiento, tecnología y entorno.

Metodológicamente, la estrategia mixta permitió pasar de qué ocurre (distribuciones, medias) a por qué ocurre (reglas de decisión, rutas de seguridad, papel del apoyo social). Diseños secuenciales explicativos y triangulación cuali-cuanti son especialmente adecuados para

fenómenos con alta carga subjetiva (confianza, temor, control percibido), y favorecen conclusiones accionables para intervención y política.

En la práctica, se derivan principios claros: (1) comunicar cambios de interfaz con antelación y ofrecer tours guiados para preservar continuidad percibida; (2) hacer visible la recuperabilidad (confirmaciones en pasos críticos, botón “deshacer”, rutas de reembolso y soporte inmediato); (3) habilitar límites configurables por el usuario para acotar exposición y aumentar sensación de control; (4) reforzar autenticidad y verificación de dominio de forma inequívoca; (5) institucionalizar apoyo cercano (asistencia in-app, tutoriales, acompañamiento humano en onboarding). Estas medidas, alineadas con la evidencia, convierten el “salto” en pasos seguros y son diferenciales en población mayor.

Cabe considerar efectos de autorreporte (deseabilidad social, recuerdo selectivo), autoselección de participantes (posible subrepresentación de reacios extremos) y saliencia de relatos de fraude que, por disponibilidad, podrían sobredimensionarse. La coherencia entre medidas y discursos, y la convergencia con literatura, mitigan estas amenazas, aunque no las eliminan. Dado el carácter transversal y no probabilístico, los porcentajes no se generalizan; el foco está en mecanismos plausibles y transferibles a contextos análogos.

El tamaño muestral y el muestreo por conveniencia restringen la inferencia poblacional; la concentración en Medellín añade matices culturales y de infraestructura que condicionan la transferibilidad; el corte transversal impide observar trayectorias de adopción. También existe un margen de subjetividad en el análisis cualitativo, mitigado mediante codificación y contraste, pero nunca suprimido del todo.

Conclusión

En primer lugar, los resultados evidenciaron que la percepción del riesgo financiero asociada a la banca digital es baja a moderada en el conjunto de adultos mayores estudiados, con variaciones según la preferencia de canal. Los participantes que utilizan preferentemente la banca digital manifestaron una alta aceptación de este medio para sus operaciones rutinarias reflejada en una intención de uso promedio elevada, ~3.4 sobre 4 puntos, y reportaron sentirse casi tan seguros en línea como en la sucursal física. De hecho, la mayoría de los encuestados indicó que se siente igual de tranquilo operando en plataformas digitales que realizando trámites en la banca tradicional. Por su parte, quienes se mantienen principalmente en la banca presencial tienden a exhibir mayor cautela ante lo digital, lo que se traduce en una percepción de riesgo relativamente más alta y en reservas para migrar sus transacciones al canal en línea.

Ahora bien, esta confianza en la banca digital por parte de los usuarios no es incondicional sino situacional. Lo digital se consolida como primera opción solo mientras el entorno se perciba auténtico (sitio/aplicación oficial plenamente reconocida) y la pérdida sea potencial reversible en caso de incidente. Ante cualquier señal que ponga en duda esos pilares de seguridad, por ejemplo, cambios de interfaz no anunciados, mensajes ambiguos, sospechas de fraude o fallas operativas, los mismos usuarios activan “rutas de seguridad”: establecen topes en los montos de las transacciones, realizan verificaciones redundantes de la información y, de ser necesario, migran preventivamente al canal presencial. En otras palabras, incluso los adeptos a la banca digital revierten temporalmente a métodos tradicionales cuando perciben ambigüedad o riesgo incrementado en el canal en línea. Además, las experiencias previas moldean estas decisiones: quienes han enfrentado incidentes en línea con resolución satisfactoria por parte de su banco mantienen la adopción

digital sin cambios significativos, mientras que aquellos que dudan de la recuperabilidad de una eventual pérdida endurecen su postura y recurren con mayor frecuencia a sucursales físicas para operaciones sensibles. En suma, aunque la adopción de la banca digital es elevada en la muestra analizada, la percepción de riesgo financiero marca diferencias de comportamiento: la mayoría de los usuarios incorpora los servicios digitales siempre que se cumplan las condiciones de confianza mencionadas, mientras que una minoría más cautelosa prefiere refugiarse en la banca tradicional cuando percibe amenazas a su seguridad financiera en el entorno digital.

