

Percepciones del dinero móvil según edad y contexto territorial

Mobile Money Perceptions by Age and Territorial Context

Montserrat Hernández Soto

hernandezsotomonserrat45@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-7938-5022>
UAEH Escuela Superior de Ciudad Sahagún
México

Beatriz Sauza Avila

beatriz_sauza@uaeh.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0002-7919-6792>
UAEH Escuela Superior de Ciudad Sahagún
México

Santiago Gutiérrez Broncano

santiago.gutierrez@uclm.es
<https://orcid.org/0000-0002-4557-4628>
Universidad Castilla La Mancha
España

RESUMEN

El dinero móvil puede contribuir a ampliar el acceso a servicios financieros; sin embargo, las percepciones sobre estas tecnologías pueden variar entre diferentes perfiles de usuarios. El objetivo de este estudio fue comparar descriptivamente las percepciones sobre el dinero móvil entre jóvenes y personas mayores de contextos rurales y urbanos. Se desarrolló una investigación cuantitativa, exploratoria y descriptiva, con una muestra intencional de 20 participantes distribuidos en cuatro grupos de cinco personas. Se aplicó presencialmente un cuestionario de 30 ítems con escala Likert de cinco puntos. Los resultados mostraron que los jóvenes urbanos presentaron las mayores valoraciones en utilidad, facilidad de uso y compatibilidad, mientras que entre las personas mayores destacaron seguridad, accesibilidad y apoyo. Apoyo y educación presentó la mayor amplitud descriptiva entre perfiles (1.25 puntos), seguida de facilidad de uso (1.20), mientras que seguridad y confianza mostró la menor diferencia (0.40). Se concluye que las percepciones sobre el dinero móvil presentan patrones diferenciados entre los perfiles estudiados. Debido al tamaño y selección de la muestra, los resultados son exploratorios y no permiten establecer relaciones causales ni generalizaciones poblacionales.

Palabras clave: dinero móvil, perfiles de usuarios, aceptación tecnológica, brecha digital.



ABSTRACT

Mobile money can contribute to expanding access to financial services; however, perceptions of these technologies may vary across different user profiles. This study aimed to descriptively compare perceptions of mobile money among younger and older adults in rural and urban contexts. A quantitative, exploratory, and descriptive study was conducted with a purposive sample of 20 participants distributed into four groups of five individuals. A 30-item questionnaire using a five-point Likert scale was administered in person. The results showed that younger urban participants reported the highest ratings for usefulness, ease of use, and compatibility, whereas security, accessibility, and support were particularly highly rated among older participants. Support and education showed the largest descriptive range across profiles (1.25 points), followed by ease of use (1.20), while security and trust showed the smallest difference (0.40). It is concluded that perceptions of mobile money display differentiated patterns across the user profiles examined. Given the sample size and purposive sampling strategy, the findings are exploratory and do not support causal conclusions or population-level generalizations.

Keywords: *mobile money, user profiles, technology acceptance, digital divide.*

INTRODUCCIÓN

La expansión del dinero móvil ha generado nuevas posibilidades para realizar pagos, transferencias y otras operaciones financieras mediante dispositivos móviles, particularmente en entornos donde el acceso a la infraestructura financiera convencional puede presentar limitaciones. Aron (2018) señala que estos servicios pueden reducir determinadas barreras asociadas con distancia y costos de transacción, mientras que Osabutey y Jackson (2024) destacan su contribución potencial a la inclusión financiera en África, aunque identifican desafíos relacionados con infraestructura, seguridad, privacidad y características de los usuarios. En este sentido, la disponibilidad de servicios financieros móviles constituye una condición importante, pero no necesariamente suficiente para que diferentes grupos de población los incorporen de la misma manera a sus actividades cotidianas.

La distinción entre acceso y utilización efectiva resulta particularmente relevante al analizar la diversidad de usuarios. Hamdan et al. (2022) muestran que disponer de una cuenta de dinero móvil



no implica necesariamente una utilización activa, mientras que Grzybowski et al. (2023) encuentran que la adopción y el uso pueden relacionarse con condiciones individuales y de infraestructura. Estas diferencias permiten considerar que las percepciones sobre los servicios financieros móviles pueden variar según las características y circunstancias de las personas. Por ello, estudiar únicamente promedios generales puede ocultar patrones relevantes entre grupos que enfrentan condiciones distintas para interactuar con una misma tecnología.

La edad y el contexto rural o urbano constituyen dos características pertinentes para explorar esta heterogeneidad. Las diferencias en experiencia tecnológica, conectividad, infraestructura, disponibilidad de servicios y mecanismos de apoyo pueden influir en la manera en que los usuarios perciben las ventajas y dificultades asociadas con una innovación. Desde la Teoría de Difusión de Innovaciones, Rogers (2003) sostiene que atributos como compatibilidad, ventaja relativa y complejidad intervienen en la incorporación de nuevas tecnologías. Complementariamente, el Modelo de Aceptación de Tecnología de Davis (1989) plantea que la utilidad y facilidad de uso percibidas constituyen componentes centrales de la aceptación tecnológica. Estos enfoques proporcionan bases para analizar por qué una misma tecnología puede recibir valoraciones diferentes entre distintos perfiles de usuarios.

