



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“NIVEL DE CONFIANZA EN LAS APLICACIONES DE PAGO MÓVIL Y
SU RELACIÓN CON LA FRECUENCIA DE USO ENTRE ADULTOS
MAYORES DEL DISTRITO REQUENA 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
RUSBER ERICK ROJAS TAPULLIMA**

**ASESORA:
CPC. LUZ MAGDALENA AYALA NAMUCHE, Dra.**

IQUITOS, PERÚ

2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°044-CCGyT-FACEN-UNAP-2026

En la ciudad de Iquitos, a los 25 días del mes de febrero del año 2026, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la Plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "NIVEL DE CONFIANZA EN LAS APLICACIONES DE PAGO MÓVIL Y SU RELACIÓN CON LA FRECUENCIA DE USO ENTRE ADULTOS MAYORES DEL DISTRITO REQUENA 2025", autorizado mediante Resolución Decanal N°0371-2026-FACEN-UNAP, presentado por el Bachiller en Ciencias Contables RUSBER ERICK ROJAS TAPULLIMA, para optar el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO que otorga la UNAP, de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr. (Presidente)
CPC. ROLAN RAMÍREZ GÓMEZ, Dr. (Miembro)
CPC. OTTO RUÍZ PAREDES, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **ADECUADAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (16)**

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las 03:15 p.m del 25 de febrero del 2026, se dio por concluido el acto académico.


CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.
Presidente


CPC. ROLAN RAMÍREZ GÓMEZ, Dr.
Miembro


CPC. OTTO RUÍZ PAREDES, Mag.
Miembro



CPC. LÚZ MAGDALENA AYÁLA NAMUCHE, Dra.
Asesora

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESORA

JURADO y ASESOR


CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.

Presidente
Matricula N° 10-621



CPC. ROLAN RAMÍREZ GÓMEZ, Dr.

Miembro
Matricula N° 10-966



CPC. OTTO RUÍZ PAREDES, Mag.

Miembro
Matricula N° 10-0465



CPC. LUZ MAGDALENA AYALA NAMUCHE, Dra.

Asesora
Matricula N°04-1209

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD



14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Texto oculto**
5 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



DEDICATORIA

A mis padres, por ser mi sostén incondicional en cada etapa de este camino. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, por creer en mí cuando yo dudaba y por acompañarme con paciencia y amor. Esta tesis es fruto de sus enseñanzas y su fe constante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la **Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios** por permitirme formar parte de su comunidad académica. De manera especial, expreso mi gratitud a mi asesora, por su invaluable orientación, paciencia y por compartir sus conocimientos durante cada etapa de este proyecto. Sus críticas constructivas fueron el motor que impulsó la calidad de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESORA	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	15
2.1 Formulación de la hipótesis	15
2.2 Variables y su operacionalización	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño	18
3.2. Diseño muestral	19
3.3. Procedimientos de recolección de datos	19
3.4. Procesamiento y análisis de datos	21
3.5. Aspectos éticos	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	33

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	36
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	37
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	38
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil	23
Tabla 2 Dimensión utilidad	24
Tabla 3 Dimensión seguridad	25
Tabla 4 Dimensión competencia	26
Tabla 5 Nivel de frecuencia de uso	27
Tabla 6 Dimensión continuidad	28
Tabla 7 Dimensión medio preferido	29
Tabla 8 Dimensión contexto de aplicación	30
Tabla 9 Prueba de normalidad de los datos	31
Tabla 10 Relación entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil	23
Figura 2 Dimensión utilidad	24
Figura 3 Dimensión seguridad	25
Figura 4 Dimensión competencia	26
Figura 5 Nivel de frecuencia de uso	27
Figura 6 Dimensión continuidad	28
Figura 7 Dimensión medio preferido	29
Figura 8 Dimensión contexto de aplicación	30

RESUMEN

El informe final tuvo como objetivo Determinar la relación entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025. Trabajando bajo un enfoque básico, nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental, optando por una población de 38 adultos mayores a quienes se les empleo un cuestionario para el recojo de información. Según los resultados, el nivel de confianza de los adultos mayores en las aplicaciones de pago móvil fue medio (29%), con percepciones mixtas: a veces les resultó fácil usarlas y se consideraron capaces de manejarlas sin ayuda, pero casi nunca sintieron que sus datos personales estuvieran protegidos. Por su parte, el nivel de frecuencia de uso entre los adultos mayores, fue medio (26%), debido a que nunca usó la aplicación de pago móvil varias veces por semana; pero en ocasiones, la aplicación era su medio habitual para realizar transacciones financieras; no obstante, casi nunca utilizaba la aplicación. Finalmente, se determino que existe una relacion positiva considerable y significativa entre confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso, corroborado por un coeficiente de 0.811 y una significancia de 0.000.

Palabras clave: Confianza, aplicaciones pago móvil, frecuencia de uso

ABSTRACT

The final report aimed to determine the relationship between the level of trust in mobile payment applications and the frequency of use among older adults in the Requena District in 2025. Working with a basic, descriptive-correlational approach and a non-experimental design, the study population consisted of 38 older adults who completed a questionnaire to collect data. According to the results, the level of trust among older adults in mobile payment applications was moderate (29%), with mixed perceptions: they sometimes found them easy to use and felt capable of managing them independently, but they almost never felt that their personal data was protected. The frequency of use among older adults was also moderate (26%), as they never used the mobile payment application several times a week; however, on occasion, the application was their usual means of conducting financial transactions; nevertheless, they almost never used it. Finally, a significant positive relationship was found between trust in mobile payment applications and frequency of use, corroborated by a coefficient of 0.811 and a significance level of 0.000.

Keywords: Trust, mobile payment applications, frequency of use

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las aplicaciones de pago móvil se han convertido en una herramienta esencial para realizar transacciones rápidas, seguras y sin necesidad de efectivo (Amezcuca et al., 2022). En el caso de los adultos mayores, la percepción de seguridad y fiabilidad en estas aplicaciones resulta determinante para su frecuencia de uso, pues muchos de ellos muestran reticencia ante los riesgos de fraude, dificultades en la adaptación tecnológica y la falta de acompañamiento en el aprendizaje digital (Guerrero-Ulloa y Cabrera, 2021).

De acuerdo con Mora et al. (2024) en México el 68 % de los adultos mayores utiliza servicios financieros tradicionales, pero solo el 22 % ha usado alguna aplicación de pago móvil, siendo la desconfianza en la seguridad de datos y el temor a fraudes los principales obstáculos. Por su parte, en Colombia, Doria et al. (2021) reportó que, aunque la inclusión financiera alcanza el 92,3 % de adultos con al menos un producto financiero, apenas el 18 % de mayores de 60 años emplea pagos digitales de forma habitual; las razones se asocian a la falta de educación digital y a la percepción de complejidad en las plataformas.

En el Perú se observa una marcada brecha generacional en el uso de aplicaciones de pago móvil. Aunque el 56 % de los adultos mayores posee algún producto financiero, solo un 19 % realiza transacciones digitales, prefiriendo aún el uso de efectivo por confianza y costumbre (Casas et al., 2024). De igual forma, Castro y Madrigal. (2024) indican que mientras que el 75 % de peruanos entre 18 y 40 años utiliza regularmente estos aplicativos,

en los mayores de 60 años el porcentaje disminuye a 15 %, lo que confirma una barrera de adopción digital vinculada a la edad y que repercute en la frecuencia de uso (Jorquera-Cáceres et al., 2023).

En el ámbito local, en la ciudad de Requena, la situación presenta retos aún mayores debido a factores estructurales. Entre las causas más relevantes se encuentran la limitada cobertura de internet en zonas periféricas, la baja alfabetización digital, la desconfianza frente a fraudes electrónicos y la falta de programas de capacitación dirigidos a adultos mayores. Estas condiciones provocan que muchos prefieran seguir utilizando efectivo, lo que limita la circulación de dinero digital y reduce las posibilidades de acceder a promociones, transferencias rápidas o servicios financieros más modernos. Las consecuencias de este escenario son claras: los adultos mayores quedan rezagados en los procesos de inclusión financiera, dependen de terceros para realizar operaciones digitales y ven restringida su participación en una economía que avanza hacia la digitalización.