En segundo lugar, el estudio caracterizó el rol de tres sesgos cognitivos principales: *status quo*, aversión a la pérdida y heurística de disponibilidad en la decisión de adoptar o rechazar la banca digital. Se encontró que estos sesgos no bloquean la adopción, pero sí modulan su ritmo, dando lugar a un comportamiento que podría describirse como de *conservadurismo pragmático*: los usuarios tienden a conservar los métodos bancarios conocidos mientras la opción digital no demuestre claramente su utilidad neta sin añadir riesgo percibido. Los datos cuantitativos reflejan esta inclinación: aproximadamente la mitad de los participantes expresó resistencia al cambio tecnológico (por ejemplo, acordando con la afirmación “*lo tradicional me da más control*”), y la aversión a la pérdida registró niveles moderados en las escalas utilizadas. De igual modo, la disponibilidad de recuerdos vívidos de fraudes conocidos ya sea por experiencias propias o relatos cercanos alimentó una actitud de precaución: estas memorias activas elevan los umbrales de tolerancia al riesgo y gatillan conductas defensivas (como desconfiar de ofertas virtuales hasta confirmarlas con un asesor).

Con base en lo anterior, los sesgos cognitivos analizados se traducen en una adopción gradual y selectiva de la banca digital. Los adultos mayores tienden a incorporar las herramientas en

línea mediante una decisión escalonada que pasa por varios filtros: primero exigen una utilidad clara que justifique probar una nueva funcionalidad digital; luego aplican una prudencia analítica que preserva su sensación de control (verificando la autenticidad del canal, evaluando “qué pasa si algo sale mal”); finalmente, buscan alguna evidencia social o respaldo experto (como la recomendación de familiares o la observación del éxito en otros usuarios) antes de expandir plenamente su uso de canales digitales. Este procedimiento les permite mitigar la incertidumbre propia de lo nuevo. Incluso así, cambios inesperados o poco explicados en las plataformas, por ejemplo, modificaciones súbitas en la página web del banco tienden a reactivar temporalmente la aversión y el statu quo: mientras la interfaz no les resulte familiar o la institución no provea señales de continuidad y reversibilidad (avisos previos, tutoriales guiados, opciones de deshacer operaciones), muchos usuarios prefieren pausar el avance y mantenerse en un estado de cautela. En síntesis, los sesgos cognitivos identificados ralentizan la transición hacia la banca digital pero no la detienen: bajo condiciones favorables de información, acompañamiento y garantías, los usuarios van superando gradualmente estas barreras psicológicas y adoptan las innovaciones por tramos en lugar de hacerlo de golpe.

En tercer lugar, el estudio examinó el contexto macroeconómico-político como posible modulador de la relación entre el riesgo percibido y la elección de banca digital o tradicional. Los hallazgos muestran que la incertidumbre político-económica efectivamente ejerce un rol moderador, aunque matizado. El índice de impacto percibido de la incertidumbre fue bajo-moderado (en torno a 2.1/4 puntos) en la encuesta, indicando que la mayoría de los participantes confía en seguir usando sus canales digitales a pesar de la volatilidad del entorno. Sin embargo, un subconjunto cauteloso aproximadamente 4 de cada 10 encuestados

declaró que ante episodios de inestabilidad política o económica congelaría o ralentizaría la adopción de nuevas funcionalidades o trámites digitales, reflejando así que la incertidumbre limita la expansión del uso digital pero no conduce a abandonarlo por completo. En otras palabras, este factor contextual modera el crecimiento de la banca digital, aunque no su uso continuo: incluso en escenarios de alta incertidumbre, los usuarios mantienen sus operaciones bancarias cotidianas en línea por la conveniencia que les brindan, pero son más reacios a incorporar nuevos servicios digitales durante dichos periodos.