La consideración del contexto también resulta relevante para la inclusión financiera digital. Bongomin et al. (2018) muestran que factores sociales pueden intervenir en la relación entre dinero móvil e inclusión financiera, mientras que Grzybowski et al. (2023) destacan la importancia de las condiciones de infraestructura para la adopción y utilización de estos servicios. Desde una perspectiva contextual, Hernández Ramírez et al. (2025) señalan, en un estudio publicado en *SENPAI* sobre innovación tecnológica y financiera en pueblos originarios de Hidalgo, la importancia de considerar las características particulares de las comunidades al desarrollar estrategias tecnológicas y financieras. Aunque dicho estudio corresponde a un ámbito diferente al dinero móvil, contribuye a fundamentar la necesidad de considerar el contexto en el análisis de tecnologías financieras. En consecuencia, comparar perfiles de usuarios puede aportar información sobre necesidades diferenciadas sin asumir que existe una única experiencia de utilización aplicable a todos los grupos.

En este contexto, el objetivo del presente estudio es comparar descriptivamente las percepciones sobre el dinero móvil entre jóvenes y personas mayores de contextos rurales y urbanos, identificando



diferencias en utilidad, facilidad de uso, compatibilidad, seguridad, accesibilidad y apoyo. Para ello, se emplea información obtenida mediante un cuestionario aplicado presencialmente a 20 participantes, distribuidos intencionalmente en cuatro grupos: jóvenes rurales, personas mayores rurales, jóvenes urbanos y personas mayores urbanas. Debido al carácter exploratorio, al tamaño reducido y a la selección intencional de la muestra, las comparaciones se interpretan exclusivamente como patrones descriptivos del grupo estudiado, sin realizar inferencias estadísticas, atribuir efectos a la edad o al contexto, ni generalizar los resultados a las poblaciones rural y urbana.

MARCO TEÓRICO

Dinero móvil e inclusión financiera

El dinero móvil forma parte de la expansión de los servicios financieros digitales y permite realizar operaciones como pagos, transferencias y otras transacciones mediante dispositivos móviles. Su desarrollo ha sido particularmente relevante en lugares donde la infraestructura bancaria convencional presenta restricciones de cobertura o accesibilidad. Aron (2018) señala que estos servicios pueden contribuir a reducir determinadas barreras de acceso y costos de transacción, mientras que Grzybowski et al. (2023) encuentran una relación relevante entre la disponibilidad de infraestructura financiera y de telecomunicaciones y la adopción de dinero móvil. Por ello, la inclusión financiera digital no depende exclusivamente de que una tecnología se encuentre disponible, sino también de las condiciones bajo las cuales diferentes personas pueden acceder a ella y utilizarla.

Esta distinción permite diferenciar entre acceso y utilización efectiva. Hamdan et al. (2022) muestran que la posesión de una cuenta de dinero móvil puede coexistir con niveles reducidos de actividad, lo que evidencia que disponer formalmente del servicio no necesariamente implica incorporarlo de manera habitual. Asimismo, Osabutey y Jackson (2024) identifican entre los retos contemporáneos del dinero móvil cuestiones relacionadas con infraestructura, seguridad, privacidad, confianza y necesidades diferenciadas de los usuarios. En consecuencia, analizar la inclusión financiera mediante tecnologías móviles requiere considerar tanto las características del servicio como la heterogeneidad de las personas y los contextos en los que ocurre su utilización.



Heterogeneidad de usuarios y contexto de utilización

Los usuarios de servicios financieros móviles no constituyen un grupo homogéneo. Las condiciones de conectividad, disponibilidad de dispositivos, experiencia tecnológica, prácticas financieras y posibilidades de recibir asistencia pueden variar entre personas y territorios. Desde esta perspectiva, una misma plataforma puede ser valorada de manera diferente dependiendo de las condiciones en las que se utiliza. Grzybowski et al. (2023) muestran la relevancia de características individuales y de infraestructura para comprender la adopción del dinero móvil en África subsahariana, mientras que Bongomin et al. (2018) destacan que las redes sociales pueden modificar la relación entre dinero móvil e inclusión financiera. Estas aportaciones permiten considerar la experiencia del usuario como resultado de la interacción entre características individuales, sociales y contextuales.

En el ámbito de la innovación tecnológica y financiera, el contexto adquiere especial relevancia cuando existen diferencias en infraestructura y acceso a recursos. En un estudio publicado en *SENPAI*, Hernández Ramírez et al. (2025) analizan la innovación tecnológica y financiera en el ecoturismo de pueblos originarios de Hidalgo y destacan la pertinencia de desarrollar estrategias que consideren las características particulares de las comunidades. Aunque su objeto de estudio es distinto al dinero móvil, su aportación resulta pertinente para reconocer que la implementación de innovaciones tecnológicas y financieras debe analizarse en relación con el entorno en el que son utilizadas. De esta manera, la comparación entre contextos rurales y urbanos puede contribuir a identificar patrones diferenciados sin asumir que todas las personas enfrentan las mismas condiciones de interacción tecnológica.

