

## Anexo I. Registro del Título del Trabajo Fin de Grado (TFG)

NOMBRE DEL ALUMNO: Luis Vega del Campo

PROGRAMA: 4º E2

GRUPO: A

FECHA: 16/10/2024

Director Asignado: Fuertes Pérez, Javier  
Apellidos Nombre

**Título provisional del TFG:**

El impacto de la Inteligencia Artificial en el sector bancario: implicaciones y retos para las personas de la tercera edad.

**ADJUNTAR PROPUESTA (máximo 4 páginas: Índice provisional, objetivos, metodología y bibliografía)**

Firma de estudiante:



Fecha: 16/10/2024



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
ICADE

**EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL EN EL SECTOR  
BANCARIO: IMPLICACIONES Y  
RETOS PARA LAS PERSONAS DE LA  
TERCERA EDAD.**

Autor: Luis Vega del Campo  
Director: Javier Fuertes Pérez

MADRID | Octubre 2024

# Índice

- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Introducción**
- **Impacto de la Revolución 4.0 y de la digitalización**
- **Marco Teórico**
  - Revolución 4: sus implicaciones en la industria bancaria
  - La digitalización en la banca: origen y evolución
  - Inteligencia Artificial (IA) como motor de la transformación en el sector bancario
  - Personas de la tercera edad y su relación con la tecnología
- **Impacto de la IA en los servicios bancarios**
- **Retos y barreras para las personas de la tercera edad**
  - Brecha digital y dificultades tecnológicas
  - Adaptación de los servicios bancarios a las necesidades de los mayores
  - Riesgos de exclusión financiera
- **Entrevistas y encuestas cualitativas y cuantitativas (con su análisis)**
- **Oportunidades y soluciones propuestas**
  - Mejora en la usabilidad y accesibilidad de las plataformas bancarias
  - Programas de formación para mayores en nuevas tecnologías
  - Propuestas de innovación para la inclusión financiera
- **Conclusión**

## *Objetivos*

El objetivo principal de este TFG es realizar un análisis exhaustivo de los retos y dificultades que enfrentan las personas de la tercera edad ante la transformación digital en el sector bancario, especialmente con el auge de la inteligencia artificial. En primer lugar, se pretende estudiar cómo la eliminación progresiva de las oficinas físicas y la reducción de personal de atención presencial están afectando la forma en que los mayores gestionan sus finanzas. Cada vez más, se ven obligados a depender de dispositivos móviles y aplicaciones digitales, lo que supone un cambio drástico y, en muchos casos, difícil de asimilar para quienes están acostumbrados a los métodos tradicionales, como el papel.

Además, es fundamental explorar el dilema moral que surge con la integración de estas tecnologías en los servicios bancarios. Muchas personas mayores no cuentan con las habilidades necesarias para adaptarse a este nuevo entorno digital, lo que les genera frustración y un sentimiento de exclusión. Este dilema plantea preguntas sobre la responsabilidad de las instituciones financieras en garantizar que todos los usuarios, independientemente de su edad, puedan acceder a sus servicios de manera justa y equitativa.

Un punto importante de este estudio será examinar el impacto de las ciberestafas en la población mayor. Este grupo de personas es particularmente vulnerable a los fraudes en línea, ya que no siempre están familiarizados con las medidas de seguridad necesarias para protegerse en internet, como la gestión de contraseñas complejas y la protección de sus datos personales. La investigación se centrará en cómo las ciberestafas afectan la confianza de las personas mayores en los servicios bancarios digitales y las posibles consecuencias a largo plazo de esta problemática.

Finalmente, el TFG buscará no solo identificar estos problemas, sino también proponer soluciones concretas. Entre las posibles soluciones se encuentran la mejora de la accesibilidad de las plataformas digitales, haciéndolas más intuitivas y fáciles de usar para los mayores; la creación de programas de formación que los ayuden a familiarizarse con las nuevas tecnologías y a sentirse más seguros al utilizarlas; y la implementación de medidas de seguridad más

robustas, adaptadas a las necesidades de este grupo poblacional, para prevenir fraudes y ciberestafas.

## *Metodología*

La metodología que seguiré en este TFG será mixta, combinando tanto la revisión de literatura académica como la recolección de datos cualitativos y cuantitativos. Primero, me dedicaré a analizar artículos académicos y estudios previos sobre la evolución de la inteligencia artificial en el sector bancario. Mi objetivo es centrarme en fuentes que sean relevantes y científicas para asegurar que mi investigación esté respaldada por datos válidos. Hasta ahora, he encontrado mucha información útil en Google Scholar, y seguiré utilizando esta plataforma para obtener documentos y artículos que me ayuden a entender mejor cómo ha avanzado la tecnología en el ámbito bancario.

Después de esta revisión, me enfocaré en el impacto que estos cambios están teniendo en las personas de la tercera edad, un grupo que enfrenta retos importantes con la digitalización de los servicios bancarios. Para complementar la investigación académica, también quiero obtener información de primera mano a través de entrevistas cualitativas. Como estoy haciendo prácticas en Bankinter, tengo la posibilidad de entrevistar al personal del departamento de atención al cliente, lo que me permitirá conocer su perspectiva sobre cómo las personas mayores se ven afectadas por la tecnología en los servicios bancarios. Aún necesito hablar con mi jefa Maria José para organizar bien estas entrevistas, pero creo que será una oportunidad valiosa para conseguir datos cualitativos relevantes.

En cuanto a los datos cuantitativos, planeo realizar un cuestionario dirigido a personas más jóvenes, principalmente familiares de personas mayores, para conocer sus opiniones sobre cómo ven el impacto de la digitalización bancaria en sus seres queridos. Originalmente pensé en hacer el cuestionario a personas mayores directamente, pero luego me di cuenta de que podría no ser la mejor opción debido a posibles dificultades con la tecnología, por lo que decidí enfocarlo en sus familiares. Con esto, espero obtener una visión más amplia sobre cómo este problema afecta tanto a las personas mayores como a su entorno.

Como parte de la metodología, también voy a incluir capturas de pantalla de las búsquedas que he realizado en Google Scholar para demostrar la fiabilidad de los artículos que he seleccionado. Estas capturas mostrarán los resultados de búsqueda y me ayudarán a probar que las fuentes utilizadas son académicas, confiables y que contienen información valiosa para el análisis posterior. Mi objetivo es que quede claro que los artículos que elegí han sido seleccionados de manera cuidadosa, basándome en su relevancia científica y su relación con los temas de la inteligencia artificial, la digitalización en la banca y el impacto en las personas de la tercera edad.

Este proceso me permitirá garantizar que la investigación esté basada en datos y estudios sólidos, lo que es crucial para asegurar la calidad y validez de los análisis que voy a realizar en este TFG.

## ***Bibliografía***

- Stenlund, M., & Gavelin, H. (2021). *A study on digital transformation and its effect on supply chain resilience* [Master's thesis, Lund University]. LUP Student Papers. <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=9165280&fileId=9165338>
- Jing, Z., & Zhao, H. (2023). Leveraging digital transformation for competitive advantage: A strategic perspective. *Journal of Management Information Systems*, 40(4), 123-145. <https://doi.org/10.1080/08874417.2023.2261010>
- Banco de España. (2019). *El impacto de la digitalización en el mercado laboral*. Banco de España. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/8448/1/be1902-art7.pdf>
- Banco de España. (2022). *Informe anual 2022*. Banco de España. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/23434/1/do2222.pdf>
- Padilla Hernández, S. G. (2024). *Inteligencia Artificial en los servicios bancarios. Una revisión bibliométrica*. *Región Científica*, 3(2), 15 páginas. <https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/335/382>
- Carbó, S. (2023). *Transformación digital en el sector financiero: Retos y oportunidades*. Funcas. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2023/07/2307-Carbo\\_Final.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2023/07/2307-Carbo_Final.pdf)

Villarejo-Ramos, Ángel F., Peral-Persal, B., & Arenas-Gaitán, J. (2018). El uso de los servicios online por los mayores: análisis de la banca por Internet / Usage of online services by elderly people: an analysis of internet banking. *Aula Abierta*, 47(1), 97–106. <https://doi.org/10.17811/rific.47.1.2018.97-106>

León, L. & Pérez, S. (2018). *Adopción de plataformas bancarias en línea en adultos mayores de 50 años*. <http://hdl.handle.net/10726/1848>.

Aranguren, R. I. Los adultos mayores y la banca electrónica [en línea]. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica Argentina. Facultad de Ciencias Sociales, 2020. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/16740>

Quintero Jaramillo, D. (2020). Bit.al: cerrando la brecha del uso de banca digital por parte del adulto mayor. Universidad de los Andes. <http://hdl.handle.net/1992/51189>

## Capturas de las búsquedas

The screenshot shows the Google Académico search interface. At the top, there is a search bar with the text 'Google Académico' and a search icon. Below the search bar, the results are displayed under the heading 'Artículos' with a subtext 'Aproximadamente 65 resultados (0,03 s)'. On the right side, there are links for 'Mi perfil' and 'Mi biblioteca'. The search results are listed under the heading 'Artículos relacionados'. The first result is 'El uso de los servicios online por los mayores: análisis de la banca por Internet/Usage of online services by elderly people: an analysis of internet banking' by Ángel F. Villarejo-Ramos, B. Peral-Persal, and J. Arenas-Gaitán, published in 'Aula abierta' in 2018. The second result is 'Adopción de plataformas bancarias en línea en adultos mayores de 50 años' by L. León and S. Pérez, published in 'repositorio.cesa.edu.co' in 2018. The third result is 'El papel de las variables sociodemográficas en el uso de las aplicaciones basadas en Internet por los Mayores' by B. Peral, J. A. Gaitán, and M. A. Jerónimo, published in 'INNOVAR: Revista de Ciencias' in 2013. Each result includes a PDF icon and a link to the document.



Cualquier momento

- Desde 2024
- Desde 2023
- Desde 2020
- Intervalo específico...

Ordenar por relevancia

- Ordenar por fecha

Cualquier idioma

- Buscar solo páginas en español

Cualquier tipo

Artículos de revisión

incluir patentes

incluir citas

Crear alerta

**Personas mayores, participación social y calidad de vida: El caso de los Bancos del Tiempo**

A Sarasola Fernández - 2019 - investiga.upo.es

... de un número **mayor** de tiempo libre. La ... estas **personas** pueden realizar distintas actividades, adaptadas a su nueva situación. Gracias a la participación social, las **personas mayores** ...

☆ Guardar Citar Citado por 3 Artículos relacionados Las 4 versiones

**Personas mayores, participación social y calidad de vida: El caso de los Bancos del Tiempo**

AS Fernández - 2019 - dialnet.unirioja.es

... de un número **mayor** de tiempo libre. La ... estas **personas** pueden realizar distintas actividades, adaptadas a su nueva situación. Gracias a la participación social, las **personas mayores** ...

☆ Guardar Citar Citado por 2 Artículos relacionados

**[PDF] LA CALIDAD DEL SERVICIO EN BANCA: EL CASO DE LAS PERSONAS MAYORES**

M Estrada, JC Fandos, JS García, MÁ Moliner... - researchgate.net

... estas variables en el caso de las **personas mayores** y las entidades bancarias. Esta laguna ... **bancos** diseñen estrategias efectivas y adecuadas que permitan que las **personas mayores** ...

☆ Guardar Citar Artículos relacionados

**La calidad del servicio en la banca española: el caso de las personas mayores/service quality in spanish banking: the case of older customers**

M Estrada, JC Fandos, D Monferrer... - Revista Portuguesa ..., 2014 - search.proquest.com

... Sin embargo, curiosamente los **bancos** siguen ofreciendo a las **personas mayores** este tipo de productos en oficinas que, además, se encuentran poco acondicionadas: inexistencia de ...

☆ Guardar Citar Citado por 8 Artículos relacionados Las 2 versiones