Frente a un entorno percibido como incierto, los adultos mayores adoptan una estrategia dual de respuesta. Por un lado, sostienen el uso de la banca digital para sus transacciones habituales, aprovechando la eficiencia del canal en pagos, consultas y otras actividades diarias. Por otro lado, refuerzan medidas de protección sobre su patrimonio: aumentan su liquidez disponible, diversifican el dinero entre distintas entidades o monedas y evitan exponer todos sus recursos a la esfera digital. Este comportamiento defensivo quedó corroborado cualitativamente con testimonios sobre coberturas prudenciales (p. ej., convertir ahorros a moneda fuerte, mantener efectivo o invertir en activos reales durante momentos de incertidumbre). Asimismo, bajo contextos volátiles se eleva la exigencia de garantías institucionales: los participantes demandan mayor transparencia sobre quién responde ante fallas o ataques, claridad en los protocolos de respaldo y comunicación proactiva por parte de las entidades financieras. En conjunto, la incertidumbre política no genera un rechazo de la banca digital ya adoptada, pero sí impone condiciones adicionales para su crecimiento: el usuario permanece en digital *mientras* perciba que sus fondos están resguardados ante eventuales shocks, recurriendo al canal tradicional o a instrumentos alternativos solo si dicha confianza se ve comprometida.

Al interpretar estos hallazgos, es importante considerar las limitaciones de la investigación. En primer lugar, el tamaño muestral reducido (16 participantes) y la estrategia de muestreo por conveniencia restringen la posibilidad de generalizar los resultados a toda la población objetivo. Los datos obtenidos ofrecen tendencias y relaciones válidas para el grupo estudiado, pero no permiten inferencias estadísticamente representativas del universo de adultos mayores bancarizados. En segundo lugar, la concentración geográfica de la muestra en la ciudad de Medellín implica que factores contextuales propios de esta región (como la cultura financiera local y las particularidades de la infraestructura bancaria) pudieron influir en las percepciones y comportamientos observados. Esto limita la transferibilidad de las conclusiones a otras ciudades o países, donde dichas condiciones contextuales podrían diferir. Asimismo, el diseño metodológico transversal representa una instantánea temporal única; no fue posible observar la evolución de las actitudes y el uso de la banca digital a lo largo del tiempo. Esta falta de seguimiento longitudinal impide determinar causalidad o cambios secuenciales en las variables estudiadas. Por último, si bien se incorporó un riguroso análisis cualitativo para enriquecer la comprensión del fenómeno, este conlleva un margen inevitable de subjetividad en la interpretación. Se mitigó este aspecto mediante técnicas de codificación sistemática y contraste de investigadores, pero no es factible eliminar por completo sesgos interpretativos en la indagación cualitativa. Considerando estas limitaciones, los resultados deben extrapolarse con cautela, reconociendo que constituyen un primer acercamiento exploratorio al problema investigado.

Finalmente, el estudio señala varias direcciones que podrían ser abordadas por investigaciones futuras, con el fin de profundizar y ampliar el conocimiento logrado. Una primera recomendación es emprender estudios longitudinales que sigan a los usuarios a

través del tiempo, lo que permitiría observar cómo evolucionan la confianza y el uso de la banca digital bajo distintas circunstancias. En segundo lugar, se sugieren experimentos de usabilidad y pruebas controladas para evaluar de forma causal el impacto de intervenciones de diseño orientadas a fortalecer la confianza del usuario tales como notificaciones de seguridad más claras, tutoriales guiados en las aplicaciones, la inclusión de una barra de búsqueda para encontrar las opciones de manera más rápida o agregar una oportunidad más para verificar que el número de cuenta o de nequi sea el correcto. También sería valioso realizar estudios que segmenten a la población según su nivel de tolerancia al riesgo financiero y su edad subjetiva, de modo que se puedan diseñar estrategias de adopción diferenciadas y acordes a las características de cada subgrupo de adultos mayores. Por último, se destaca la importancia de desarrollar métricas de “recuperabilidad” en el contexto digital, entendidas como indicadores cuantificables de qué tan fácil y rápido puede un usuario deshacer o rectificar una transacción errónea. Estas métricas, por ejemplo, el tiempo de reversión de un pago o la claridad de los procesos de resolución de problemas podrían establecerse como KPI de confianza para las entidades, orientando mejoras continuas en las plataformas digitales. En conjunto, abordar estas líneas de investigación futura fortalecería la base empírica sobre la adopción financiera digital en adultos mayores y aportaría insumos para un diseño de servicios bancarios en línea más seguro, intuitivo e inclusivo.