Ante ello se estableció como problema general: ¿Cuál es la relación entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025? Así como problemas específicas: 1. ¿Cuál es el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre adultos mayores del Distrito Requena 2025? 2. ¿Cuál es el grado de frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025?

En la misma línea se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025. Al igual que objetivos

específicos: 1. Conocer el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre adultos mayores del Distrito Requena 2025. 2. Conocer el grado de frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025.

El presente estudio fue importante porque permitió analizar el nivel de confianza que los adultos mayores depositaron en las aplicaciones de pago móvil y cómo esta percepción se relacionó con la frecuencia de uso. En un contexto donde las transacciones digitales se expandieron con rapidez, comprender las barreras y oportunidades de confianza resultó esencial para promover la inclusión financiera de este grupo etario.

Teóricamente, la investigación se sustentó en la teoría de la inclusión financiera y en los modelos de adopción tecnológica, los cuales señalaron que la confianza era un factor determinante en la aceptación de innovaciones financieras. Los resultados del estudio enriquecieron el cuerpo de conocimiento existente al aportar evidencias sobre la relación entre la confianza y la frecuencia de uso en adultos mayores, un grupo poco estudiado en el ámbito de los pagos digitales.

Los principales beneficiados fueron los propios adultos mayores, ya que los hallazgos permitieron diseñar estrategias de educación financiera digital que fortalecieron su confianza y promovieron un mayor uso de aplicaciones de pago. También se beneficiaron las entidades financieras y tecnológicas, pues obtuvieron información valiosa sobre las necesidades, temores y expectativas de este grupo poblacional, lo que contribuyó a mejorar la seguridad y la facilidad de uso de sus plataformas.

Metodológicamente, el estudio se justificó porque se aplicó un diseño cuantitativo, no experimental, que permitió recopilar datos confiables y comparables sobre la confianza y el uso de las aplicaciones de pago móvil. La utilización de encuestas estructuradas facilitó la medición de percepciones y comportamientos, mientras que el análisis estadístico estableció con claridad la relación entre ambas variables.

El análisis fue viable porque se contó con la participación del investigador principal, asesores académicos y encuestadores capacitados, quienes colaboraron en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, asegurando la rigurosidad y confiabilidad del proceso. Respecto a los recursos materiales, se tuvo acceso a equipos de cómputo, conexión a internet, software estadístico, cuestionarios impresos y material de oficina, lo que permitió sistematizar, procesar y analizar adecuadamente la información obtenida. Finalmente, en cuanto a los recursos económicos, el investigador dispuso de un presupuesto suficiente para cubrir los gastos derivados de la impresión de encuestas, movilidad hacia los lugares de aplicación, adquisición de útiles de oficina y acceso a programas especializados, garantizando que la investigación se ejecutara sin contratiempos.

Durante el desarrollo del estudio se presentaron algunas limitaciones que fue necesario prever. Una primera limitación estuvo relacionada con la resistencia de los adultos mayores a responder las encuestas, debido a la desconfianza o al desconocimiento del tema. Para mitigar esta dificultad, se brindó una explicación clara y sencilla sobre los objetivos de la investigación, se garantizó la confidencialidad de la información y se promovió un ambiente de confianza.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2025, se ejecutó una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, tomando como población a 12 adultos mayores; con el objetivo de analizar el nivel de confianza de los adultos mayores en el uso de canales digitales de la banca colombiana. Los resultados mostraron que los adultos mayores presentan desconfianza en las aplicaciones de pago móvil, requiriendo acompañamiento familiar, debido a limitaciones en el dominio tecnológico, temores relacionados con la seguridad de la información y la percepción de vulnerabilidad frente a fraudes o errores en las transacciones. Asimismo, el 95,11% de los adultos mayores evaluados manifestó el uso moderado de las aplicaciones digitales, lo cual se debe a factores como la falta de familiaridad con las interfaces, dificultades de accesibilidad (tamaño de letra, contraste de colores, ubicación de botones) y la ausencia de un diseño adaptado a sus necesidades. Se encontró una correlación positiva moderada ($r = 0,482$; $p < 0,05$) entre la confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso en adultos mayores, evidenciando que, a mayor confianza, mayor es el uso de estas herramientas digitales (Quintero, 2025).

En el 2022, se presentó un estudio descriptivo con un diseño no experimental, optando por una población de 55 personas adultos mayores; con el propósito de evaluar el nivel de confianza en el pago a través de las aplicaciones móvil. Los hallazgos demostraron que, el

32.7% de los adultos mayores manifestó un nivel bajo de confianza en el uso de estas aplicaciones, esto se debe a que las personas adultas no confían en absoluto en dichas plataformas, lo que evidencia que más de la mitad de los participantes presentan desconfianza al momento de utilizar aplicaciones de pago móvil (Amezcuca et al., 2022).

En el 2022, se llevó a cabo una investigación aplicada, correlacional y un diseño no experimental, con una población de 62 personas mayores; teniendo como objetivo analizar la relación entre el nivel de confianza percibida y la compatibilidad con respecto a la intención de uso de los métodos de pago en línea. Los resultados demostraron que el nivel de confianza en las aplicaciones, indican que se constituyó en un factor determinante, ya que reforzó la percepción de seguridad, privacidad y credibilidad en el uso de plataformas de pago digital. En cuanto a la frecuencia de uso, se encontró que la compatibilidad desempeñó un papel fundamental al vincularse con la experiencia de los usuarios y su estilo de vida. En síntesis, la confianza influyó de manera positiva en la intención de uso, contribuyendo a que los adultos mayores adopten progresivamente los pagos en línea como alternativa frente al efectivo (Huaman y Chavez, 2022).

En el 2021, se realizó una investigación de enfoque mixto de diseño no experimental, compuesta por una población de 200 personas adultos mayores; con el fin de analizar la frecuencia del uso de aplicaciones móviles para transacciones bancarias. Los resultados arrojaron que el uso predominante entre adultos mayores es moderado, explicado por factores como el desconocimiento en el manejo de las plataformas, la

desconfianza en la seguridad de las operaciones digitales y la preferencia por el uso de dinero en efectivo, lo que limita la adopción plena de la banca móvil en este grupo poblacional (Campos y Menacho, 2021).

En el 2021, se desarrolló una investigación bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo con un diseño no experimental, tomando como población a 15 personas adultas; cuyo objetivo fue identificar la adopción de la aplicación móvil YAPE en adultos mayores de Lima Metropolitana. Los autores concluyeron que, la adopción de YAPE en adultos mayores es moderada (60 %), influida por el bajo nivel de confianza en la seguridad de las transacciones y las dificultades tecnológicas. Aunque existe un sector reducido (13,3 %) que usa la aplicación de forma constante, la mayoría mantiene un uso esporádico, lo que refleja la necesidad de mayor capacitación, interfaces inclusivas y estrategias de confianza para incrementar su adopción (Arrunategui y Tolentino, 2021).

1.2. Bases teóricas

V1. Confianza en las aplicaciones de pago móvil

Según la teoría de la Confianza en Entornos Digitales propuesto por Gefen en 2000, citado en López-Zambrano et al. (2021), sostienen que la confianza es un elemento fundamental para el éxito de las transacciones electrónicas, especialmente debido a la ausencia de interacción cara a cara y al contexto intangible de los servicios digitales. Este enfoque surge como respuesta a las incertidumbres inherentes que experimentan los usuarios al interactuar en plataformas online, donde

aspectos como la seguridad, la privacidad y la integridad de la información no pueden ser verificados físicamente de manera directa.

La confianza en aplicaciones de pago móvil se entiende como la percepción positiva que tienen los usuarios sobre la seguridad, transparencia y fiabilidad de estas plataformas al realizar operaciones financieras (transferencias, pagos de servicios, compras en línea o presenciales). Incluye la seguridad técnica, el cumplimiento normativo y la experiencia del usuario (Bonilla-Vargas y Ortegon-Cortazar, 2025).