Difusión de innovaciones y diferencias entre perfiles

La Teoría de Difusión de Innovaciones de Rogers (2003) constituye el fundamento principal del presente estudio, debido a que permite analizar cómo las características de una innovación pueden ser percibidas de manera diferente por distintos usuarios. Rogers identifica atributos como ventaja relativa, compatibilidad, complejidad, posibilidad de prueba y observabilidad, los cuales intervienen en la manera en que una innovación es evaluada e incorporada. La ventaja relativa se refiere a la percepción de que una innovación ofrece beneficios frente a alternativas existentes; la compatibilidad



expresa su correspondencia con necesidades, valores y prácticas; y la complejidad se relaciona con la dificultad percibida para comprenderla o utilizarla.

Estos atributos adquieren especial importancia cuando se comparan perfiles con experiencias y condiciones diferentes. Un servicio financiero móvil puede resultar compatible con las prácticas de determinado usuario y presentar mayores dificultades para otro, sin que ello implique que la tecnología posea características objetivamente distintas. Desde esta perspectiva, la heterogeneidad observada entre perfiles puede analizarse como diferencias en la percepción y experiencia de una misma innovación. El instrumento utilizado en el presente estudio recoge precisamente aspectos relacionados con compatibilidad con actividades cotidianas, ventajas frente a formas tradicionales de pago, complejidad y posibilidad de probar el servicio antes de realizar operaciones con cantidades importantes.

La teoría de Rogers resulta, por tanto, especialmente útil porque permite interpretar las diferencias descriptivas entre los cuatro perfiles sin reducirlas exclusivamente a la edad o al lugar de residencia. En otras palabras, el estudio no presupone que ser joven, mayor, rural o urbano determine una determinada percepción, sino que examina si los grupos estudiados presentan patrones diferentes en la valoración de características de la innovación. Esta delimitación resulta necesaria debido al tamaño y selección intencional de la muestra.

Utilidad y facilidad de uso según el perfil del usuario

La Teoría de Difusión de Innovaciones se complementa con el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) desarrollado por Davis (1989). Este modelo establece que la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida constituyen componentes centrales de la aceptación tecnológica. La primera se refiere al grado en que una persona considera que una tecnología puede mejorar la realización de determinadas actividades, mientras que la segunda representa el grado en que su utilización es percibida como libre de un esfuerzo excesivo. Estos conceptos permiten examinar no solamente si una plataforma posee determinadas funciones, sino cómo son valoradas por quienes interactúan con ella.



En los servicios financieros móviles, ambas dimensiones resultan pertinentes porque diferentes usuarios pueden percibir de manera distinta los beneficios y dificultades asociados con una misma plataforma. Investigaciones recientes mantienen estas variables dentro del análisis de servicios financieros móviles; por ejemplo, Abandu et al. (2025) consideran utilidad y facilidad de uso junto con factores tecnológicos e institucionales en el estudio de la adopción de banca móvil. Para el presente trabajo, el TAM proporciona así categorías complementarias para comparar descriptivamente la utilidad y facilidad percibidas entre los perfiles considerados. El cuestionario mide estos componentes mediante afirmaciones relacionadas con pagos y transferencias, ahorro de tiempo, aprendizaje del servicio, claridad de las instrucciones y capacidad para efectuar operaciones después de recibir una explicación.

No obstante, la utilidad y facilidad de uso no representan todas las condiciones relevantes para comparar experiencias. El instrumento también considera seguridad y confianza, accesibilidad, apoyo y educación, dimensiones que permiten ampliar el análisis hacia aspectos particularmente pertinentes cuando los usuarios presentan diferentes condiciones de interacción con la tecnología. De esta forma, TAM se emplea como un fundamento complementario y no como una explicación exhaustiva de las diferencias observadas.

Edad, contexto rural-urbano y necesidades de apoyo

La edad constituye una característica pertinente para explorar diferencias en las percepciones tecnológicas, aunque no debe utilizarse como explicación determinista de las capacidades digitales. Las experiencias previas con dispositivos, aplicaciones y servicios financieros pueden diferir entre generaciones, al igual que las necesidades de claridad, asistencia y aprendizaje. En este sentido, el presente estudio incorpora dimensiones de apoyo y educación, que comprenden disponibilidad de ayuda, distintos canales de atención, capacitación y demostraciones prácticas. Su consideración permite analizar si estas características reciben valoraciones diferentes entre jóvenes y personas mayores sin presuponer que la edad, por sí misma, explique dichas diferencias.

De manera semejante, el contexto rural o urbano puede relacionarse con distintas condiciones de infraestructura y accesibilidad. Grzybowski et al. (2023) muestran la importancia de las condiciones de infraestructura en la utilización del dinero móvil, mientras que Osabutey y Jackson (2024)



identifican restricciones de recursos e infraestructura entre los retos para ampliar sus beneficios. El contexto territorial puede, por tanto, constituir una dimensión relevante para organizar comparaciones descriptivas, pero no debe interpretarse automáticamente como causa de las diferencias observadas. En este estudio, ruralidad y urbanidad funcionan como características para conformar perfiles analíticos y explorar patrones dentro de la muestra.

A partir de esta fundamentación, el estudio considera cuatro perfiles: jóvenes rurales, personas mayores rurales, jóvenes urbanos y personas mayores urbanas, con cinco participantes en cada grupo. La comparación se concentra principalmente en utilidad, facilidad de uso, compatibilidad, seguridad y confianza, adecuación y accesibilidad, y apoyo y educación, debido a que estas dimensiones permiten observar componentes tecnológicos y contextuales de la experiencia del usuario. En consecuencia, la edad y el contexto rural-urbano se utilizan para organizar el análisis descriptivo, mientras que la Teoría de Difusión de Innovaciones y el TAM proporcionan las categorías conceptuales para interpretar las diferencias observadas.