En síntesis, los hallazgos de este estudio delinean un perfil de adopción conservador-adaptativo en los adultos mayores bancarizados de Medellín. Este perfil se caracteriza por abrazar las ventajas de la banca digital pero de forma gradual y condicionada: cada nuevo paso en la digitalización es aceptado solo cuando el usuario percibe sólidas condiciones de seguridad, autenticidad y respaldo. Bajo estas premisas, la tecnología financiera en línea

logra integrarse en la vida cotidiana de este grupo etario sin menoscabar la sensación de seguridad y control que siguen brindando los canales tradicionales. De este modo, la transición del “salto” al “paso” digital en contextos de incertidumbre demuestra que la confianza construida a través de garantías visibles de continuidad y mecanismos de reversibilidad se erige como la condición fundamental para que la eficiencia de la banca digital se consolide sin renunciar a la protección que los usuarios demandan.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaua, R., & Lallie, H. S. (2022). Measuring user-perceived security of mobile banking applications [Preprint]. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2201.03052>
- Banca de las Oportunidades, & Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Reporte de Inclusión Financiera 2023. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/>
- Banco de la República. (2023). Reporte de la Infraestructura Financiera – Instrumentos de pago (RIF 2023). <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/10690>
- Condori Gutiérrez, J. D., Romero Chacón, R. A., Castro Mamani, L. G., & Paredes Chauca, E. A. (2023). Análisis del comportamiento de las personas hacia el uso de la banca digital: Desarrollo de un modelo predictivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 3568–3589. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8936
- Dizon, G., & Ebarido, R. (2025). Barriers and motivations of older adults in digital banking adoption: Recent findings, gaps, and future directions. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(3), 1959–1970. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i3.6929>
- Faisal, N. A., Nahar, J., Waliullah, Md., & Borna, R. S. (2024). The role of digital banking features in Bank selection an analysis of customer preferences for online and mobile banking. *Innovatech Engineering Journal*, 1(01), 41–58. <https://doi.org/10.70937/faet.v1i01.10>
- Fedesarrollo. (2021). Encuesta de Opinión del Consumidor – Resultados diciembre 2021. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4208>
- Fedesarrollo. (2025). Índice de Incertidumbre de la Política Económica en Colombia (IPEC) – Resultados enero 2025. <https://repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4726>

- Jain, N., Raman, T. V., & Bhardwaj, G. N. (2023). Do behavioural biases drive adoption of digital banking services? The moderating role of user type. *Global Business Review*.
<https://doi.org/10.1177/09721509231160865>
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263–291. <https://doi.org/10.2307/1914185>
- Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1991). Anomalies: The endowment effect, loss aversion, and status quo bias. *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 193–206.
<https://doi.org/10.1257/jep.5.1.193>
- Kong, Z., & Zhu, A. (2025). The impact of internet use on the subjective age of older adults: Evidence and mechanisms. *Frontiers in Public Health*, 13, 1590684.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1590684>
- Menza Astudillo, Á. P. (2021). El uso de las TIC en el proceso de envejecimiento, calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados y su impacto en la educación [Tesis de maestría, Universidad Católica de Pereira]. Repositorio UCP.
- Pérez Perilla, D. R., Sánchez Villarreal, E. M., & Tolosa Inés, C. (2023). Análisis de la percepción del cliente en la seguridad implementada a los servicios de la banca digital en Colombia: Una revisión sistemática [Trabajo de grado, Fundación Universitaria del Área Andina]. Repositorio Areandina.
- Slovic, P. (2016). The perception of risk. En R. B. von Arx (Ed.), *The Perception of Risk* (pp. 5–18). Earthscan. (Trabajo original publicado en 1987).
- Cabedo-Peris, J., Merino-Soto, C., Chans, G. M., & Martí-Vilar, M. (2024). Exploring the Loss Aversion Scale's psychometric properties in Spain. *Scientific Reports*, 14, 15756. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-66695-6>