Por otro lado, Lindo (2025) menciona los factores que influyen en la confianza de las aplicaciones de pago móvil: 1) Seguridad tecnológica. Desempeña un papel esencial, ya que el uso de encriptación, biometría y autenticación de dos factores, junto con mecanismos de prevención de fraudes, refuerza la percepción de protección frente al robo de información. 2) Privacidad de datos. Implica un manejo responsable de la información personal y financiera, además de la transparencia sobre cómo se utilizan y resguardan dichos datos. 3) Reputación del proveedor. Donde la confianza en la marca, ya sea de bancos, fintech o grandes empresas tecnológicas, así como la capacidad de ofrecer soporte oportuno y resolver problemas, fortalecen la seguridad percibida. 4) Experiencia de usuario. Influye significativamente, pues la facilidad de uso, la rapidez en las transacciones, la disponibilidad del servicio y la presencia de interfaces intuitivas generan una sensación de control en el usuario (Acosta et al., 2022).

Las aplicaciones de pago móvil se pueden clasificar en varios tipos según su funcionamiento y el servicio que ofrecen a los usuarios: a) Aplicaciones de banca móvil. Estas aplicaciones son ofrecidas por bancos tradicionales u online y están diseñadas principalmente para gestionar cuentas bancarias desde un dispositivo móvil. b) Monederos o billeteras digitales. Permiten almacenar dinero en una cuenta virtual y realizar pagos directamente desde el móvil, sin necesidad de tarjetas físicas ni efectivo. c) Aplicaciones integradas en redes sociales o mensajería. Algunas plataformas de mensajería instantánea y redes sociales han integrado sistemas de pago, permitiendo a sus usuarios transferirse dinero, hacer compras o incluso pagar servicios sin salir de la aplicación (García-Peña, 2023).

En el contexto de la creciente adopción de aplicaciones de pago móvil, el nivel de confianza que los usuarios depositan en estas plataformas emerge como una variable fundamental para determinar su aceptación y uso sostenido. Según el estudio de Lévy et al. (2020), la confianza en las aplicaciones de pago móvil puede ser evaluada a través de tres dimensiones clave: La dimensión de **utilidad** se refiere al grado en que los usuarios perciben que la aplicación satisface sus necesidades cotidianas, evaluando indicadores como facilidad de uso, rapidez en las transacciones, comodidad y la efectividad para resolver necesidades específicas. Por su parte, la **seguridad** comprende la percepción de protección que el usuario experimenta respecto a la gestión de su información y recursos financieros, a abarcar aspectos como la protección de datos, la privacidad, la prevención de fraudes y la

confianza general en la robustez del sistema. Finalmente, la dimensión de **competencia** evalúa la capacidad del usuario para interactuar eficientemente con la aplicación, considerando su habilidad para operar la plataforma, resolver disputas o problemas que puedan surgir, aprender de forma autónoma el funcionamiento de nuevas funciones, y manejar las actualizaciones del sistema.

V2. Frecuencia de uso

La frecuencia de uso de aplicaciones de pago móvil en adultos mayores es un tema cada vez más relevante, ya que refleja tanto la adopción tecnológica como la inclusión financiera de un grupo poblacional que tradicionalmente ha enfrentado barreras digitales (Caballero et al., 2021).

Además, existe factores que influyen en la frecuencia de uso como: 1) Confianza y seguridad: Los adultos mayores suelen ser más cautelosos respecto al fraude, por lo que la confianza en la aplicación impacta directamente en el uso. 2) Facilidad de uso (usabilidad): Interfaces simples, botones grandes y procesos claros aumentan la disposición a usar con mayor frecuencia. 3) Accesibilidad tecnológica: Tener un celular inteligente, conexión a internet estable y alfabetización digital básica. 4) Necesidad práctica: Si sus entornos familiares o sociales utilizan pagos móviles con regularidad, se incrementa la frecuencia de uso. 5) Soporte y acompañamiento: La orientación de familiares, bancos o campañas educativas favorece el uso sostenido (Diaz-Chocho et al., 2025).

Los beneficios de una alta frecuencia de uso son los siguientes: i) Mayor inclusión financiera: Permite que adultos mayores participen en el sistema financiero sin necesidad de acudir físicamente a bancos. ii) Reducción de riesgos físicos: Menor necesidad de portar efectivo, lo que reduce vulnerabilidad a robos. iii) Comodidad y autonomía: Posibilidad de pagar desde casa sin desplazarse. iv) Integración social: Favorece la comunicación y conexión con familiares que también usan estas aplicaciones (Bustos y Almeida, 2023).

Por su parte, Bhavn *et al.* (2022), mencionan los desafíos que limitan la frecuencia de uso, a continuación: a) Brecha digital generacional: Muchos adultos mayores no crecieron con la tecnología móvil y les resulta difícil adaptarse. b) Miedo al error o al fraude: La percepción de inseguridad limita el uso frecuente. c) Problemas de accesibilidad: Aplicaciones no siempre adaptadas a personas con dificultades visuales o motrices. d) Dependencia de terceros: En algunos casos, los adultos mayores requieren apoyo constante de familiares para realizar transacciones.

De acuerdo con Díaz-Chocho *et al.* (2025), esta variable refleja no solo la cantidad de veces que los usuarios emplean la tecnología, sino también los patrones de continuidad, preferencia y contexto en los que se desarrollan estas prácticas. Evaluarla en el distrito de Requena resulta relevante, dado que permite identificar el grado de integración digital de este grupo poblacional en un entorno donde todavía prevalecen barreras de acceso y confianza hacia los medios electrónicos.

La primera dimensión es la continuidad, que se centra en la regularidad temporal con la que los adultos mayores hacen uso de las aplicaciones de pago móvil. Incluye la regularidad semanal, que mide la repetición del uso en periodos cortos; la constancia mensual, vinculada con la permanencia del hábito en el tiempo; y la persistencia en el tiempo, que refleja la estabilidad de este comportamiento a lo largo de meses recientes. Esta dimensión permite identificar si el uso de la aplicación constituye un hábito consolidado o una práctica esporádica (Díaz-Chocho et al., 2025).

La segunda dimensión es el medio preferido, la cual evalúa hasta qué punto las aplicaciones de pago móvil se han convertido en la opción predilecta de los usuarios frente a métodos tradicionales. Sus indicadores abarcan la elección frente al efectivo, que mide la sustitución del dinero físico por operaciones digitales; la preferencia frente a otros medios, como tarjetas o ventanillas bancarias; y el uso habitual, que refleja la incorporación de la aplicación como primera opción de pago en el día a día (Díaz-Chocho et al., 2025).

Finalmente, la dimensión contexto de aplicación analiza los escenarios concretos en los que los adultos mayores recurren a estas herramientas digitales. Considera el pago de servicios, como luz o agua; las compras y transferencias, tanto a comercios como a terceros; las situaciones cotidianas, en las que la aplicación facilita operaciones simples; y las emergencias económicas, en las que su uso se convierte en una alternativa inmediata para resolver gastos imprevistos (Díaz-Chocho et al., 2025).

1.3. Definición de términos básicos

Aplicaciones de pago móvil. Programas instalados en teléfonos inteligentes que permiten realizar operaciones financieras como transferencias, pagos de servicios o compras, sin necesidad de efectivo ni tarjetas físicas (Acosta et al., 2022).

Confianza. Percepción positiva de seguridad y honestidad que tienen los usuarios hacia un servicio, lo cual reduce la sensación de riesgo al utilizarlo (Amezcuca et al., 2022).

Complejidad. Grado de dificultad que una persona percibe al momento de aprender, entender o usar una aplicación o sistema (Arrunategui y Tolentino, 2021).

Credibilidad. Calidad de un servicio o institución de ser considerado verdadero, confiable y consistente en lo que ofrece (Bhavn *et al.*, 2022).

Fiabilidad. Capacidad de un sistema o aplicación para funcionar correctamente de manera continua, sin errores y con resultados seguros (Bonilla-Vargas y Ortegon-Cortazar, 2025).

Fintech. Empresas que combinan tecnología y finanzas para ofrecer servicios innovadores como pagos digitales, préstamos en línea o billeteras virtuales (Bustos y Almeida, 2023).

Frecuencia de uso. Número de veces o regularidad con la que los usuarios utilizan un servicio o aplicación en un periodo determinado (Caballero et al., 2021).

Transacciones. Operaciones financieras realizadas entre un usuario y una entidad o entre dos personas, como pagar, transferir dinero o comprar un producto (Castro y Madrigal, 2024).

