

Alcance

Contextualización:

La vida digital no debería ser un obstáculo. Y menos cuando lo que está en juego es algo tan simple como pagar la luz, el agua o el teléfono. Para muchos adultos mayores, hacer un pago en línea no es solo un trámite técnico... es una prueba de fuego emocional. ¿Qué pasa si equivoco un número? ¿Y si me roban el dinero? ¿Y si no entiendo qué botón presionar?

La verdad es que los sistemas actuales están hechos para quienes ya saben cómo funcionan. Pero nosotros queremos hacer uno para quienes *todavía no lo saben* —y no por falta de inteligencia, sino porque nadie les enseñó con paciencia, sin apuros, sin juzgar.

Imagina a Don Carlos, sentado en su sillón, con gafas puestas, mirando la pantalla como si fuera un mapa del tesoro... pero sin pistas. O a Rocío, que prefiere ir al banco a pesar del frío, porque allí alguien le explica paso a paso. Eso es lo que queremos cambiar. No solo facilitar los pagos. Sino devolverles la tranquilidad. La autonomía. La sonrisa después de un clic bien dado.

Planteamiento del problema:

No es que no puedan usar tecnología. Es que la tecnología no los espera. Muchos adultos mayores sienten que el mundo digital los ha dejado atrás. Las interfaces están llenas de letras diminutas, botones escondidos, pasos innecesarios, términos técnicos que suenan a otro idioma. Y encima, ¡no hay nadie que les explique!

Además, hay miedo. Miedo a equivocarse. Miedo a perder dinero. Miedo a sentirse tontos. Por eso, muchos siguen yendo al banco, aunque les cueste más tiempo, más cansancio, más riesgo físico.

Y es que no se trata solo de funcionalidad. Se trata de confianza, de sentirse acompañados. De saber que, si algo sale mal, hay una voz amable al otro lado. Un tutorial claro. Un botón grande que diga “Pagar ahora”, sin rodeos.

En resumen: El problema no es la edad. El problema es el diseño. Los adultos mayores enfrentan dificultades para usar aplicaciones de pago por:

- Interfaces complicadas.
- Texto pequeño o poco contraste.
- Procesos de verificación engorrosos.
- Baja compatibilidad con distintos dispositivos.

Lo que queremos lograr:

Crea una aplicación web que sea como una buena amiga: paciente, clara, siempre disponible, sin prisa, sin juicios. Que no asuma que sabes qué es un “CVV” o qué significa “confirmar transacción”. Que te guíe, paso a paso, con palabras sencillas, con botones grandes, con colores contrastados, con mensajes de ánimo.

Queremos que Don Carlos pueda pagar su factura desde su celular, sin pedir ayuda a sus hijos. Que Rocío pueda comprar en línea sin sentirse vulnerable. Que cada pago sea una victoria pequeña, celebrada con un mensaje que diga: “¡Listo! Tu pago se realizó con éxito”.

Y sobre todo... que se sientan seguros. Porque la seguridad no es solo técnica. Es emocional.

Esto no es una aplicación para todos. Es para ellos. Para quienes necesitan:

Letras grandes y legibles. Botones enormes y con nombres claros (“Pagar ahora”, “Ver mi historial”). Guías visuales paso a paso (con videos cortos, animaciones simples). Soporte humano accesible (chat, llamada, asistente virtual con voz tranquila). Confirmación auditiva y visual en cada paso. Diseño accesible: alto contraste, fuente grande, sin parpadeos ni movimientos bruscos.

Mirando los mapas de empatía, entendemos que:

- Don Carlos dice: “*Me preocupa equivocarme y perder mi dinero*”. → Entonces, necesitamos validaciones claras, confirmaciones dobles, y un botón de “deshacer” visible.
- Rocío piensa: “*¿Cómo sé que esto es seguro?*”. Entonces, necesitamos mostrar sellos de seguridad, explicar en lenguaje simple cómo protegemos sus datos, y darle la opción de hablar con alguien real.

Ambos dicen: “*No quiero depender de mis hijos*”. Entonces, nuestro sistema debe ser tan intuitivo que no necesiten pedir ayuda. Ni siquiera mentalmente.

También vemos que:

- Les frustra no entender los videos tutoriales (porque son demasiado rápidos o usan tecnicismos).
- Les da miedo perder dinero por un error.
- Les gusta sentirse orgullosos de haberlo hecho solos.

Entonces... ¡vamos a diseñar para que se sientan orgullosos! Con mensajes como: “¡Muy bien! Ya casi terminas.” “Tu pago está seguro. Lo revisamos por ti”. “¡Felicidades! Acabas de pagar tu factura tú solo/a.

Conclusión

La fase de análisis del proyecto **Pago Fácil** ha permitido comprender, más allá de los aspectos técnicos, la realidad cotidiana de los adultos mayores del conjunto “Rincón de Granada II”. En este proceso no solo se identificaron sus limitaciones al interactuar con plataformas digitales, sino también sus emociones más profundas: la inseguridad, la frustración o el miedo a equivocarse. Además, este acercamiento reveló que un diseño accesible no se trata solo de agrandar botones o simplificar pantallas, sino de devolver confianza y autonomía. Y es que, al analizar sus hábitos, expectativas y necesidades, se sentaron las bases para un prototipo que no solo funcione correctamente, sino que también **acompañe, oriente y respete el ritmo de cada usuario**, haciendo de la tecnología un puente, y no una barrera.