Modelo conceptual del estudio

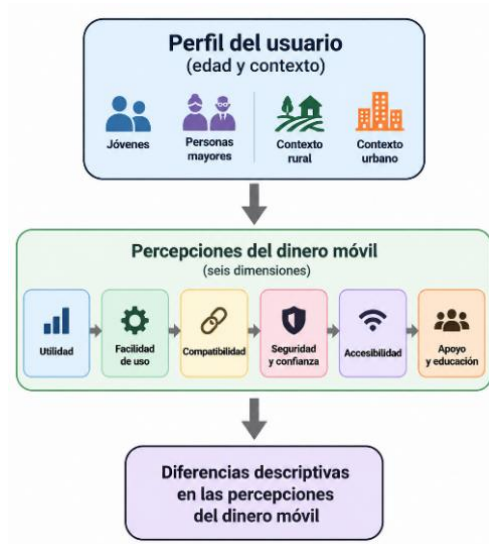
Con base en los fundamentos teóricos expuestos, la Figura 1 presenta el esquema conceptual que orienta el análisis del estudio. El perfil del usuario se organiza a partir de dos características, edad y contexto territorial, cuya combinación permite distinguir cuatro grupos: jóvenes rurales, personas mayores rurales, jóvenes urbanos y personas mayores urbanas. Las percepciones sobre el dinero móvil se examinan mediante seis dimensiones: utilidad, facilidad de uso, compatibilidad, seguridad y confianza, accesibilidad, y apoyo y educación. Este esquema permite organizar la comparación descriptiva entre los perfiles estudiados.

Como se observa en la Figura 1, el modelo conceptual no plantea que la edad o el contexto territorial determinen las percepciones sobre el dinero móvil. Estas características se utilizan para conformar perfiles analíticos y comparar descriptivamente sus valoraciones. Las seis dimensiones representan los componentes mediante los cuales se examina la experiencia de los participantes y permiten identificar similitudes y diferencias entre los cuatro grupos. Por tanto, las relaciones representadas en el esquema deben entenderse como una estructura para organizar el análisis y no como una secuencia temporal o un modelo causal.



Figura 1.

Modelo conceptual para la comparación de percepciones sobre el dinero móvil



Nota. El esquema representa la organización conceptual del análisis y no implica relaciones causales entre el perfil del usuario y las percepciones sobre el dinero móvil. Fuente: elaboración propia.

Este esquema no representa una relación causal ni una secuencia temporal. Su función es únicamente organizar la comparación entre los cuatro perfiles. Esto es especialmente importante porque el diseño original es exploratorio-descriptivo y el tamaño de la muestra no permite efectuar inferencias estadísticas ni atribuir las diferencias observadas a la edad o al contexto.

METODOLOGÍA

Enfoque y diseño de la investigación

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, con alcance exploratorio y descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. El estudio se orientó a comparar las percepciones sobre los servicios de dinero móvil entre perfiles definidos por edad y contexto rural-urbano. Debido al carácter exploratorio de la investigación y al tamaño reducido de la muestra, el análisis se limitó a identificar diferencias descriptivas entre los grupos, sin aplicar pruebas de inferencia estadística ni establecer relaciones causales. Este planteamiento corresponde al diseño establecido en el estudio original.



Participantes

La muestra estuvo integrada por 20 participantes seleccionados intencionalmente, distribuidos en cuatro grupos de cinco personas cada uno: jóvenes de contexto rural, personas mayores de contexto rural, jóvenes de contexto urbano y personas mayores de contexto urbano. Esta distribución se estableció con la finalidad de disponer de perfiles diferenciados que permitieran explorar posibles variaciones en la percepción del dinero móvil de acuerdo con la edad y el contexto de los participantes. La conformación de los grupos tuvo una finalidad analítica y no pretende representar estadísticamente a las poblaciones jóvenes, mayores, rurales o urbanas.

Para la selección de la muestra se establecieron criterios operativos específicos. Se definió como 'jóvenes' a las personas con edades comprendidas entre los 15 y 24 años (OMS, 2025), mientras que la categoría de 'personas mayores' incluyó a individuos de 60 o más (OMS, . Asimismo, la distinción territorial se basó en los criterios del INEGI (2025), clasificando como 'contexto rural' a las localidades con menos de 2,500 habitantes y como 'contexto urbano' a los asentamientos que superan dicho umbral poblacional.

Instrumento

La información se obtuvo mediante un cuestionario estructurado de 30 afirmaciones, aplicado presencialmente y evaluado mediante una escala Likert de cinco puntos, donde 1 correspondió a *totalmente en desacuerdo* y 5 a *totalmente de acuerdo*. El instrumento fue elaborado por los autores a partir de una revisión de la literatura y sometido a una validación de contenido mediante el juicio de 4 expertos en la materia. Los ítems fueron organizados en dimensiones relacionadas con la aceptación tecnológica y las características de adaptación de los servicios de dinero móvil.