- López Miguens, M. J., González Vázquez, E., & Bernal Turnes, P. (2014). Multilevel and multidimensional scale for online trust. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 54(2), 187–200. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140206>
- Lozano, L. M., Megías, A., Catena, A., Perales, J. C., Baltruschat, S., & Cándido, A. (2017). Spanish validation of the Domain-Specific Risk-Taking (DOSPERT-30) scale. *Psicothema*, 29(1), 111–118. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.132>
- Yang, C.-C., Yang, S.-Y., & Chang, Y.-C. (2023). Predicting older adults' mobile payment adoption: An extended TAM model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1391. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021391>
- Yong Varela, L. A., Rivas Tovar, L. A., & Chaparro, J. (2010). Modelo de aceptación tecnológica (TAM): Un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil del usuario en el uso de las TIC. *Innovar*, 20(36), 187–204.

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ declaro que he sido informado(a) e invitado(a) a participar en una investigación denominada “Percepción del riesgo financiero, sesgos cognitivos e incertidumbre política en la adopción de la banca digital: un estudio en adultos de Medellín”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo académico de la Universidad EAFIT – Facultad de Artes y Humanidades / Psicología (Medellín, Colombia).

Entiendo que este estudio busca conocer cómo el riesgo percibido, la confianza y determinados sesgos cognitivos se relacionan con la adopción de banca digital en adultos de Medellín, y sé que mi participación se llevará a cabo en Medellín (o modalidad virtual), en horarios acordados, y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10–15 minutos. En caso de que se me invite a una entrevista semiestructurada opcional, su duración será de 20–30 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento de que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio; sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí, acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con:

Arturo Cruz Prado – acruzp@eafit.edu.co

Miguel Ángel Montoya Vanegas – mamontoya9@eafit.edu.co

Director: Jonathan Echeverri Álvarez – jehev39@eafit.edu.co

Instrumentos de Recolección de Datos: Adopción de Banca Digital

1. Instrumento Cuantitativo – Encuesta Likert (4 puntos)

Bloques e ítems

1) Competencia y Facilidad Percibida (CF) – (TAM + autoeficacia digital)

CF1. Usar la app/web del banco para mis trámites me resulta sencillo.

CF2. Si aparece una función nueva en la plataforma, puedo manejarla sin ayuda.

CF3. Completar operaciones típicas (pagar, transferir) me toma pocos pasos.

CF4. Con esta plataforma me enredo fácilmente.

2) Utilidad Percibida (UP) – (TAM: desempeño/eficacia/valor práctico)

UP1. Usar la banca digital me permite realizar mis operaciones más rápido que en la sucursal.

UP2. La banca digital mejora la efectividad con la que gestiono mis finanzas del día a día.

UP3. La banca digital es útil para resolver trámites importantes sin desplazamientos ni filas.

3) Confianza Online Global (COG) – (Confianza en banca online)

COG1. Considero que esta entidad actúa de forma honesta con sus clientes.

COG2. La plataforma protege adecuadamente mis datos y mi privacidad.

COG3. La información sobre costos, condiciones y cambios es clara.

COG4. El sistema me parece confiable incluso en horarios de alta demanda.

COG5. Siento que podrían aprovecharse de mi información personal.

4) Barreras de Riesgo y Pérdida (BRP) – (Riesgo percibido / DOSPERT + aversión a la pérdida / LAS)

BRP1. Veo una probabilidad importante de errores o fraude si opero en línea.

BRP2. Prefiero evitar cambios: lo presencial me da más sensación de control.

BRP3. Una pequeña pérdida en digital me afectaría más que una ganancia equivalente.

BRP4. (R) Me siento igual de tranquilo operando en digital que en la sucursal.