Vulnerabilidad. Condición de riesgo o debilidad que expone a una persona o sistema a sufrir daños, fraudes o pérdidas, especialmente en entornos digitales (Lindo, 2025).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025.

Hipótesis derivadas

Hi₁: El nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre adultos mayores del Distrito Requena 2025, es bajo.

Hi₂: El grado de frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025, es bajo.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

V1. Confianza en las aplicaciones de pago móvil

V2. Frecuencia de uso

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil	Según Lévy et al. (2020), hacen referencia al grado de seguridad, credibilidad y tranquilidad que perciben los usuarios al utilizarlas para realizar transacciones financieras.	Cualitativa	Facilidad de uso	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Cuestionario aplicado a los adultos mayores de dicho distrito.
			Rapidez en transacciones				
			Comodidad				
			Resolución de necesidades				
			Protección de datos				
			Privacidad				
			Prevención de fraudes				
			Confianza en el sistema				
			Habilidad para operar				
			Disputa de problemas				
			Aprendizaje autónomo				
Manejo de actualizaciones							
Frecuencia de uso	Se entiende como la regularidad con la que una persona emplea las aplicaciones de pago móvil en su vida diaria para realizar operaciones (Díaz-Chocho et al., 2025).	Cualitativa	Regularidad semanal	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Cuestionario aplicado a los adultos mayores de dicho distrito.
			Constancia mensual				
			Persistencia en el tiempo				
			Elección frente al efectivo				
			Preferencia frente a otros medios				
			Uso habitual				
			Pago de servicios				
			Compras y transferencias				
			Situaciones cotidianas				
			Emergencias económicas				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

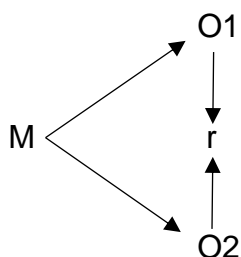
El análisis fue de tipo básico, ya que buscó generar conocimientos teóricos acerca de la relación entre la confianza en los servicios digitales y la frecuencia de uso en adultos mayores, sin intervenir directamente en la realidad, sino aportando evidencia científica que sirvió como base para futuros estudios de inclusión financiera (Arias y Covinos, 2021).

En cuanto al enfoque, este fue cuantitativo, debido a que se emplearon datos numéricos recolectados a través de encuestas, los cuales fueron procesados mediante técnicas estadísticas que permitieron medir el nivel de confianza y su relación con el uso de aplicaciones móviles (Arias y Covinos, 2021).

Además, el nivel fue descriptivo y correlacional, ya que, por un lado, describió las características y percepciones de los adultos mayores respecto a la confianza y la frecuencia de uso de pagos móviles; y, por otro lado, buscó establecer la correlación existente entre ambas variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Finalmente, se aplicó un diseño no experimental y de corte transversal, ya que no se manipularon las variables, sino que se observaron tal como ocurrieron en su contexto natural. Asimismo, la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento del tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra del estudio.

O₁: Confianza en las aplicaciones de pago móvil

O₂: Frecuencia de uso

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Diseño muestral

La población del estudio estuvo conformada por todos los adultos mayores de 60 años a más, residentes en el distrito de Requena. Según los registros proporcionados por la municipalidad distrital, se contó con un total de 38 personas, quienes constituyeron el universo del estudio para evaluar el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de su uso.

La muestra estuvo integrada por la totalidad de la población mencionada. De esta manera, se garantizó que los resultados obtenidos reflejaran fielmente la realidad de este grupo etario en el contexto local.

El muestreo fue de tipo censal, ya que se incluyó a todos los elementos que conformaban la población. Esta decisión se tomó porque el número de adultos mayores era reducido y accesible, lo que permitió abarcar a la totalidad sin necesidad de aplicar técnicas de selección muestral.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento para la recolección de datos se llevó a cabo en varias etapas. En primer lugar, se realizó la identificación de los adultos mayores participantes en el distrito de Requena. Para ello, se coordinó

directamente con los involucrados, a fin de explicarles los objetivos de la investigación y acordar las condiciones para la aplicación, recogida y registro de la información.

La técnica de recolección utilizada fue la encuesta, dirigida específicamente a los adultos mayores del distrito de Requena. Como instrumento, se empleó un cuestionario estructurado compuesto por ítems en escala ordinal. Para la variable "nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil", se aplicó un cuestionario de 12 ítems, mientras que para la variable "frecuencia de uso" se utilizó un cuestionario de 10 ítems. En ambos casos, se empleó una escala de cinco opciones de respuesta, lo que permitió recoger percepciones y conductas de manera clara y comparable.

Posteriormente, el instrumento fue sometido a un proceso de validación a través del criterio de tres expertos en el tema, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems. Una vez realizada la aplicación y recogida de los cuestionarios, se procedió a verificar la fiabilidad de los datos mediante el estadístico Alfa de Cronbach, con el propósito de asegurar la consistencia interna de los instrumentos aplicados.

De esta manera, el procedimiento garantizó la validez y confiabilidad de la información obtenida, permitiendo obtener resultados sólidos para el análisis de las variables en estudio. Por lo tanto, se logró calcular, un Alfa de Cronbach de 0.859 para la V1; y 0.837 para la V2.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

El tratamiento de los datos se realizó utilizando Microsoft Excel, el cual fue empleado para efectuar el análisis de estadística descriptiva. Se registraron los valores correspondientes a las respuestas de cada participante y a los ítems de los cuestionarios aplicados. A partir de esta información, se elaboraron tablas y figuras que sintetizaron de forma clara el comportamiento de las variables, sus dimensiones e indicadores, lo que permitió un primer acercamiento a los resultados del estudio.

Posteriormente, se utilizó SPSS v26 para llevar a cabo el análisis de estadística inferencial. En primera instancia, se evaluó la distribución de los datos mediante la prueba de Kolmogorov–Smirnov. De acuerdo con los resultados, si los datos presentaban una distribución paramétrica, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson; en caso contrario, se recurrió al coeficiente Rho de Spearman. Los hallazgos se presentaron en tablas para facilitar la interpretación y la exposición de las relaciones entre las variables analizadas.

3.5. Aspectos éticos

En el estudio, se respetaron los principios éticos para asegurar la claridad y el respeto hacia los involucrados. Para llevar a cabo la encuesta entre los adultos mayores, se obtuvieron los permisos pertinentes a través de las autoridades correspondientes. Además, cada participante firmó un documento de consentimiento informado, en el que se detalló el propósito del estudio y se dejó constancia de su libertad para retirarse en cualquier momento. Finalmente, se garantizó la

confidencialidad de la información, protegiendo los datos personales y asegurando que los resultados fueran divulgados de manera confidencial y exclusivamente con fines académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

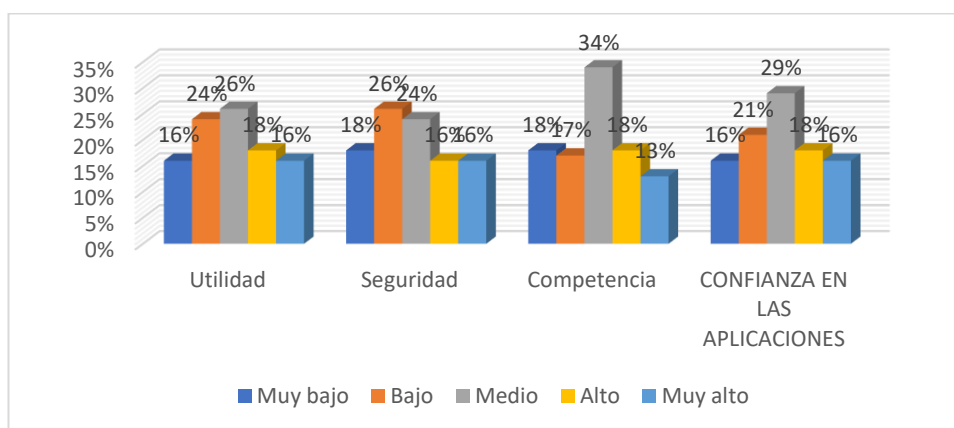
Nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Utilidad	6	16%	9	24%	10	26%	7	18%	6	16%
Seguridad	7	18%	10	26%	9	24%	6	16%	6	16%
Competencia	7	18%	6	17%	13	34%	7	18%	5	13%
CONFIANZA EN LAS APLICACIONES	6	16%	8	21%	11	29%	7	18%	6	16%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 1

Nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil



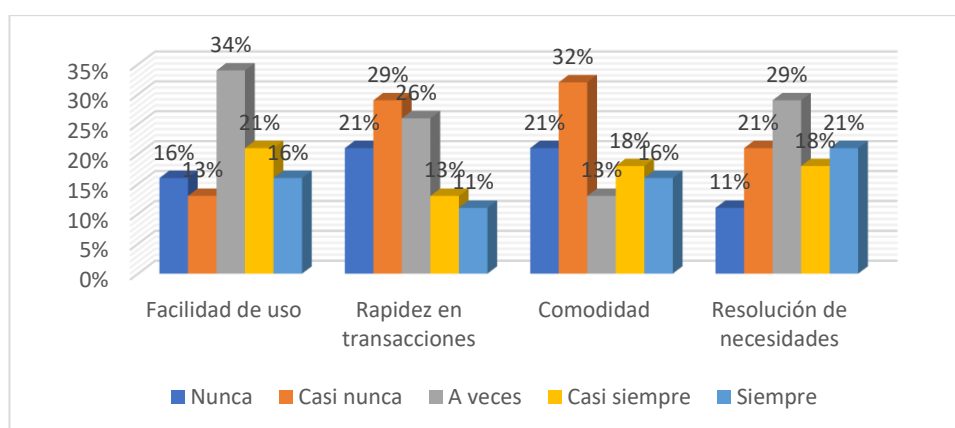
Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

De acuerdo con los resultados obtenidos, entre los adultos mayores del distrito de Requena en 2025 el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil fue medio (29%); el 21% lo calificó como bajo y solo el 18% como alto. Posteriormente, se analizaron de manera independiente las dimensiones correspondientes a esta variable.

Tabla 2*Dimensión utilidad*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Facilidad de uso	6	16%	5	13%	13	34%	8	21%	6	16%
Rapidez en transacciones	8	21%	11	29%	10	26%	5	13%	4	11%
Comodidad	8	21%	12	32%	5	13%	7	18%	6	16%
Resolución de necesidades	4	11%	8	21%	11	29%	7	18%	8	21%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 2*Dimensión utilidad*

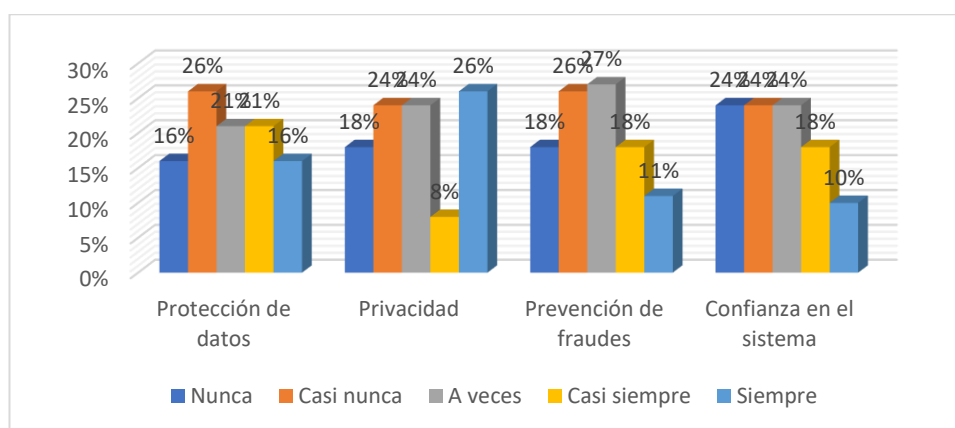
Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Según los datos de la primera dimensión, el 34% de los adultos mayores encuestados indicó que a veces encontraba fácil el uso de las aplicaciones de pago móvil. No obstante, el 29% señaló que estas aplicaciones casi nunca les permitían realizar sus pagos con mayor rapidez. Asimismo, el 32% sostuvo que usar una aplicación de pago móvil casi nunca les resultaba cómodo para pagar sus compras. Por su parte, el 29% consideró que estas aplicaciones a veces resolvían sus necesidades de pago diario.

Tabla 3*Dimensión seguridad*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Protección de datos	6	16%	10	26%	8	21%	8	21%	6	16%
Privacidad	7	18%	9	24%	9	24%	3	8%	10	26%
Prevención de fraudes	7	18%	10	26%	10	27%	7	18%	4	11%
Confianza en el sistema	9	24%	9	24%	9	24%	7	18%	4	10%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 3*Dimensión seguridad*

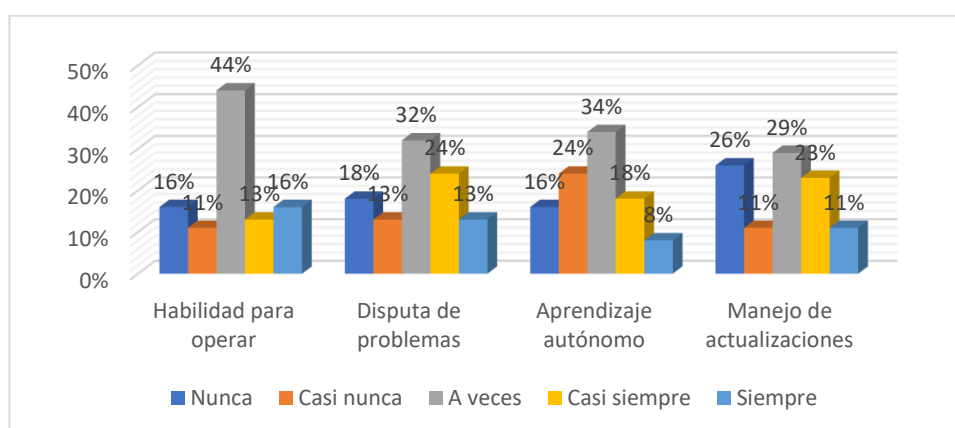
Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Además, el 26% de los adultos mayores encuestados manifestaron que casi nunca sentían que sus datos personales estaban protegidos al usar aplicaciones de pago móvil. No obstante, un 26% adicional expresaron que siempre confiaban en que su privacidad se mantenía segura al utilizar estas aplicaciones. Por otro lado, el 27% consideraron que, a veces, las aplicaciones de pago móvil prevenían adecuadamente los fraudes. Sin embargo, el 24% de los encuestados revelaron que solo a veces confiaban en el sistema de seguridad de dichas aplicaciones.

Tabla 4*Dimensión competencia*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Habilidad para operar	6	16%	4	11%	17	44%	5	13%	6	16%
Disputa de problemas	7	18%	5	13%	12	32%	9	24%	5	13%
Aprendizaje autónomo	6	16%	9	24%	13	34%	7	18%	3	8%
Manejo de actualizaciones	10	26%	4	11%	11	29%	9	23%	4	11%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 4*Dimensión competencia*

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Finalmente, el 44% de los adultos mayores sostuvo que a veces se consideraba capaz de manejar una aplicación de pago móvil sin ayuda. Asimismo, el 32% reveló que a veces podía resolver los problemas que se presentaban al usarla. De igual modo, el 34% señaló que a veces aprendía por su cuenta cómo usar nuevas funciones de la aplicación. Por último, el 29% indicó que a veces manejaba sin dificultad las actualizaciones o los cambios en la aplicación de pago móvil.