Para este estudio comparativo se consideraron principalmente seis dimensiones: utilidad percibida, facilidad de uso, compatibilidad y ventaja, seguridad y confianza, adecuación y accesibilidad, y apoyo y educación. La utilidad y facilidad de uso se vincularon con el Modelo de Aceptación de Tecnología de Davis (1989), mientras que la compatibilidad y ventaja se fundamentaron principalmente en la Teoría de Difusión de Innovaciones de Rogers (2003). Las dimensiones de seguridad y confianza,



accesibilidad y apoyo permitieron complementar el análisis de las condiciones asociadas con la experiencia de los diferentes perfiles de usuarios. Estas variables forman parte de la operacionalización del instrumento original.

Procedimiento y análisis de datos

Después de la aplicación del cuestionario, las respuestas fueron organizadas y codificadas para realizar el análisis descriptivo. Los ítems correspondientes a cada dimensión se agruparon y se obtuvieron promedios para cada uno de los cuatro perfiles de usuarios. De esta manera, fue posible comparar las puntuaciones de jóvenes rurales, personas mayores rurales, jóvenes urbanos y personas mayores urbanas en las dimensiones seleccionadas. El ítem formulado en sentido de complejidad fue invertido para mantener una dirección interpretativa consistente, de modo que las puntuaciones más elevadas representaran una valoración más favorable. El procedimiento analítico del estudio original se basó igualmente en medias descriptivas y no contempló pruebas inferenciales.

La comparación se realizó exclusivamente mediante las diferencias observadas entre los promedios de los grupos. Por tanto, expresiones como “mayor valoración”, “menor valoración” o “diferencia entre perfiles” se utilizan en sentido estrictamente descriptivo y no implican que las diferencias sean estadísticamente significativas. Asimismo, el diseño no permite atribuir las variaciones encontradas exclusivamente a la edad o al contexto rural-urbano, debido a que otras características individuales no controladas podrían intervenir en las respuestas.

Consideraciones éticas y limitaciones

La participación fue voluntaria y la aplicación del cuestionario se realizó de manera presencial, explicando a los participantes el propósito académico de la investigación. Las respuestas fueron tratadas de forma confidencial y utilizadas únicamente de manera agregada para el análisis.

La principal limitación corresponde al tamaño reducido y a la selección intencional de la muestra, particularmente porque cada perfil estuvo constituido por cinco participantes. En consecuencia, los resultados no deben generalizarse a la población rural o urbana ni a los grupos de edad considerados. Tampoco permiten determinar que la edad o el contexto sean responsables de las diferencias



encontradas. Los resultados representan patrones exploratorios observados en los cuatro grupos estudiados y pueden servir como antecedente para investigaciones posteriores con muestras mayores y diseños que permitan realizar contrastes inferenciales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis descriptivo permitió comparar las percepciones sobre el dinero móvil entre los cuatro perfiles considerados: jóvenes rurales, personas mayores rurales, jóvenes urbanos y personas mayores urbanas. Para mantener correspondencia con el objetivo del estudio, la comparación se concentró en seis dimensiones: utilidad percibida, facilidad de uso, compatibilidad y ventaja, seguridad y confianza, adecuación y accesibilidad, y apoyo y educación. Los resultados muestran patrones diferenciados entre los grupos, aunque estas variaciones deben interpretarse exclusivamente de manera descriptiva debido al tamaño de la muestra.

Tabla 1.

Valoración de las dimensiones del dinero móvil según perfil de usuario

Dimensión	Jóvenes rurales	Mayores rurales	Jóvenes urbanos	Mayores urbanos
Utilidad percibida	3.93	3.47	4.26	3.93
Facilidad de uso	4.07	3.33	4.53	3.53
Compatibilidad y ventaja	3.80	3.36	4.40	3.60
Seguridad y confianza	4.33	4.27	4.33	4.67
Adecuación y accesibilidad	3.53	3.93	3.67	4.27
Apoyo y educación	3.85	4.50	3.25	4.40

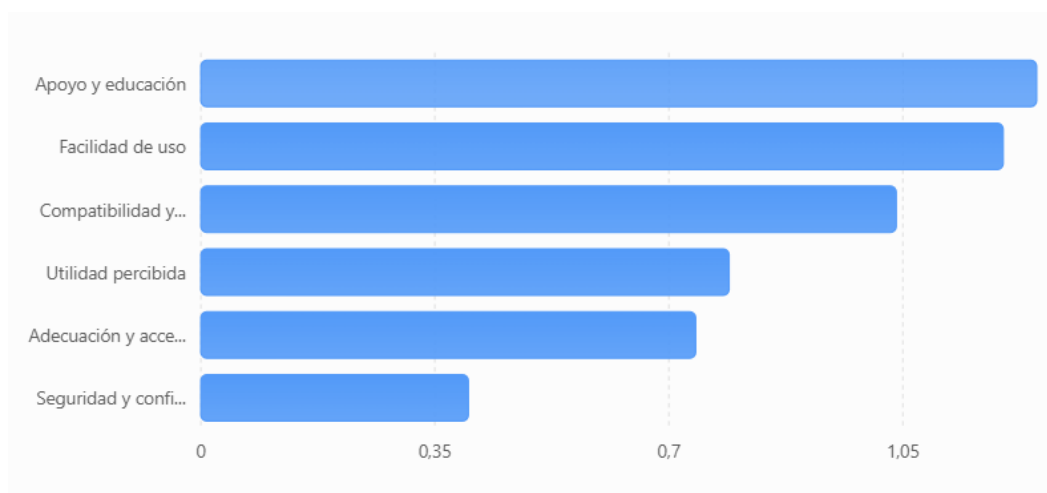
Nota. Los valores representan promedios descriptivos en una escala de 1 a 5. Cada perfil estuvo integrado por cinco participantes. Las negritas identifican únicamente el promedio más alto observado en cada dimensión y no representan diferencias estadísticamente significativas.
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio.