5) Intención/Adopción (IA) – (TAM: intención de uso)

IA1. Seguiré usando la banca digital para pagos y transferencias.

IA2. Trasladaré más operaciones (p. ej., pagos, consultas, trámites) a canales digitales.

IA3. Elegiré los canales digitales de esta entidad siempre que estén disponibles.

Incertidumbre País (H) – (variable externa/moderadora en TAM)

H1. La situación político-económica actual me hace dudar de aumentar mis trámites en línea.

H2. Aunque el contexto sea incierto, confío en seguir operando en digital.

2. Instrumento Cualitativo – Guía de Entrevista Semiestructurada

Objetivo: Profundizar de forma cualitativa en las dimensiones claves (facilidad de uso, utilidad percibida, confianza en línea, percepción de riesgos, aversión a la pérdida, sesgos y barreras) que influyen en la adopción de la banca digital por parte de adultos bancarizados en Medellín. A continuación, se proponen preguntas abiertas que el entrevistador podrá emplear para guiar la conversación. (Se sugiere realizar entrevistas individuales de aproximadamente 30–45 minutos. El entrevistador puede ajustar el orden de las preguntas y repreguntar para aclarar o profundizar según las respuestas del participante.)

Preguntas guía:

1. **Experiencia y facilidad de uso:** ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la banca digital hasta ahora? ¿Ha encontrado las plataformas **fáciles de usar** o ha tenido dificultades para aprender a manejarlas? Por favor, cuénteme ejemplos (por ejemplo, alguna funcionalidad confusa, problemas para acceder, etc.). (Esta pregunta explora la percepción de facilidad de uso de las tecnologías bancarias digitales, una de las dimensiones del modelo TAM.)
2. **Utilidad y beneficios:** ¿Qué beneficios le ofrece la banca digital en su vida cotidiana? ¿En qué aspectos diría que la banca digital le resulta **útil o conveniente** frente a la banca tradicional (sucursales físicas)? Por ejemplo, ¿le ahorra tiempo, le facilita

ciertas operaciones, le brinda nuevas opciones? (Aquí se indaga la utilidad percibida de la banca digital, es decir, las mejoras o ventajas que el usuario cree obtener.)

3. **Niveles de confianza:** ¿Qué tan **confiado** se siente al usar los servicios de banca digital de su entidad financiera y por qué? Comente qué factores le generan **confianza** o **desconfianza**. Por ejemplo: ¿Confía en que su banco en línea sea honesto y cumpla lo que promete? ¿Percibe que su banco tiene la competencia para manejar adecuadamente la plataforma digital? ¿Siente que sus datos están seguros y su privacidad está protegida? ¿Qué tan seguro cree que es el sistema contra fraudes? (Esta pregunta explora múltiples dimensiones de la confianza en línea: la **honestidad/credibilidad** del banco, su **benevolencia** o interés por el cliente, su **competencia** técnica, y aspectos de **seguridad** y **privacidad** en el canal digital. La falta de confianza del consumidor ha sido identificada como una de las mayores barreras para la adopción de la banca electrónica.)
4. **Percepción de riesgos:** En su opinión, ¿qué **riesgos** existen al usar la banca digital? ¿Le preocupa la posibilidad de ser víctima de fraude en línea o de perder dinero por alguna transacción digital? ¿Ha tenido o conoce alguna experiencia de seguridad (como estafas, robos de información) que influya en cómo percibe estos riesgos? (Con esta pregunta se busca comprender la **percepción de riesgo financiero** asociada a la banca digital. Estudios indican que muchos usuarios ven la banca digital como insegura debido a incidentes de fraude conocidos; por ejemplo, en Colombia se ha reportado que una alta proporción de usuarios tiene una percepción negativa de la seguridad de la banca en línea por ese motivo.)
5. **Incertidumbre política y económica** (contexto): Cuando hay noticias o eventos de incertidumbre política o económica (por ejemplo, elecciones, reformas, inflación,

ciberataques/fraudes masivos), ¿cambia la forma en que prefiere hacer sus operaciones (usar la app vs. ir a la sucursal)? ¿Puede contarme un caso reciente y qué hizo distinto (p. ej., posponer pagos, mover dinero, verificar más, pedir ayuda)? ¿Ese contexto le aumenta el riesgo percibido o le disminuye la confianza en la banca digital? (Esta pregunta indaga cómo los shocks de contexto modulan la conducta transaccional mediante cambios en confianza y riesgo percibido. Permite vincular experiencias concretas con periodos de mayor incertidumbre e interpretar ajustes de comportamiento —paso a canal presencial, mayor verificación, menor monto digital— coherentes con la variable contextual del estudio).

6. **Aversión a la pérdida:** ¿Alguna vez ha preferido **no usar** una plataforma digital por temor a “perder” algo? Por ejemplo, ¿ha dudado en hacer una transacción en una app bancaria por miedo a cometer un error o a que ocurra una pérdida de dinero, incluso si sabe que podría ser más rápido o beneficioso hacerlo en línea? En otras palabras, ¿pesa más en usted el **temor a las posibles pérdidas** que las ventajas potenciales de la banca digital? (Esta pregunta aborda la **aversión a la pérdida**: la tendencia a que el temor o dolor por una pérdida posible sea más influyente que la expectativa de una ganancia equivalente. Se explora si ese sesgo puede estar llevándolo a mantenerse en métodos tradicionales “por si acaso”, tal como sugiere la teoría de Kahneman y Tversky sobre valorar más evitar pérdidas que lograr ganancias.)
7. **Preferencias y sesgos personales/culturales:** ¿Prefiere realizar sus operaciones bancarias de forma tradicional (en sucursal o cajero) antes que mediante banca digital? ¿Por qué? ¿Cree que **sus propias creencias o las de su entorno** (familia, amigos, cultura local) influyen en esa preferencia? Por ejemplo, algunas personas dicen “mejor lo conocido que lo nuevo” en cuanto al dinero; otras desconfían de la

tecnología por costumbre o por experiencias cercanas. ¿Se identifica con algo de esto? (Con esta pregunta se busca que el participante reflexione sobre **sesgos personales o culturales** que puedan influir en su adopción de la banca digital, como el **sesgo al statu quo** (preferir lo tradicional conocido) o creencias arraigadas en su comunidad sobre la seguridad de lo digital. Se explora si hay factores socioculturales que lo hagan inclinarse por métodos que percibe “más seguros” o familiares.)

8. **Actitud ante el riesgo personal:** ¿Se considera usted una persona **arriesgada o conservadora** en temas financieros y tecnológicos? Por ejemplo, ¿le gusta probar nuevas tecnologías o inversiones, o prefiere ir a la segura con métodos tradicionales? ¿Cree que su **tolerancia o aversión al riesgo** personal influye en si utiliza la banca digital? (Esta pregunta complementa las anteriores al indagar la **tendencia personal a asumir riesgos**. Busca conectar la actitud general del individuo ante situaciones de incertidumbre con su comportamiento frente a la banca digital, en línea con escalas como DOSPERT que diferencian perfiles más propensos o adversos al riesgo.)
9. **Barreras tecnológicas:** ¿Ha enfrentado **dificultades técnicas o barreras tecnológicas** al usar la banca digital? Por ejemplo, ¿hubo falta de conocimiento sobre cómo usar la aplicación, problemas de acceso a internet, desconfianza en sus habilidades con la tecnología, o dispositivos no adecuados? Si es así, ¿cómo han afectado estas barreras su decisión de usar (o no usar) la banca digital? (Con esta pregunta final se exploran obstáculos prácticos que puedan frenar la adopción, como la **falta de habilidades digitales** o recursos tecnológicos. Se sabe que factores como la ansiedad tecnológica o la falta de confianza en la propia capacidad digital pueden influir fuertemente en la adopción de nuevas plataformas financieras. También se conecta con posibles **barreras de usabilidad**, complementando lo hablado sobre

facilidad de uso. Una **falta de destreza tecnológica** puede generar resistencia al cambio y reforzar la preferencia por la banca tradicional, por lo que es importante identificar estos factores.)