Tabla 5

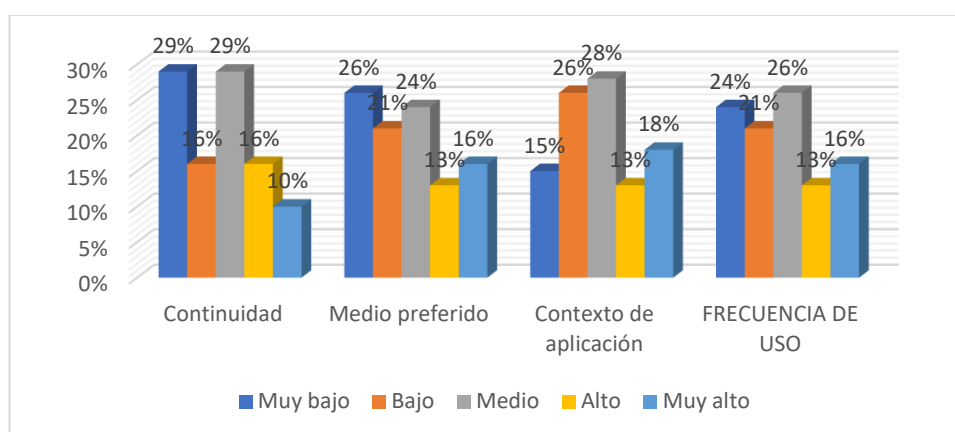
Nivel de frecuencia de uso

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Continuidad	11	29%	6	16%	11	29%	6	16%	4	10%
Medio preferido	10	26%	8	21%	9	24%	5	13%	6	16%
Contexto de aplicación	6	15%	10	26%	11	28%	5	13%	7	18%
FRECUENCIA DE USO	9	24%	8	21%	10	26%	5	13%	6	16%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 5

Nivel de frecuencia de uso



Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

En relación con los resultados sobre la frecuencia de uso entre los adultos mayores del distrito de Requena 2025, el 26% reportó un nivel medio; el 24%, muy bajo; y el 21%, bajo. En la misma tabla se observan las dimensiones correspondientes, las cuales, a continuación, fueron analizadas y evaluadas de manera independiente.

Tabla 6

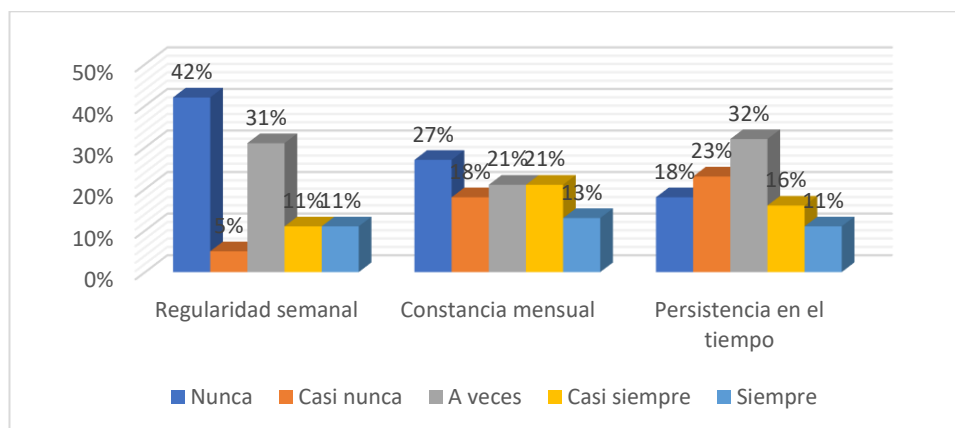
Dimensión continuidad

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Regularidad semanal	16	42%	2	5%	12	31%	4	11%	4	11%
Constancia mensual	10	27%	7	18%	8	21%	8	21%	5	13%
Persistencia en el tiempo	7	18%	9	23%	12	32%	6	16%	4	11%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 6

Dimensión continuidad



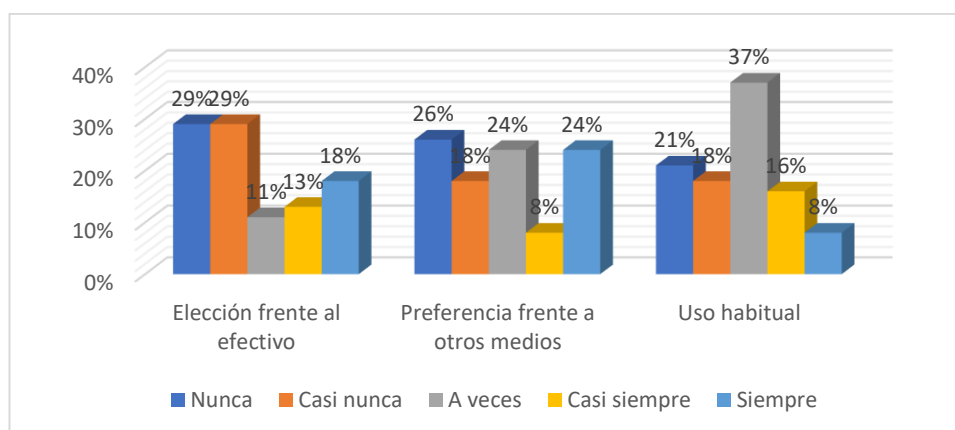
Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Los resultados de la dimensión mostraron que el 42% de los adultos mayores nunca utilizó la aplicación de pago móvil varias veces por semana. Del mismo modo, el 27% reveló que nunca mantuvo un uso constante de la aplicación a lo largo del mes. Por su parte, el 32% consideró que la utilizó con frecuencia en los últimos meses.

Tabla 7*Dimensión medio preferido*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Elección frente al efectivo	11	29%	11	29%	4	11%	5	13%	7	18%
Preferencia frente a otros medios	10	26%	7	18%	9	24%	3	8%	9	24%
Uso habitual	8	21%	7	18%	14	37%	6	16%	3	8%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 7*Dimensión medio preferido*

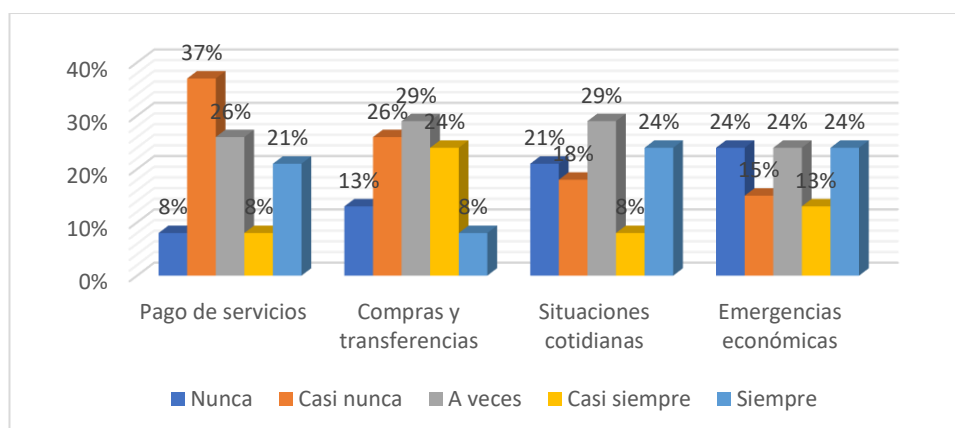
Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Posteriormente, el 29% de los adultos mayores encuestados reveló que casi nunca prefería usar la aplicación en lugar de dinero en efectivo para sus pagos. Sin embargo, el 26% indicó que, al tener que elegir, nunca utilizaba la aplicación por encima de otros medios de pago. Por su parte, el 37% sostuvo que, en ocasiones, la aplicación era su medio habitual para realizar transacciones financieras.

Tabla 8*Dimensión contexto de aplicación*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Pago de servicios	3	8%	14	37%	10	26%	3	8%	8	21%
Compras y transferencias	5	13%	10	26%	11	29%	9	24%	3	8%
Situaciones cotidianas	8	21%	7	18%	11	29%	3	8%	9	24%
Emergencias económicas	9	24%	6	15%	9	24%	5	13%	9	24%

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Figura 8*Dimensión contexto de aplicación*

Fuente: encuesta realizada a los adultos mayores

Para finalizar, el 37% de las personas adultas mayores indicó que casi nunca utilizaba la aplicación para pagar servicios básicos como luz, agua o teléfono. Además, el 29% reveló que a veces realizaba compras o transferencias de dinero mediante la aplicación. Asimismo, el 29% manifestó que a veces la empleaba en distintas situaciones de su vida diaria. Por último, el 24% expresó que siempre recurría a la aplicación cuando necesitaba resolver gastos o pagos en situaciones de emergencia.