Los resultados de la Tabla 1 revelan contrastes descriptivos marcados entre los perfiles evaluados. Los jóvenes urbanos se caracterizan por otorgar las puntuaciones más altas del estudio a las dimensiones operativas de funcionalidad, destacando especialmente en facilidad de uso y

compatibilidad. En contraparte, los jóvenes de entornos rurales muestran una postura intermedia, priorizando los aspectos de seguridad por encima de la accesibilidad tecnológica. Por otro lado, los dos grupos de personas mayores (rurales y urbanas) exhiben un comportamiento convergente al asignar las valoraciones más altas a los componentes de seguridad y confianza, así como a la necesidad de apoyo y educación. La divergencia más notoria entre ambos contextos radica en la dimensión de adecuación y accesibilidad, la cual es percibida de manera significativamente más favorable por los adultos mayores del entorno urbano en comparación con los del ámbito rural.

Figura 2.

Amplitud descriptiva de las valoraciones entre perfiles



Nota. La amplitud corresponde a la diferencia entre el promedio máximo y mínimo observado entre los cuatro perfiles para cada dimensión. Este indicador se utiliza únicamente con fines descriptivos y no representa significancia estadística. Fuente: elaboración propia.

La Figura 2 complementa la comparación presentada en la Tabla 1 al identificar las dimensiones en las que se observó una mayor o menor separación entre los cuatro perfiles. Apoyo y educación presentó la mayor amplitud descriptiva (1.25 puntos), debido a la diferencia entre personas mayores rurales ($M = 4.50$) y jóvenes urbanos ($M = 3.25$). En segundo lugar se ubicó facilidad de uso (1.20), cuyo promedio más elevado correspondió a jóvenes urbanos ($M = 4.53$) y el menor a personas mayores rurales ($M = 3.33$). Compatibilidad y ventaja presentó igualmente una separación relativamente amplia (1.04), nuevamente con el promedio mayor entre jóvenes urbanos ($M = 4.40$) y el menor entre personas mayores rurales ($M = 3.36$).

En contraste, seguridad y confianza presentó la menor amplitud entre perfiles (0.40). Los cuatro grupos registraron valores superiores a 4.20 en esta dimensión, desde $M = 4.27$ entre personas mayores rurales hasta $M = 4.67$ entre personas mayores urbanas. Por tanto, mientras apoyo, facilidad y compatibilidad muestran una mayor heterogeneidad descriptiva entre los perfiles estudiados, la valoración de la seguridad y confianza aparece comparativamente más homogénea.

En conjunto, los resultados muestran dos patrones relevantes. Por una parte, los jóvenes urbanos presentaron las mayores valoraciones en utilidad, facilidad de uso y compatibilidad; por otra, los perfiles de personas mayores registraron valoraciones particularmente elevadas en seguridad, accesibilidad y apoyo. Los jóvenes rurales mostraron una configuración intermedia, con una valoración elevada de seguridad y facilidad de uso, pero menor puntuación en accesibilidad. Estas diferencias describen las percepciones observadas en los participantes y no permiten atribuir las causalmente a la edad o al contexto rural-urbano.

Discusión

Los resultados muestran que las percepciones sobre el dinero móvil no fueron homogéneas entre los cuatro perfiles estudiados. Las principales diferencias descriptivas se observaron en apoyo y educación, facilidad de uso y compatibilidad y ventaja, mientras que seguridad y confianza presentó la menor amplitud entre grupos. Este patrón es congruente con la Teoría de Difusión de Innovaciones de Rogers (2003), según la cual atributos como compatibilidad, ventaja relativa y complejidad son relevantes para comprender la manera en que una innovación es percibida por sus usuarios. En el presente estudio, estas diferencias deben entenderse como patrones observados en la muestra y no como efectos atribuibles directamente a la edad o al contexto de residencia.

Los jóvenes urbanos registraron los promedios más elevados en utilidad percibida ($M = 4.26$), facilidad de uso ($M = 4.53$) y compatibilidad y ventaja ($M = 4.40$). Desde el Modelo de Aceptación de Tecnología, Davis (1989) plantea que la utilidad y la facilidad de uso percibidas constituyen componentes centrales de la aceptación tecnológica, mientras que Rogers (2003) destaca la compatibilidad y ventaja relativa en la evaluación de una innovación. Los resultados obtenidos permiten reconocer que estos componentes fueron valorados favorablemente por los jóvenes urbanos participantes; sin embargo, el diseño del estudio no permite determinar si esta configuración responde



al contexto urbano, a la edad, a una mayor experiencia tecnológica o a otras características individuales no consideradas.

En contraste, entre las personas mayores rurales destacó apoyo y educación ($M = 4.50$), mientras que facilidad de uso ($M = 3.33$) y compatibilidad y ventaja ($M = 3.36$) registraron valores comparativamente menores. Este patrón adquiere relevancia al considerar que la utilización efectiva de servicios financieros digitales puede depender de condiciones que trascienden la disponibilidad de la tecnología. Hamdan et al. (2022) distinguen entre acceso a servicios de dinero móvil y su utilización activa, mientras que Osabutey y Jackson (2024) identifican factores relacionados con infraestructura, recursos y características de los usuarios entre los desafíos asociados con la inclusión financiera mediante dinero móvil. En este sentido, la elevada valoración del apoyo observada en este grupo sugiere la pertinencia de considerar mecanismos de acompañamiento y educación al estudiar la experiencia de los usuarios, sin asumir que esta necesidad sea una consecuencia de la edad o de la ruralidad.

Las personas mayores urbanas presentaron valoraciones elevadas en seguridad y confianza ($M = 4.67$), apoyo y educación ($M = 4.40$) y adecuación y accesibilidad ($M = 4.27$). La importancia descriptiva de estas dimensiones muestra que la experiencia con servicios financieros móviles no puede analizarse exclusivamente mediante utilidad y facilidad de uso. Osabutey y Jackson (2024) señalan que la seguridad y la confianza constituyen aspectos relevantes en el desarrollo de los servicios de dinero móvil, mientras que Grzybowski et al. (2023) resaltan la importancia de las condiciones de infraestructura para su adopción y utilización. Los resultados del presente estudio amplían esta lectura al mostrar que, dentro de este perfil específico, seguridad, accesibilidad y apoyo recibieron valoraciones superiores a utilidad y facilidad.

En el caso de los jóvenes rurales, seguridad y confianza presentó la mayor puntuación ($M = 4.33$), seguida de facilidad de uso ($M = 4.07$), mientras que adecuación y accesibilidad obtuvo el promedio más bajo del perfil ($M = 3.53$). Este resultado resulta pertinente frente a la evidencia que relaciona el desarrollo del dinero móvil con las condiciones de infraestructura y acceso. Grzybowski et al. (2023) muestran que la infraestructura financiera y de telecomunicaciones constituye un elemento relevante para comprender la utilización de estos servicios. En un ámbito mexicano diferente al dinero móvil, Hernández Ramírez et al. (2025) también destacan la necesidad de considerar las particularidades de



las comunidades en las estrategias de innovación tecnológica y financiera. La menor valoración relativa de accesibilidad observada entre los jóvenes rurales participantes puede interpretarse, por tanto, como un aspecto que merece mayor exploración, pero no como evidencia suficiente para afirmar la existencia de una desventaja general de los usuarios rurales.

La comparación de la amplitud entre perfiles aporta otro elemento relevante. Apoyo y educación mostró la mayor separación descriptiva (1.25 puntos), seguida de facilidad de uso (1.20) y compatibilidad y ventaja (1.04); en cambio, seguridad y confianza presentó la menor amplitud (0.40). Estas diferencias se derivan de los promedios reportados para los cuatro grupos. El resultado indica que algunas características del servicio fueron valoradas de manera más heterogénea que otras. Desde la perspectiva de Rogers (2003), esto refuerza la pertinencia de considerar que la percepción de una innovación puede variar según las características y circunstancias de quienes interactúan con ella, particularmente en aspectos vinculados con compatibilidad y complejidad.

La reducida amplitud observada en seguridad y confianza merece una consideración adicional. A diferencia de las dimensiones anteriores, los cuatro perfiles presentaron puntuaciones superiores a 4.20, lo que muestra una valoración elevada y relativamente homogénea de este componente dentro de la muestra. Este resultado coincide con la importancia que Osabutey y Jackson (2024) atribuyen a cuestiones de seguridad, privacidad y confianza en el desarrollo del dinero móvil. Asimismo, permite advertir que la heterogeneidad de perfiles no necesariamente supone diferencias pronunciadas en todas las dimensiones: algunas características pueden recibir una valoración elevada entre grupos con condiciones distintas.

En conjunto, los hallazgos respaldan la conveniencia de analizar los servicios financieros digitales desde una perspectiva que reconozca la diversidad de usuarios y contextos. Cruz Ramírez et al. (2025) abordan la convergencia digital y sostenible desde una perspectiva que vincula las tecnologías digitales con inclusión y nuevas formas de gestión, mientras que Bongomin et al. (2018) muestran que el entorno social también resulta relevante en el estudio del dinero móvil y la inclusión financiera. En el presente trabajo, la comparación entre perfiles sugiere que una aproximación uniforme puede resultar insuficiente para describir las diferentes valoraciones observadas: algunos grupos destacaron componentes funcionales, mientras otros otorgaron mayores puntuaciones a seguridad, accesibilidad o apoyo.



Finalmente, los hallazgos deben interpretarse atendiendo a las limitaciones del diseño. La muestra estuvo integrada por 20 participantes seleccionados intencionalmente y cada perfil contó únicamente con cinco personas. Por ello, las diferencias encontradas no pueden considerarse estadísticamente significativas ni generalizarse a las poblaciones jóvenes, mayores, rurales o urbanas. Tampoco es posible aislar los efectos de edad y contexto o descartar la intervención de variables como experiencia digital, nivel educativo, disponibilidad de dispositivos o condiciones específicas de conectividad. Investigaciones posteriores podrían ampliar el tamaño y diversidad de la muestra, evaluar las propiedades psicométricas del instrumento e incorporar análisis inferenciales que permitan examinar con mayor precisión las diferencias entre perfiles.

CONCLUSIONES

El objetivo del estudio fue comparar descriptivamente las percepciones sobre el dinero móvil entre jóvenes y personas mayores de contextos rurales y urbanos. Los resultados permitieron identificar patrones diferenciados entre los cuatro perfiles en utilidad, facilidad de uso, compatibilidad y ventaja, seguridad y confianza, adecuación y accesibilidad, y apoyo y educación. Estas variaciones muestran que las características del dinero móvil no recibieron la misma valoración en todos los grupos estudiados, aunque las diferencias observadas son exclusivamente descriptivas y no permiten atribuir efectos a la edad o al contexto de residencia.

Los jóvenes urbanos presentaron las valoraciones más elevadas en utilidad percibida ($M = 4.26$), facilidad de uso ($M = 4.53$) y compatibilidad y ventaja ($M = 4.40$). En contraste, entre las personas mayores rurales destacó apoyo y educación ($M = 4.50$), mientras que las personas mayores urbanas registraron puntuaciones elevadas en seguridad y confianza ($M = 4.67$), apoyo y educación ($M = 4.40$) y adecuación y accesibilidad ($M = 4.27$). Por su parte, entre los jóvenes rurales sobresalieron seguridad y confianza ($M = 4.33$) y facilidad de uso ($M = 4.07$). Estos resultados evidencian configuraciones distintas de valoración dentro de la muestra analizada.

La comparación entre dimensiones permitió observar, además, que apoyo y educación, facilidad de uso, y compatibilidad y ventaja presentaron las mayores diferencias descriptivas entre perfiles, mientras que seguridad y confianza mostró la menor separación. Particularmente, la valoración de



seguridad y confianza permaneció por encima de 4.20 en los cuatro grupos. Este patrón permite reconocer que algunas características del servicio presentan mayor heterogeneidad entre los participantes, mientras que otras, como la seguridad, mantienen una valoración favorable relativamente compartida.

Desde una perspectiva aplicada, los resultados sugieren la pertinencia de considerar la diversidad de necesidades de los usuarios en el diseño y acompañamiento de los servicios de dinero móvil. Los patrones encontrados apuntan a la conveniencia de contemplar interfaces comprensibles, condiciones adecuadas de accesibilidad, mecanismos claros de seguridad y confianza, así como alternativas de capacitación y asistencia. Esto no implica diseñar servicios exclusivamente en función de categorías de edad o residencia, sino reconocer que diferentes usuarios pueden requerir distintas condiciones para interactuar con una misma tecnología.

Finalmente, los resultados deben interpretarse considerando el carácter exploratorio y descriptivo del estudio. La muestra estuvo conformada por 20 participantes seleccionados intencionalmente, distribuidos en cuatro grupos de cinco personas, por lo que los hallazgos no son generalizables a las poblaciones jóvenes, mayores, rurales o urbanas. Futuras investigaciones podrían incorporar muestras más amplias y diversas, evaluar las propiedades psicométricas del instrumento y aplicar métodos inferenciales que permitan examinar con mayor precisión las diferencias entre perfiles y la posible participación de otras variables asociadas con la experiencia de uso del dinero móvil.

REFERENCIAS

- Abandu, J., Oyo, B., Malinga, G. M., & Mugonola, B. (2025). Effects of institutional and technological factors on adoption of mobile banking by agri-entrepreneurs in Northern Uganda. *Agriculture & Food Security*, 14, Article 48. <https://doi.org/10.1186/s40066-025-00569-6>
- Aron, J. (2018). Mobile money and the economy: A review of the evidence. *The World Bank Research Observer*, 33(2), 135–188. <https://doi.org/10.1093/wbro/lky001>
- Bongomin, G. O. C., Ntayi, J. M., Munene, J. C., & Malinga, C. A. (2018). Mobile money and financial inclusion in Sub-Saharan Africa: The moderating role of social networks. *Journal of African Business*, 19(3), 361–384. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1416214>



- Cruz Ramírez, D., Sauza Avila, B., & Lechuga Canto, C. B. (2025). La convergencia digital y sostenible. Inclusión para la nueva gestión. *SENPAI*, 2(10), 1–11.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Grzybowski, L., Lindlacher, V., & Mothobi, O. (2023). Mobile money and financial inclusion in Sub-Saharan Africa. *Information Economics and Policy*, 65, Article 101064. <https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2023.101064>
- Hamdan, J. S., Lehmann-USchner, K., & Menkhoff, L. (2022). Mobile money, financial inclusion, and unmet opportunities: Evidence from Uganda. *The Journal of Development Studies*, 58(4), 671–691. <https://doi.org/10.1080/00220388.2021.1988078>
- Hernández Ramírez, V., Pineda Domínguez, D., & Chávez Hernández, N. (2025). Innovación tecnológica y financiera en ecoturismo en pueblos originarios de Hidalgo. *SENPAI*, 2(10), 44–71.
- Osabutey, E. L. C., & Jackson, T. (2024). Mobile money and financial inclusion in Africa: Emerging themes, challenges and policy implications. *Technological Forecasting and Social Change*, 202, Article 123339. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123339>
- OMS (2025). Envejecimiento y salud. Consultado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