Resultados inferenciales

Tabla 9

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Confianza en las aplicaciones de pago móvil	,180	38	,003
Frecuencia de uso	,160	38	,016

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la Tabla 9 se presentan los resultados de la prueba de normalidad aplicada a los datos cuantitativos recolectados de las 38 personas encuestadas. Se observó que la variable "confianza en las aplicaciones de pago móvil" obtuvo un valor de significancia de 0,003, mientras que la variable "frecuencia de uso" registró un índice de 0,016. Ambos valores están por debajo del nivel de significancia de 0,05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se optó por aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 10

Relación entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores

		Rho de Spearman
Confianza en las aplicaciones de pago móvil	Coefficiente de correlación	,811**
Frecuencia de uso	Sig. (bilateral)	,000
	N	38

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tras realizar el análisis estadístico, se observa en la tabla 10 un coeficiente de correlación de 0,811, lo cual indica un nivel positivo y considerable. Asimismo, se obtiene un nivel de significancia de 0,000, valor inferior al umbral esperado de 0,05, lo que permite concluir que la relación estadística encontrada es altamente significativa. Por lo tanto, se determina que existe una relación significativa entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena en 2025.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La presente discusión analiza los hallazgos obtenidos sobre el nivel de confianza que tienen los adultos mayores del distrito de Requena en las aplicaciones de pago móvil y cómo dicho nivel se vincula con la frecuencia de uso durante el año 2025. Este apartado revisa de manera crítica las tendencias identificadas, contrastando los resultados con estudios previos y marcos conceptuales que explican la adopción tecnológica en poblaciones de mayor edad. Asimismo, se interpretan los patrones encontrados para comprender si la percepción de seguridad, facilidad de uso y fiabilidad de estas aplicaciones influye de forma significativa en su utilización cotidiana.

Posterior, al análisis el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre los adultos mayores del distrito de Requena 2025, fue medio (29%), en términos de percepción, solo a veces consideraron fácil su uso; casi nunca sintieron que sus datos personales estuvieran protegidos al utilizarlas; y, en ocasiones, se consideraron capaces de manejarlas sin ayuda. Estos hallazgos guardan una clara semejanza con lo reportado por Quintero (2025), quien señala que la desconfianza en esta población es recurrente debido a temores sobre la seguridad de la información y a la necesidad de apoyo familiar para evitar errores o fraudes. Sin embargo, los resultados no se relacionan con lo expuesto por Amezcua et al. (2022), quienes identificaron que el 32.7% de los adultos mayores manifestó un nivel bajo de confianza en el uso de estas aplicaciones, esto se debe a que las personas adultas no confían en absoluto en dichas plataformas, lo que evidencia que más de la mitad de los participantes presentan desconfianza al momento de utilizar aplicaciones de pago móvil

Respecto a la frecuencia de uso de la aplicación de pago móvil entre los adultos mayores del distrito de Requena 2025 fue medio (26%), este nivel se explicó porque, en general, no la utilizaron varias veces por semana; más bien, la emplearon de manera ocasional como canal principal para algunas transacciones financieras. No obstante, casi nunca la usaron para pagar servicios básicos como luz, agua o teléfono. Este comportamiento guarda una marcada similitud con lo señalado por Quintero (2025), quien encontró que el 95,11% de los adultos mayores evaluados manifestó el uso moderado de las aplicaciones digitales, lo cual se debe a factores como la falta de familiaridad con las interfaces, dificultades de accesibilidad (tamaño de letra, contraste de colores, ubicación de botones) y la ausencia de un diseño adaptado a sus necesidades. Asimismo, los resultados pueden inferirse a partir de lo planteado por Huaman y Chavez, (2022), quienes demostraron En cuanto a la frecuencia de uso, se encontró que la compatibilidad desempeñó un papel fundamental al vincularse con la experiencia de los usuarios y su estilo de vida.

El análisis realizado evidenció una correlación positiva y considerable entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso en adultos mayores del Distrito Requena 2025 ($r_s = 0,811$; $p = 0,000$), indicando una relación estadística altamente significativa y consistente con la hipótesis de que, a mayor confianza, mayor es el uso de estas herramientas. Este resultado no solo es coherente con lo reportado por Quintero (2025), quien halló una correlación positiva moderada ($r = 0,482$; $p < 0,05$), sino que sugiere una asociación más intensa en el contexto de Requena, posiblemente porque en entornos con brechas digitales la confianza actúa como umbral: quienes

confían tienden a usar con alta frecuencia, mientras que quienes desconfían se abstienen, generando una distribución más polarizada y, por ende, una correlación más elevada. Asimismo, los hallazgos convergen con lo expuesto por Mora et al. (2024), quienes reportan baja adopción (22 %) frente al predominio de servicios tradicionales (68 %) y señalan la desconfianza en la seguridad y el temor a fraudes como principales obstáculos; nuestros resultados cuantifican el peso específico de esa confianza en el comportamiento de uso.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre los adultos mayores del distrito de Requena en 2025 fue medio con un 29%, ya que a veces resultó fácil el uso de las aplicaciones de pago móvil; pero casi nunca sintió que sus datos personales estaban protegidos al usar aplicaciones de pago móvil; ya veces se consideró capaz de manejar una aplicación de pago móvil sin ayuda.

En cuanto al nivel de frecuencia de uso entre los adultos mayores del distrito de Requena 2025, fue medio (26%), debido a que nunca usó la aplicación de pago móvil varias veces por semana; pero en ocasiones, la aplicación era su medio habitual para realizar transacciones financieras; no obstante, casi nunca utilizaba la aplicación para pagar servicios básicos como luz, agua o teléfono.

En concreto, se determinó que existe una relación significativa entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre los adultos mayores del Distrito de Requena, evidenciada por un 81,1% y siendo altamente significativa al nivel del 1%.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Área de Transformación Digital implemente programas de alfabetización digital dirigidos exclusivamente a adultos mayores, priorizando módulos sobre seguridad digital, protección de datos y uso confiable de aplicaciones de pago móvil.

Se recomienda que la Oficina de Seguridad Informática desarrolle campañas de comunicación accesibles que expliquen, en lenguaje sencillo, los mecanismos de seguridad de las aplicaciones de pago móvil, tales como el cifrado, el uso de claves, el reconocimiento biométrico y la verificación en dos pasos.

Se recomienda que la Gerencia de Desarrollo Social implemente programas de acompañamiento comunitario, en los que promotores sociales visiten a los adultos mayores para orientarlos en el uso práctico de las aplicaciones de pago móvil durante sus actividades cotidianas (pagos de servicios, compras básicas, transferencias familiares).

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acosta, J., León, A., & Sanafria, W. (2022). Las aplicaciones móviles y su impacto en la sociedad. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 237-243. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200237&script=sci_arttext&lng=en
- Amezcuca, J., De la Peña, A., Saucedo, J., & Herrera, P. (2022). Dificultad de uso y confianza percibida, determinantes. *Revista Academia & Negocios*, 8(2), 125-138. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5608/560872306004/560872306004.pdf>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arrunategui, R., & Tolentino, D. (2021). *Estudio Cualitativo del UTAUT: Identificación de factores para la adopción de la aplicación de pagos móviles YAPE en bodegas de distritos de Lima Metropolitana durante la pandemia por Covid-19*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/items/9812e84a-afa4-4937-b5ad-c808e29c1556>
- Bhavn, a. G., Aman, J., Shalini, B., & Vivek, J. (2022). Mobile Payments: Assessing the Threats, Challenges and Security Measures. *International Conference on Electronics, Communication and Aerospace Technology*, 1(1), 1-22. doi:<https://doi.org/10.1109/ICECA52323.2021.9676092>
- Bonilla-Vargas, D., & Ortegon-Cortazar, L. (2025). Satisfacción, confianza y lealtad en el uso de aplicaciones móviles en el sector bancario en Colombia. *Peruvian Journal of Management (PJM)*, 1(1), 121-138. doi:<https://doi.org/10.26439/pjm2025.n001.7329>
- Bustos, N., & Almeida, R. (2023). Adopción del uso de la banca móvil en la ciudad de Cochabamba. *Revista Perspectivas*, 1(1), 1-22. Obtenido de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332023000200085&script=sci_arttext

- Caballero, R., De León, M., Espinosa, K., Gómez, D., Miranda, D., Miranda, M., & Ortiz, M. (2021). Uso de aplicaciones móviles para gestión de pedidos y hábitos de consumo en restaurantes. *Revista: APANAC*, 1(1), 464-470. doi:<https://doi.org/10.33412/apanac.2021.3222>
- Campos, J., & Menacho, N. (2021). *Relación de la expectativa de rendimiento, expectativa de esfuerzo, influencia social, riesgo percibido y costo percibido con la intención de uso de aplicaciones móviles para transacciones bancarias*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654667>
- Casas, I., Castro, E., Cobeñas, M., Lavado, C., & Martínez, P. (2024). Adopción de una aplicación para la gestión de pensiones y pagos en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana, 2024. *Diálogos abiertos*, 3(1), 58-78. doi:<https://doi.org/10.32654/DialogosAbiertos.3-1.4>
- Castro, J., & Madrigal, G. (2024). Uso de la Tecnología por las Personas Mayores: Un Estudio Exploratorio. *Memorias de la Décima Cuarta Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética*.(1), 137-142. Obtenido de <https://www.iiis.org/CDs2024/CD2024Spring/papers/CB774SA.pdf>
- Díaz-Chocho, K., Ocampo-Jiménez, N., & Pacheco-Molina, A. (2025). Análisis del uso de pagos móviles y su influencia en el comportamiento del consumidor. *Revista: Digital Publisher CEIT*, 10(4), 109-124. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10287476>
- Doria, D., Doria, C., & Salas, D. (2021). Implementación de una aplicación móvil como herramienta de prevención del Alzheimer y el deterioro cognitivo en adultos mayores. *Revista Infometric@ -Serie Ingeniería, Básicas y Agrícolas*, 4(1), 1-11. Obtenido de <http://infometrica.org/index.php/syh/article/view/169/198>
- García-Peña, V. (2023). Desarrollo y Uso de Aplicaciones Móviles en el Contexto Ecuatoriano. *Revista Científica Zambos*, 2(3), 1-15. doi:<https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n3/46>

- Guerrero-Ulloa, G., & Cabrera, K. (2021). Lineamientos para el diseño de aplicaciones de ingreso de texto para adultos mayores. *Revista InGenio*, 4(2), 1-15. doi:<https://doi.org/10.18779/ingenio.v4i2.411>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Huaman, D., & Chavez, C. (2022). *Credibilidad percibida, confianza percibida y compatibilidad en relación con la intención de uso de los pagos en línea*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/669496>
- Jorquera-Cáceres, I., Beserra, V., Acevedo-Arancibia, P., & Cuadros-Quintana, M. (2023). Efectos del uso de una App Móvil de ejercicios cognitivos sobre la funcionalidad de adultos mayores institucionalizados, un estudio cuasi-experimental. *Journal of health and medical sciences*, 9(1), 17-26. Obtenido de <https://revistas.uta.cl/pdf/1352/04-jorquera%20rev.9.1%201.pdf>
- Lévy, J.-P., Bourgault, N., Calvo, C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *CIENCIA ergo-sum*, 27(2), 33-56. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7962877>
- Lindo, M. (2025). Impacto de las aplicaciones de pago móvil en los hábitos de consumo de los jóvenes universitarios. *Revista Multidisciplinar*, 1(1), 32-43. Obtenido de <https://revistas.edsaci.org/index.php/saberescientificos/es/article/view/5>
- López-Zambrano, C., Camberos-Castro, M., & Villarreal-Peralta, E. (2021). Los determinantes de confianza y riesgo percibido sobre los usuarios de bitcoin. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 199-215. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.01>

Mora, H., Díaz, R., & Ulloa, R. (2024). Patrones de uso y adopción de tecnologías digitales de adultos hispanohablantes durante la pandemia por COVID-19. *TEyET*, 8(38), 81-87. doi:<https://doi.org/10.24215/18509959.38.e8>

Quintero, C. (2025). *Mejorar la percepción de confianza del adulto mayor en el uso de los canales digitales de la banca Colombiana mediante la experiencia de usuario : un caso de estudio*. TResis de Maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia , Colombia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/73305>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y su relación con la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre adultos mayores del Distrito Requena 2025? 2. ¿Cuál es el grado de frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre adultos mayores del Distrito Requena 2025. 2. Conocer el grado de frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil y la frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre adultos mayores del Distrito Requena 2025, es bajo. Hi₂: El grado de frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025, es bajo.</p>	<p>Tipo de estudio: Básica Nivel descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Conformada por 38 adultos mayores de 60 a más residentes en el distrito de Requena.</p> <p>Muestra: Se tomó la totalidad de la población, es decir a las 38 personas.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y SPSS.</p>	<p>Instrumento: El cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO: CONFIANZA EN LAS APLICACIONES DE PAGO

MOVIL

Estimado(a) participante:

Me dirijo a usted para solicitar su valiosa colaboración respondiendo con sinceridad la siguiente encuesta, cuyo propósito es conocer el nivel de confianza en las aplicaciones de pago móvil entre adultos mayores del Distrito Requena 2025. Le recordamos que sus respuestas serán completamente anónimas. Agradecemos de antemano su disposición y apoyo.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) en el recuadro que corresponda según su respuesta a cada pregunta, tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Utilidad					
1	Encuentro fácil el uso de las aplicaciones de pago móvil.	1	2	3	4	5
2	Las aplicaciones de pago móvil me permiten hacer mis pagos más rápido.	1	2	3	4	5
3	Usar una aplicación de pago móvil me resulta cómodo para pagar mis compras.	1	2	3	4	5
4	Las aplicaciones de pago móvil resuelven mis necesidades de pago diario.	1	2	3	4	5
	Seguridad					
5	Siento que mis datos personales están protegidos al usar las aplicaciones de pago móvil.	1	2	3	4	5
6	Confío en que mi privacidad está segura al usar estas aplicaciones.	1	2	3	4	5
7	Creo que las aplicaciones de pago móvil previenen apropiadamente los fraudes.	1	2	3	4	5
8	Confío en el sistema de seguridad de las aplicaciones de pago móvil.	1	2	3	4	5
	Competencia					
9	Me considero capaz de manejar una aplicación de pago móvil sin ayuda.	1	2	3	4	5

10	Puedo resolver los problemas que se presentan al usar la aplicación.	1	2	3	4	5
11	Aprendo por mi cuenta cómo usar nuevas funciones de la aplicación de pago móvil.	1	2	3	4	5
12	Manejo sin dificultad las actualizaciones o cambios en la aplicación de pago móvil.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO: FRECUENCIA DE USO

Estimado(a) participante:

Me dirijo a usted para solicitar su valiosa colaboración respondiendo con sinceridad la siguiente encuesta, cuyo propósito es conocer el nivel de frecuencia de uso entre adultos mayores del Distrito Requena 2025. Le recordamos que sus respuestas serán completamente anónimas. Agradecemos de antemano su disposición y apoyo.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) en el recuadro que corresponda según su respuesta a cada pregunta, tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Continuidad					
1	Utilizo la aplicación de pago móvil varias veces durante la semana.	1	2	3	4	5
2	Mantengo el uso de la aplicación de manera constante cada mes.	1	2	3	4	5
3	He usado la aplicación de manera frecuente en los últimos meses.	1	2	3	4	5
	Medio preferido					
4	Prefiero usar la aplicación en lugar de dinero en efectivo para mis pagos.	1	2	3	4	5
5	Cuando tengo que escoger, uso la aplicación antes que otros medios de pago.	1	2	3	4	5
6	La aplicación es mi medio habitual para realizar transacciones financieras.	1	2	3	4	5
	Contexto de aplicación					
7	Utilizo la aplicación para pagar servicios básicos como luz, agua o teléfono.	1	2	3	4	5
8	Realizo compras o transferencias de dinero usando la aplicación.	1	2	3	4	5
9	Empleo la aplicación en distintas situaciones de mi vida diaria.	1	2	3	4	5
10	Recurro a la aplicación cuando necesito resolver gastos o pagos en situaciones de emergencia.	1	2	3	4	5

3. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Confianza en las aplicaciones de pago móvil

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	38	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	38	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	12

Escala: Frecuencia de uso

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	38	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	38	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	10

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....
....., del Sr. tiene
como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable