

Factores de intención de uso de billeteras digitales en el contexto global: Una Revisión Sistemática

Intention factors to use electronic wallets in the global context: A Systematic Review

Eder Alexander Estrada Cruz^{1,a} y Alberto Magno Cutipa Limache^{1,b}

¹Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

^aORCID: [0000-0002-3456-247X](https://orcid.org/0000-0002-3456-247X) E-mail: eestrada@epg.unap.edu.pe

^bORCID: [0000-0001-8584-6424](https://orcid.org/0000-0001-8584-6424) E-mail: acutipa@unap.edu.pe

Recibido: 18/12/2024

Aceptado: 10/02/2025

Sección: Artículo Original

Resumen

Las billeteras digitales representan una herramienta nueva en la transformación digital del sistema financiero, facilitando operaciones pago y cobro en tiempo real. Este estudio tiene como objetivo identificar los factores determinantes que explican la intención de uso de las billeteras digitales en un contexto global. Para ello, se utilizó el método de revisión sistemática PRISMA, a través del cual se seleccionaron 83 estudios de las bases de datos Scopus, Redalyc y Scielo, tras un riguroso proceso de filtrado. Los criterios de inclusión abarcaron investigaciones cuantitativas publicadas entre 2020 y 2024, basadas en modelos tecnológicos validados. Los resultados descriptivos indican que la mayoría de los estudios sobre el uso de billeteras digitales se concentran en Asia y emplean predominantemente los modelos teóricos de Aceptación Tecnológica (TAM) y la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT), junto con sus extensiones; además, los datos en este tipo de estudios se analizan principalmente mediante el modelado de Ecuaciones Estructurales por Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM). Y como resultado principal, se identificó que los factores más influyentes en la intención de uso de las billeteras digitales son la confianza percibida, la utilidad percibida, la facilidad de uso, la influencia social y la expectativa de rendimiento. Estos elementos son fundamentales y deben ser considerados para optimizar y expandir el uso de esta tecnología.

Palabras clave: Adopción de billeteras digitales, análisis de factores, intención de uso, modelo de aceptación tecnológica, pago móvil.

Abstract

Digital wallets represent a new tool in the digital transformation of the financial system, facilitating payment and collection operations in real time. This study aims to identify the key factors influencing the intention to use electronic wallets within a global context. To achieve this, the PRISMA systematic review method was applied, which led to the selection of 83 studies from the Scopus, Redalyc, and Scielo databases following a rigorous filtering process. The inclusion criteria focused on quantitative research published between 2022 and 2024, utilizing validated technological models. The descriptive analysis revealed that most studies on electronic wallet adoption are concentrated in Asia, where theoretical frameworks such as the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), along with their extensions, are predominantly employed. Furthermore, the data in these studies are commonly analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). As a primary finding, the research identified five critical factors influencing the intention to use electronic wallets: perceived trust, perceived usefulness, ease of use, social influence, and performance expectation. These elements are essential considerations for stakeholders aiming to enhance and expand digital banking services, ensuring greater adoption and sustained growth in the sector.

Keywords: E-Wallet adoption, factor analysis, intention of use, mobile payment, technology acceptance model.

Cómo Citar: Estrada Cruz, E. A., & Cutipa-Limache, A. M. (2025). Factores de intención de uso de billeteras digitales en el contexto global: Una Revisión Sistemática. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 16(1), 5-18. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.1.1261>

Introducción

En la era del comercio pospandemia por Covid-19, la irrupción de las billeteras digitales, también denominadas billeteras electrónicas, ha revolucionado la forma en que se realizan las transacciones financieras, ofreciendo una alternativa ágil y accesible a los métodos tradicionales (Neves et al., 2023). Estas plataformas tecnológicas no solo permiten realizar pagos en línea, sino que también facilitan transacciones en establecimientos físicos, garantizando comodidad, seguridad y eficiencia en los procesos (Ramayanti et al., 2024). No obstante, a pesar del notable crecimiento que experimentaron durante la pandemia, impulsado por la necesidad de minimizar el contacto físico y agilizar las operaciones financieras (Amezcuza et al., 2022), su adopción no se ha generalizado de manera uniforme en todos los estratos sociales y sectores económicos. Esta disparidad en la penetración de las billeteras digitales plantea interrogantes sobre los factores que influyen en su aceptación y uso. En este contexto, el presente artículo de revisión sistemática aborda la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores determinantes que explican la intención de uso de las billeteras digitales en un escenario global?

Desde la perspectiva de la teoría económica, el dinero desempeña un papel fundamental en los procesos sociales y financieros, ya que actúa como facilitador del intercambio entre individuos y organizaciones (Blanchard, 2017). A lo largo de la historia, este concepto ha experimentado una evolución significativa, comenzando con el uso de bienes con valor intrínseco, como el oro, hasta la introducción de monedas acuñadas en metales preciosos, billetes de papel y, en las últimas décadas, el surgimiento del dinero digital, incluidas las criptomonedas (Monroy, 2022). Este avance ha sido impulsado por la necesidad de adaptarse a las demandas de una sociedad en constante transformación. En la era de la información, marcada por el auge de internet y la digitalización, los servicios financieros han incorporado plataformas y canales digitales como herramientas innovadoras para agilizar y optimizar las transacciones económicas (Carballo & Dalle-Nogare, 2019). Este fenómeno no solo ha revolucionado la forma en que se realizan los intercambios, sino que también ha abierto nuevas posibilidades para la inclusión financiera y la eficiencia en los mercados globales.

Como resultado de la evolución de los medios de pago modernos, a nivel global han surgido diversas fintechs que han desarrollado servicios de billeteras digitales,

en aplicaciones diseñadas para ser instaladas en dispositivos móviles personales (Uculmana et al., 2020). En América Latina, destacan casos como Yape en Perú, Daviplata en Colombia y PicPay en Brasil, plataformas que experimentaron un crecimiento significativo durante la pandemia de Covid-19. Este auge se debió, en gran medida, a que estas herramientas reducían la necesidad de contacto físico con el dinero y facilitaban transacciones para las compras realizadas a través de servicios de delivery. Estas ventajas impulsaron una mayor aceptación por parte de los usuarios, quienes adoptaron masivamente los servicios ofrecidos por las fintechs como método de pago (Lavalleja, 2020). Un ejemplo claro de este éxito es Yape, que para 2024 alcanzó los 15 millones de usuarios, mientras que PicPay superó los 40 millones, consolidándose como referentes en el sector de pagos digitales en la región.

Pero, a pesar del crecimiento observado en el uso de billeteras digitales, su adopción aún no se ha masificado por completo en los países latinoamericanos, ni a nivel global. Tanto entidades financieras privadas como públicas reconocen dificultades en la inclusión financiera de la población en relación con las nuevas tecnologías, señalando que diversos factores, aún no estudiados, podrían estar limitando su uso en varios países (Amezcuza et al., 2022). En particular, la escasez de investigaciones en el contexto latinoamericano sobre la utilización de estas aplicaciones revela una falta de información precisa acerca de las razones que restringen el acceso masivo a las tecnologías financieras.

No obstante, a los escasos estudios realizados en el contexto latinoamericano, algunos indican que los usuarios recurren al uso de billeteras digitales por necesidad, mientras que otros buscan agilizar y simplificar sus transacciones financieras; asimismo, hay quienes las adoptan por interés o curiosidad hacia las nuevas formas de gestionar sus finanzas (Palomino et al., 2019). En este sentido, resulta fundamental ampliar la perspectiva y explorar los factores determinantes de su uso en otros contextos globales. En la revisión del estado del arte, se han identificado diversos estudios recientes que analizan estos factores a partir de modelos teóricos como el de aceptación tecnológica (TAM), la teoría de aceptación y uso de la tecnología (UTAUT) y su versión extendida (UTAUT2), la teoría de difusión de innovaciones (DOI) y la teoría del comportamiento planificado (TPB) (Christian et al., 2022). Estos trabajos se basan en la recopilación de datos primarios, analizados mediante técnicas cuantitativas como PLS-SEM, modelos de regresión y análisis de correlación (Ramayanti et al., 2024).

Al respecto de los modelos, el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), propuesto por Davis (1989), explica la adopción tecnológica a través de la utilidad y facilidad de uso percibida, influyendo en la actitud y la intención de uso (Phan et al., 2020). Su extensión, TAM2, desarrollada por Venkatesh & Davis (2000), incorpora factores sociales como la norma subjetiva y variables cognitivas como la relevancia del trabajo y la calidad del resultado (Fanuel & Fajar, 2021). Posteriormente, Venkatesh et al. (2003) presentan el modelo UTAUT, integrando determinantes clave como la expectativa de desempeño, la expectativa de esfuerzo, la influencia social y las condiciones facilitadoras, junto con moderadores socioeconómicos. Y, por último, UTAUT2 expande el modelo con la motivación hedónica, el hábito y la percepción del precio, enfatizando su aplicación en consumidores y eliminando la voluntariedad del uso (Venkatesh et al., 2012).

Finalmente, en el desarrollo de esta investigación, el objetivo principal fue identificar los factores determinantes que influyen en la intención de uso de billeteras digitales a nivel global. Se optó por un enfoque amplio, dado que la producción científica en América Latina sobre este tema financiero es aún limitada. Al realizar un análisis detallado de estudios internacionales, se busca sentar las bases teóricas necesarias para fomentar investigaciones propias en nuestra región, enfocadas en el uso de nuevas tecnologías financieras, como las billeteras digitales.

Metodología

Ámbito o lugar de estudio

El estudio corresponde a una revisión descriptiva sistemática sobre artículos publicados a nivel mundial en las bases de datos científicas: Scopus, Redalyc y Scielo, durante los años: 2020 al 2024, sobre temas referidos a los factores que influyen en el uso de billeteras digitales.

Descripción de métodos

Las revisiones científicas son un tipo de investigación que sintetiza y analiza la evidencia científica disponible sobre un tema específico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), estos estudios son una parte esencial del proceso de investigación y generación de conocimiento, dado que analizan y sintetizan información sobre un determinado tema.

Para esta revisión se trabajó en base al modelo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses); este modelo es una guía esencial para la realización y presentación transparente de revisiones sistemáticas que incluye pasos como definir la pregunta de investigación, realizar búsquedas exhaustivas, seleccionar estudios, extraer datos, evaluar la calidad y sintetizar resultados (Page et al., 2021). Su objetivo es mejorar la calidad y la transparencia en la investigación documental científica.

Identificación de investigaciones relevantes

La selección de estudios comenzó con la definición clara del tema, centrada en identificar los factores que influyen en el uso de las billeteras digitales, posteriormente fue necesario escoger bases de datos científicas de carácter global y que cuentan con la calidad digital de publicación suficiente para poder revisar cada artículo, estas bases de datos fueron Scopus, Redalyc y Scielo, considerando además de incluir estudios en el idioma global inglés y también en español, esto último para incluir estudios publicados cerca de la geografía latina.

Para efectuar la búsqueda, se desarrolló una combinación de términos de búsqueda adecuados y compatibles con los tres buscadores, esto fue en inglés: ("Electronic wallet" OR "e-wallet" OR "Digital wallet" OR "Mobile payment" OR "Mobile money") AND ("Usage intention" OR "Adoption" OR "User adoption" OR "intention to use" OR "consumer intention"), y en español: ("Billetera electrónica" OR "e-wallet" OR "Billetera digital" OR "Pago móvil" OR "Dinero móvil") AND ("Intención de uso" OR "Adopción" OR "Adopción de usuario" OR "Intención de uso" OR "Intención del consumidor"), y como criterio de inclusión se puso un filtro por fecha de los 5 años: 2020 al 2024 para garantizar estudios lo más actuales posibles.

El resultado de la búsqueda inicial bajo los términos anteriores, nos dio 807 registros en Scopus, 57 registros en Redalyc y 8 registros en Scielo, haciendo un total de 872, que luego de una comparación, se detectó 11 duplicados; por lo cual quedaron 861 registros válidos para la primera revisión.

Cribado por revisión de títulos y resumen

Antes de proceder a revisar los títulos y resúmenes de cada registro, se estableció los criterios de exclusión:

- Se excluyen artículos referidos a reportes de conferencias.
- Se excluyen artículos de revisión o similares.
- Se excluyen artículos que aborden factores relacionados con el uso de pagos electrónicos a través de medios distintos a las operaciones realizadas mediante billeteras digitales.
- Se excluyen estudios basados en metodología cualitativa.
- Se excluyen estudios que presenten resultados sin emplear un modelo estadístico o matemático pertinente.

Tras establecer los criterios de exclusión y considerar el objetivo de la revisión, se procedió a evaluar los artículos disponibles. Tras analizar el título y el resumen de cada uno, se identificó que únicamente 117 artículos cumplían con los criterios de inclusión y exclusión predefinidos. El resto de los registros fueron descartados, quedando fuera del proceso de revisión.

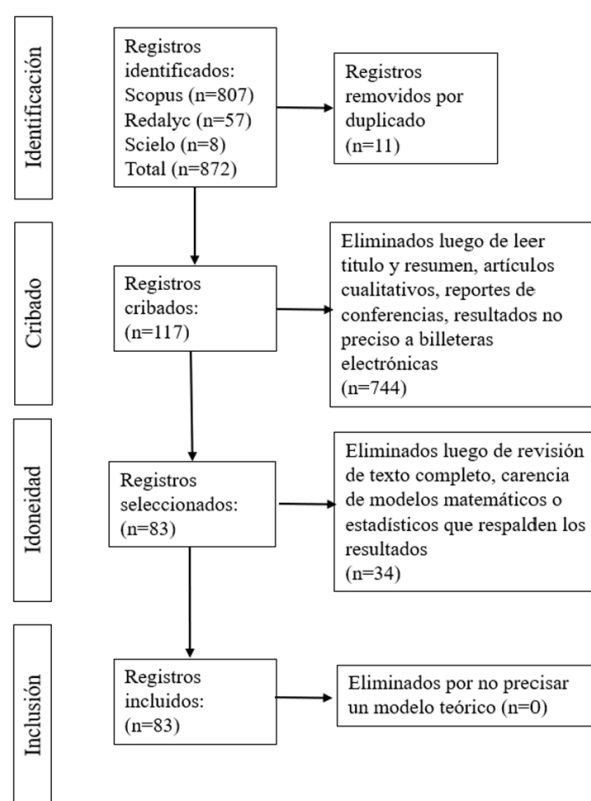
Idoneidad por evaluación de texto completo

Para evaluar el contenido completo de cada artículo, se elaboró una matriz de revisión auxiliar con el fin de verificar que cumplieran con los criterios y estructura propios de una publicación científica cuantitativa bajo el formato IMRyD. Paralelamente, cada registro se incorporó a la base de datos de Mendeley, asegurando así la disponibilidad de referencias detalladas y organizadas.

los factores de uso, ya que algunos artículos basan sus análisis más en la disponibilidad de datos que en fundamentos teóricos. A pesar de ello, la mayoría de las investigaciones sí incluyen modelos relacionados con el uso o la intención de uso tecnológico, como el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), la Teoría de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) y su versión extendida (UTAUT2), la Teoría de Difusión de Innovaciones (DOI) y la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB). Finalmente, todo el proceso descrito con anterioridad, se resume en la Figura 1.

Figura 1

Flujograma del modelo Prisma en 4 etapas



Resultados

Resultados descriptivos de las características de los estudios

De acuerdo a los datos de cantidad de citas proporcionado por las bases de datos, en la tabla 1, se tiene los diez artículos con mayor citación los cuales pertenecen a la base de datos Scopus.

Al final de la revisión completa a través de la lectura de cada artículo, se pudo descartar 34 artículos, dado que la mayoría de ellos no reportaba sus resultados basados en algún modelo matemático o estadístico valido para sostener sus conclusiones respecto a los factores que influyen en el uso de billeteras digitales, quedando así solo 83 artículos, los cuales si incluyen algún modelo de análisis cuantitativo como el PLS-SEM, regresión lineal y modelos de correlaciones.

Inclusión final de estudios

La selección final de los 83 artículos se realizó de manera directa, sin necesidad de incorporar criterios adicionales a los ya establecidos. Sin embargo, se decidió no considerar de manera estricta los modelos teóricos utilizados en cada estudio para identificar

Tabla 1*Estudios con mayor citación*

Nº	Autor	Tipo	Indización	Aportes	Citación
1	(Chawla & Joshi, 2023)	Cuantitativo explicativo	Scopus	La investigación explica la actitud e intención de uso de billeteras digitales a través de múltiples relaciones mediadoras, en específico se reporta que la utilidad percibida, la confianza y la actitud son variables de influencia.	55
2	(Abdul-Halim et al., 2022)	Cuantitativo explicativo	Scopus	El artículo prueba que la utilidad percibida y la satisfacción tienen una influencia significativa en la actitud del usuario, lo que impacta en la intención de uso de las billeteras digitales.	51
3	(Senali et al., 2023)	Cuantitativo explicativo	Scopus	El estudio amplía el modelo TAM, analizando cómo la compatibilidad percibida, el riesgo percibido y las emociones percibidas influyen en la intención de adoptar billeteras electrónicas.	34
4	(Esawe, 2022)	Cuantitativo explicativo	Scopus	En esta investigación el modelo UTAUT explica el 58.8% de la variabilidad en la intención de uso y el 53.8% en el uso real.	19
5	(Che Nawi et al., 2022)	Cuantitativo explicativo	Scopus	La utilidad percibida, la facilidad de uso, la influencia social, las condiciones facilitadoras, la compatibilidad y la confianza percibida influyen positivamente en la intención y adopción de la e-wallet.	19
6	(Hamzah et al., 2023)	Cuantitativo explicativo	Scopus	Factores de Influencia: La expectativa de esfuerzo, la influencia social, la motivación hedónica y el valor percibido impactan positivamente en la intención de uso de las billeteras digitales.	18
7	(Zaid Kilani et al., 2023)	Cuantitativo explicativo	Scopus	La confianza y las expectativas de rendimiento son los factores más influyentes en la intención de uso continuo de e-wallets en Jordania.	16
8	(Rahi et al., 2023)	Cuantitativo explicativo	Scopus	Identifica que la compatibilidad, el riesgo pandémico y la severidad percibida son factores clave que influyen en la adopción de la billetera electrónica.	16
9	(Muhtasim et al., 2022)	Cuantitativo explicativo	Scopus	Los factores de seguridad como la autenticación, encriptación y detalles de privacidad impactan significativamente en la satisfacción del cliente.	15
10	(Ming & Jais, 2022)	Cuantitativo explicativo	Scopus	El estudio identifica el apoyo gubernamental, el riesgo percibido y la influencia social como factores clave que afectan el uso de billeteras digitales.	12

Tabla 2*Procedencia de los estudios*

Nº	Country	Frequency	Nº	Country	Frequency
1	Indonesia	19	9	Bulgaria	1
2	Malasia	14	10	Bangladesh	1
3	Vietnam	3	11	México	1
4	India	2	12	Chipre	1
5	Perú	2	13	Palestina	1
6	Jordania	2	14	Egipto	1
7	Iraq	2	15	Hungria	1
8	Bahrein	2	16	Tailandia	1

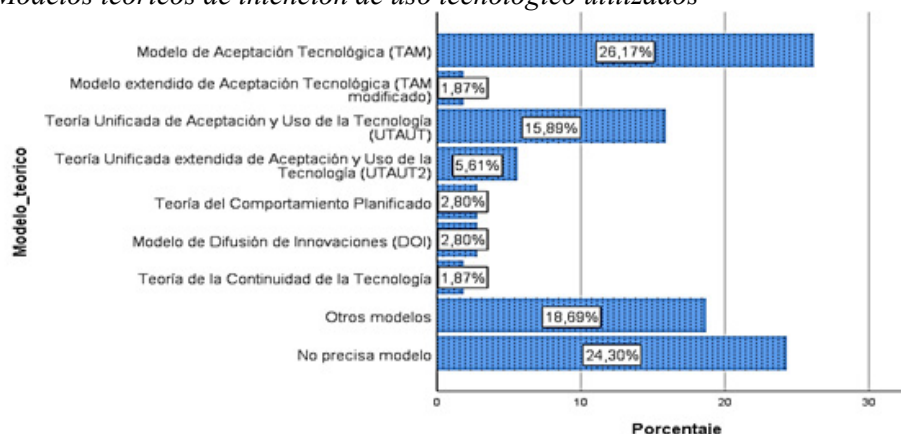
En lo referido a la procedencia de los estudios, tabla 2, mayormente se ha ubicado artículos de autores y revistas en Asia, en especial en los países de Indonesia

y Malasia, donde se ha desarrollado estudios sobre el uso e intención de uso de billeteras digitales en distintos grupos sociales, y económicos.

Por otro lado, es importante destacar el uso de modelos teóricos para explicar la intención de uso de las billeteras digitales. En este sentido, las dos teorías más utilizadas fueron el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) y la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT), con un 26.17% y un 15.89% de frecuencia, respectivamente. Sin embargo, cabe resaltar que un porcentaje significativo de estudios (24.30%) no especifica en su metodología qué modelo teórico utilizó. No obstante, en los resultados de estos trabajos se puede inferir la aplicación de uno o varios de los modelos mencionados en la figura 2.

Figura 2

Modelos teóricos de intención de uso tecnológico utilizados

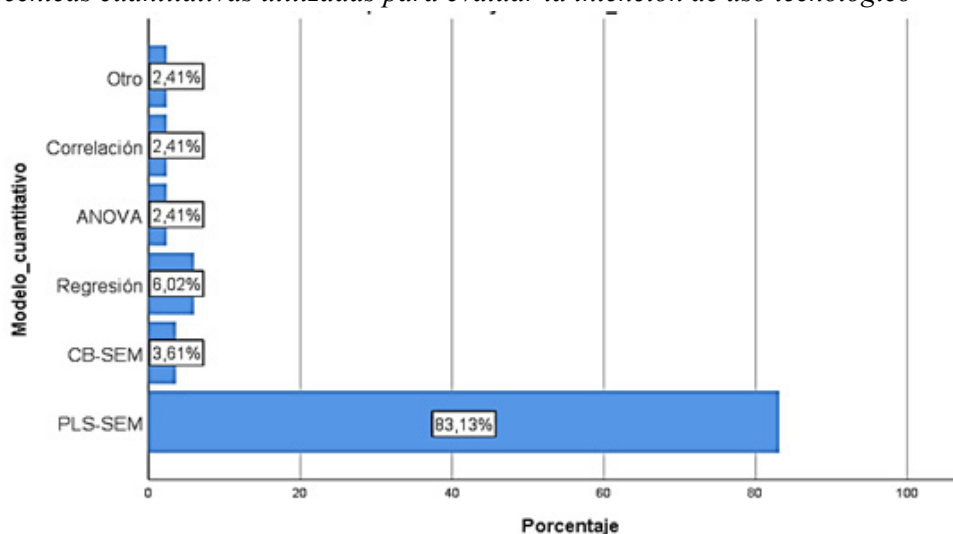


Finalmente, como parte del análisis descriptivo, es relevante identificar las técnicas estadísticas o modelos matemáticos utilizados por los estudios para evaluar los factores que influyen en la intención de uso de las billeteras digitales. En este sentido, la figura 3 muestra

que el Modelo de Ecuaciones Estructurales por Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) es el más empleado en las investigaciones revisadas, con una frecuencia destacada de 83.13%.

Figura 3

Técnicas cuantitativas utilizadas para evaluar la intención de uso tecnológico



Factores que influyen en la intención de uso de billeteras digitales

Como la parte más esencial del estudio de revisión, es la identificación de los factores de intención de uso mencionados en los artículos seleccionados para su evaluación; este análisis se realizó en base a un proceso de codificación cualitativa que indica la Teoría Fundamentada, contando con el apoyo de un software de procesamiento cualitativo, para de esta forma registrar inicialmente 81 códigos, y luego de un revisión y fusión de códigos similares, se tuvo un total de 78 códigos, es decir cada uno de los 78 códigos representa a un factor que influye en la intención de uso de billeteras digitales.

Al respecto, los 20 factores de mayor repetición, son los que se presentan en la figura 4, donde se aprecia una distribución por colores. Los factores de color rojo son los más repetitivos en los estudios, seguido del naranja, luego amarillo y finalmente en blanco con el menor número de repeticiones. De esta forma, podemos destacar el factor de Confianza Percibida, como un elemento influyente que ha sido identificado en 31 estudios, seguido de la Utilidad Percibida que se menciona en 28 estudios y la Facilidad de Uso en 27 estudios, también debemos mencionar a los factores de Influencia Social y Expectativa de Rendimiento con 26 y 21 menciones en los artículos.

Finalmente, en la tabla 3 es importante destacar el significado de los tres factores más comúnmente identificados, además de los autores que los citan como significativos en sus estudios.

Figura 4
Factores de intención de uso tecnológico más identificados en los estudios

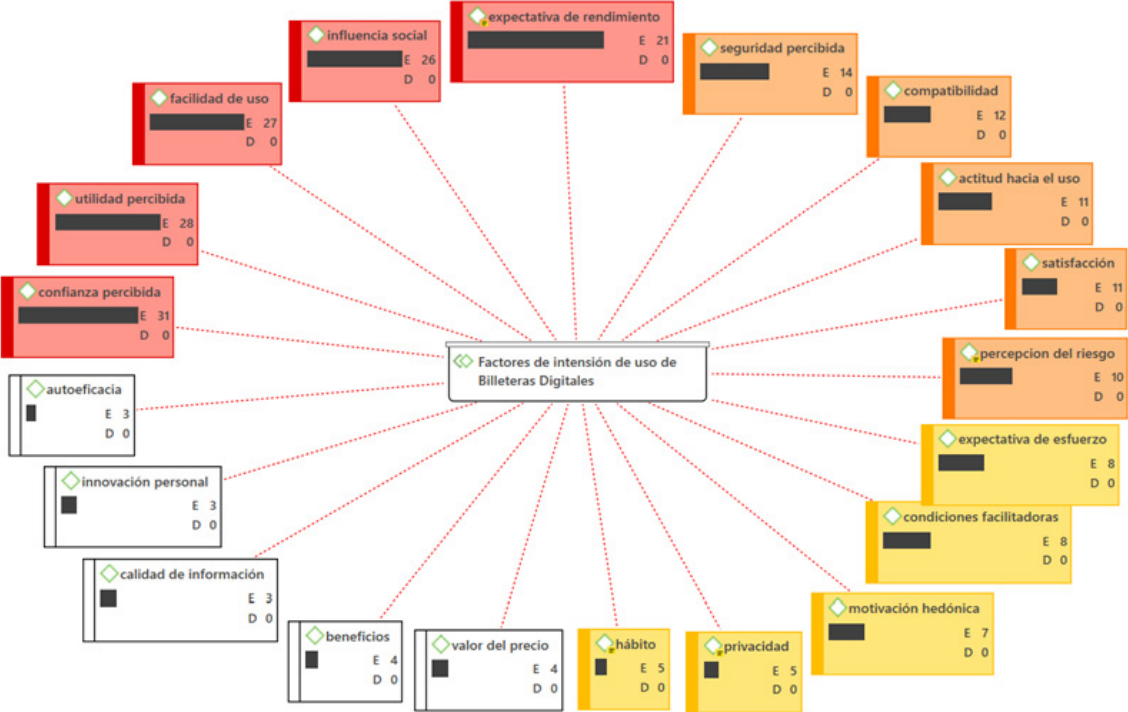


Tabla 3
Detalle de principales factores de influencia

Factor		Definición	Citación como factor significativo	Conteo
Confianza percibida	Es el grado en que los usuarios confían en una tecnología o sistema que es seguro y su información no está en peligro al hacer uso de él.		(Zaid Kilani et al., 2023); (Aisyah & Sesunan, 2023); (Husainah et al., 2023); (Yunoh et al., 2023); (Che Nawi et al., 2024); (Vuong, 2023); (Ilieva et al., 2023); (Arora et al., 2023); (Nur & Azzahra, 2023); (Prasetya & Shuhidan, 2023); (Kim et al., 2023); (Jameel et al., 2022); (Alsamman et al., 2022); (Kınış & Tanova, 2022); (Ikhsan et al., 2022); (Chalik & Faturrohman, 2022); (Mohd Amin et al., 2022); (Daragmeh et al., 2022); (Che Nawi et al., 2022); (Hammouri et al., 2023); (Amezcuca et al., 2022); (Mohd Thas Thaker et al., 2023); (Yang et al., 2021); (Yaakop et al., 2021); (Halim et al., 2021); (Singhal et al., 2020); (Suzianti, 2020); (Duy Phuong et al., 2020); (Chawla & Joshi, 2023); (Do & Do, 2020)	31
Utilidad percibida	El grado en que una persona cree que el uso de una tecnología mejorará su rendimiento o le dará beneficios. Este es el factor central para la adopción de modelos como TAM ya que aumenta la probabilidad de uso de la tecnología.		(Chacko et al., 2023); (Che Nawi et al., 2024); (Lim et al., 2023); (Akter et al., 2023); (Inciso-Vera & Libaque-Saenz, 2023); (Senali et al., 2023); (Kim et al., 2023); (Jameel et al., 2022); (Alsamman et al., 2022); (Kınış & Tanova, 2022); (Daragmeh et al., 2022); (Che Nawi et al., 2022); (Tang et al., 2022); (Ming & Jais, 2022); (Rahmayanti et al., 2021); (Malik & Annuar, 2021); (Nur & Joviando, 2021); (Fanuel & Fajar, 2021); (Yang et al., 2021); (Yaakop et al., 2021); (Puspitasari et al., 2021); (Ariffin et al., 2021); (Abushamleh et al., 2021); (Suzianti, 2020); (Chawla & Joshi, 2023); (AlKubaisi & Naser, 2020); (Do & Do, 2020); (Latupeirissa et al., 2020)	28
Facilidad de uso	Es el esfuerzo que uno siente que necesita para usar la tecnología. En caso de que un usuario sienta que la tecnología es fácil de aprender y usar, es probable que lo adopte.		(Husainah et al., 2023); (Lim et al., 2023); (Ilieva et al., 2023); (Senali et al., 2023); (Surbakti et al., 2023); (Wiryawan et al., 2023); (Kim et al., 2023); (Jameel et al., 2022); (Alsamman et al., 2022); (Susanti & Alamsyah, 2022); (Kınış & Tanova, 2022); (Woon Chong et al., 2022); (Che Nawi et al., 2022); (Tang et al., 2022); (Rahmayanti et al., 2021); (Meyta Dewi et al., 2021); (Malik & Annuar, 2021); (Nur & Joviando, 2021); (Fanuel & Fajar, 2021); (Yang et al., 2021); (Yaakop et al., 2021); (Ariffin et al., 2021); (Abushamleh et al., 2021); (Suzianti, 2020); (AlKubaisi & Naser, 2020); (Do & Do, 2020); (Latupeirissa et al., 2020)	27

Discusión

Respecto a los resultados, se identificó que la mayoría de los estudios analizados proceden de Asia. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Ramayanti et al. (2024), quienes destacan a Asia como la región con mayor producción investigativa en torno a los medios digitales como métodos de pago. La proliferación de estudios sobre finanzas digitales en esta región refleja su liderazgo en la adopción temprana de innovaciones tecnológicas, en comparación con otras zonas del mundo. Este fenómeno puede atribuirse a factores como las altas tasas de penetración de internet, la adopción masiva de dispositivos móviles inteligentes y una mayor predisposición cultural hacia la transformación digital.

Así mismo, se ha encontrado que los estudios en su mayoría utilizan los modelos teóricos como el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) y la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología (UTAUT). Ambos modelos según Sutticherschart & Rakthin (2023) son fundamentales para comprender cómo los usuarios adoptan y utilizan sistemas tecnológicos en cuanto a medios digitales financieros; no obstante, es importante resaltar que estos modelos son de origen muy antiguo; por lo cual entendiendo las nuevas tendencias de consumo post pandemia es necesario considerar modelos nuevos respecto al comportamiento en uso de las tecnologías.

Por su parte, en lo referido a los modelos estadísticos, la mayoría de los estudios revisados aplica el PLS-SEM, que es una técnica flexible para medir cuantitativamente la relación de variables dentro de los modelos multivariados (Memon et al., 2021); esta técnica se ha adoptado cada vez más en investigaciones de gestión durante las últimas dos décadas (Zeng et al., 2021); sin embargo, considerando la vanguardia de la inteligencia artificial y sus nuevos modelos de cálculo respecto al aprendizaje automático supervisado y no supervisado, sería interesante probar si alguno de estos modelos pueden ajustar mejor los parámetros para así lograr mejores estimaciones de los factores que explican el uso de las billeteras digitales.

En lo relacionado a los factores que influyen en la intención de uso de billeteras digitales, se destaca el factor de Confianza Percibida, la Utilidad Percibida, la Facilidad de Uso, la Influencia Social y la Expectativa de Rendimiento. La confianza percibida se refiere a la creencia subjetiva que una persona tiene sobre la fiabilidad, seguridad y credibilidad de la tecnología financiera, plataforma o sistema (Hammouri et al.,

2023; Yunoh et al., 2023), por lo cual dichas cualidades son los rasgos más importantes que se deberían ofrecer dentro del servicio de las transacciones digitales, aún más sabiendo que constantemente existe problemas con la seguridad de los datos financieros, que muchas veces genera miedo y pánico en los clientes. Así mismo, fue importante identificar la Utilidad Percibida por los usuarios, que se refiere al grado en que los clientes creen que están utilizando una tecnología de billeteras para mejorar su desempeño económico en su trabajo o en su vida cotidiana (Chacko et al., 2023; Lim et al., 2023); también los usuarios toman el factor Facilidad de Uso, como la percepción que tienen ellos de que la tecnología de billeteras digitales es fácil de usar y por ello este aspecto aumenta la probabilidad de que los usuarios la acepten y la utilicen (Ilieva et al., 2023; Senali et al., 2023); otro factor considerado ha sido la Influencia Social, entendido ello como el grado en que un individuo percibe que sus referentes sociales como amigos, colegas o familiares inciden en él para usar esta nueva tecnología de billeteras digitales (Bakri et al., 2023; Nur & Azzahra, 2023); y como último factor importante los estudios mencionan la Expectativa de Rendimiento, que es un factor casi similar a la Utilidad Percibida (Nugroho et al., 2023), con la diferencia que la expectativa se forma antes de usar la billetera, por lo cual, esta expectativa se entiende como el grado que los usuarios creen que usando la billetera electrónica mejorará su desempeño en aspectos personales o de negocios (Ming Ming et al., 2021; Ngan & Khoi, 2021).

Finalmente, estos hallazgos sobre los factores que influyen en la intención de uso de billeteras digitales tienen implicaciones significativas en términos de política pública y desarrollo económico. En primer lugar, la confianza percibida resalta la necesidad de que los gobiernos y las entidades reguladoras fortalezcan los marcos normativos que garanticen la seguridad y protección de los datos financieros de los usuarios. Esto podría traducirse en la implementación de estándares más rigurosos de ciberseguridad, como los propuestos por el Marco de Ciberseguridad del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST) (Sekhar, 2024), así como en auditorías periódicas a las plataformas financieras para asegurar el cumplimiento de normativas como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea (Baldini, 2024). Además, la utilidad percibida y la expectativa de rendimiento sugieren que las políticas públicas deberían promover la inclusión financiera, facilitando el acceso a tecnologías que mejoren el desempeño económico de los ciudadanos, especialmente en comunidades marginadas o con menor acceso a

servicios bancarios tradicionales (Carballo & Dalle-Nogare, 2019). Programas impulsados por el Banco Mundial en países en desarrollo han demostrado que la adopción de tecnologías financieras puede reducir la pobreza y aumentar la productividad económica (Demirguc-Kunt et al., 2022). De esta forma, con un marco regulatorio sólido y el compromiso de los gobiernos hacia la inclusión financiera, las entidades financieras tienen una gran oportunidad de expandir el uso de billeteras digitales. Para ello, pueden aprovechar estrategias basadas en la influencia social y desarrollar aplicaciones con alta facilidad de uso, asegurando que los usuarios cuenten con herramientas accesibles y eficientes para realizar operaciones financieras.

Conclusiones

La intención de uso de billeteras digitales está influenciada por diversos factores analizados mediante modelos teóricos clásicos de adopción tecnológica, como el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) y su extensión, UTAUT2. Resaltan entre estos factores la confianza percibida, la facilidad de uso, la utilidad percibida, la influencia social y la expectativa de rendimiento, factores que han logrado la gran acogida de las billeteras digitales como nueva forma de operación financiera en el contexto global.

Para profundizar en el estudio de los factores en Latinoamérica, se recomienda que estudios futuros implementen encuestas con tamaños de muestras significativos, asegurando la representatividad y precisión de los resultados. Una vez sistematizados, estos datos pueden ser analizados utilizando técnicas estadísticas como el Modelado de Ecuaciones Estructurales por Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) o como también se puede innovar el análisis de datos con modelos cuantitativos recientes provistos por la inteligencia artificial.

Desde una perspectiva empresarial, es esencial que las instituciones financieras reconozcan que los usuarios buscan aplicaciones tecnológicas que sean intuitivas y fáciles de manejar, pero que también ofrezcan altos estándares de seguridad y respaldo para gestionar sus finanzas de manera digital. Los usuarios tienen expectativas elevadas de que el uso de estas tecnologías facilitará sus operaciones financieras electrónicas. Por lo tanto, resulta fundamental garantizar un servicio estable, constante y flexible que permita satisfacer estas demandas y, al mismo tiempo, promover la expansión en el uso de las billeteras digitales.

Referencias

- Abdul-Halim, N.-A., Vafaei-Zadeh, A., Hanifah, H., Teoh, A. P., & Nawaser, K. (2022). Understanding the determinants of e-wallet continuance usage intention in Malaysia. *Quality and Quantity*, 56(5), 3413–3439. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01276-7>
- Abushamleh, H., Al-Hiyari, N., & Qusef, A. (2021). The Intention to Use E-wallet during Covid-19 Pandemic in Developing Country. In A. M., A. A., J. Y., & M. J.L. (Eds.), 2021 12th International Conference on Information and Communication Systems, ICICS 2021 (pp. 310–316). Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. <https://doi.org/10.1109/ICICS52457.2021.9464554>
- Aisyah, M., & Sesunan, Y. S. (2023). Decision making on the use of a shariah-based e-wallet by Indonesian consumers. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 1739–1752. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.7.017>
- Akter, M. S., Bhuiyan, M. R. I., Tabassum, S., Ashraful Alam, S. M., Milon, M. N. U., & Hoque, M. R. (2023). Factors Affecting Continuance Intention to Use E-wallet among University Students in Bangladesh. *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 71(6), 274–288. <https://doi.org/10.14445/22315381/IJETT-V71I6P228>
- AlKubaisi, M. M., & Naser, N. (2020). A quantative approach to identifying factors that affect the use of E-wallets in Bahrain. *Journal of Siberian Federal University–Humanities and Social Sciences*, 13(11), 1819–1839. <https://doi.org/10.17516/1997-1370-0687>
- Alsamman, T. A., Alshaher, A. A., & Alsamman, A. T. A. (2022). An Investigation the Factors Affecting Towards Adoption of Digital Wallets in Iraq. In Y. S.G. (Ed.), *Studies in Computational Intelligence* (Vol. 1010, pp. 237–256). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05258-3_20
- Amezcu, J., De la Peña, A., Saucedo, J., & Herrera, P. (2022). Dificultad de uso y confianza percibida , determinantes en el pago electrónico móvil durante el confinamiento. *Revista Academia & Negocios*, 8(2), 125–138. <https://doi.org/10.29393/RAN8-10DUJP40010>

- Ariffin, S. K., Abd Rahman, M. F. R., Muhammad, A. M., & Zhang, Q. (2021). Understanding the consumer's intention to use the e-wallet services. *Spanish Journal of Marketing-ESIC*, 25(3), 446–461. <https://doi.org/10.1108/SJME-07-2021-0138>
- Arora, S., Kaur, M., & Jain, E. (2023). E-wallet Adoption amidst COVID Era: An Empirical Intervention with Extended UTAUT2. *Asian Journal of Business Research*, 13(1), 121–142. <https://doi.org/10.14707/ajbr.230145>
- Bakri, M. H., Almansoori, K. K. S. M., & Azlan, N. S. M. (2023). Determinants intention usage of Islamic E-Wallet Among Millennials. *Global Business and Finance Review*, 28(1), 11–32. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.1.11>
- Baldini, D. (2024). The Impact of the Right to Personal Data Protection on the Design of the European Digital Identity Wallet. *Italian Journal of Public Law*, 16, 297–317. <https://hdl.handle.net/2158/1352879>
- Blanchard, O. (2017). *Macroeconomía* (7ma. Ed.). Pearson Educación.
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11–34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Chacko, P. S., Hycinth, F., & Ramanathan, H. N. (2023). E-wallet and Women in India Drivers of Post-Adoption Intention and the Divide Across Age. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 11(2), 194–211. <https://doi.org/10.18080/jtde.v11n2.701>
- Chalik, F. R., & Faturhman, T. (2022). Customer satisfaction of e-wallet user: an adoption of information system success model. In *International Symposia in Economic Theory and Econometrics* (Vol. 30, pp. 61–83). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/S1571-038620220000030005>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2023). Role of Mediator in Examining the Influence of Antecedents of Mobile Wallet Adoption on Attitude and Intention. *Global Business Review*, 24(4), 609–625. <https://doi.org/10.1177/0972150920924506>
- Che Nawi, N., Husin, H. S., Said Al-Jahwari, N., Zainuddin, S. A., Khan, N. U., Hassan, A. A., Wan Ibrahim, W. S. A. A., Mohamed, A. F., Mohd Nasir, N. S., & Muhamad Hasan, M. Z. (2024). The path to sustainability begins with going paperless: Antecedents of intention to use electronic wallet using serial mediation approach. *Heliyon*, 10(2), e24127. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24127>
- Che Nawi, N., Mamun, A. A., Hayat, N., & Seduram, L. (2022). Promoting Sustainable Financial Services Through the Adoption of eWallet Among Malaysian Working Adults. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440211071107>
- Christian, S. A., Hidayat, D., Fernando, E., & Ikhsan, R. B. (2022). Development Conceptual Model Analysis of Factors that Influence User Intention to Use e-Wallet. *ICBIR 2022–2022 7th International Conference on Business and Industrial Research, Proceedings*, 55–60. <https://doi.org/10.1109/ICBIR54589.2022.9786478>
- Daragmeh, A., Saleem, A., Bárczi, J., & Sági, J. (2022). Drivers of post-adoption of e-wallet among academics in Palestine: An extension of the expectation confirmation model. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.984931>
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://www.jstor.org/stable/249008>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank Publications. <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/099914407072216240>
- Do, N. B., & Do, H. N. T. (2020). An investigation of Generation Z's Intention to use Electronic Wallet in Vietnam. *Journal of Distribution Science*, 18(10), 89–99. <https://doi.org/10.15722/jds.18.10.202010.89>
- Duy Phuong, N. N., Luan, L. T., Van Dong, V., & Le Nhat Khanh, N. (2020). Examining customers' continuance intentions towards e-wallet usage:

- The emergence of mobile payment acceptance in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 505–516. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.505>
- Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing-ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Fanuel, P. N., & Fajar, A. N. (2021). Digital wallet war in Asia: Finding the drivers of digital wallet adoption. *Journal of Payments Strategy and Systems*, 15(1), 79–91. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85108159520&partnerID=40&md5=47e68a2422f1b0d361ea557022a8c865>
- Halim, E., Chandra, A. N., Salim, J., Margarita, V., Destiano, R., & Hebrard, M. (2021). Predicting the determinants of continuance intention to use e-wallet in indonesia post-covid-19 pandemic. *Proceedings of 2021 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2021*, 545–550. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech53080.2021.9534968>
- Hammouri, Q., Aloqool, A., Saleh, B. A., Aldossary, H., Al Frejat, S. Y., Halim, M., Almajali, D. A., Al-Gasawneh, J. A., & Darawsheh, S.-D. R. (2023). An empirical investigation on acceptance of e-wallets in the fintech era in Jordan: Extending UTAUT2 model with perceived trust. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1249–1258. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.4.013>
- Hamzah, M. I., Ramli, F. A. A., & Shaw, N. (2023). The moderating influence of brand image on consumers' adoption of QR-code e-wallets. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103326>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Husainah, N., Paulina, J., Pradipta, I. A., Maulana, A. E., & Fahlevi, M. (2023). Determining factors of digital wallet actual usage: A new model to identify changes in consumer behavior. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 933–940. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.017>
- Ikhsan, R. B., Sari, C. L., Fernando, E., Wijaya, L., Bangapadang, S., & Sangkereng, I. (2022). The Rapid Adoption of E-wallet: An empirical study. *2022 10th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2022*. <https://doi.org/10.1109/CITSM56380.2022.9935931>
- Ilieva, G., Yankova, T., Dzhabarova, Y., Ruseva, M., Angelov, D., & Klisarova-Belcheva, S. (2023). Customer Attitude toward Digital Wallet Services. *Systems*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/systems11040185>
- Inciso-Vera, L. A., & Libaque-Saenz, C. F. (2023). Critical factors for digital wallet continued usage intention during pandemic in the Peruvian context. *Issues in Information Systems*, 24(1), 26–40. https://doi.org/10.48009/1_iis_2023_103
- Jameel, A. S., Rahman Ahmad, A., & Alheety, A. S. (2022). Behavioural Intention to Use e-Wallet: The Perspective of Security and Trust. *2022 2nd International Conference on Emerging Smart Technologies and Applications, ESmarTA 2022*. <https://doi.org/10.1109/eSmarTA56775.2022.9935423>
- Kim, O. T. T., Van Nguyen, D., & Pham, V. N. (2023). The Intentions To Use E-Wallet Services During The Covid-19 Pandemic: Lessons From Vietnam. *Quality–Access to Success*, 24(194), 202–212. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.24>
- Kınış, F., & Tanova, C. (2022). Can I Trust My Phone to Replace My Wallet? The Determinants of E-Wallet Adoption in North Cyprus. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17(4), 1696–1715. <https://doi.org/10.3390/jtaer17040086>
- Latupeirissa, J. J. P., Gorda, A. A. N. O. S., & Subanda, I. N. (2020). Antecedents of intention to use e-wallet: The development of acceptance model with pls-sem approach. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(7 Special Issue), 1416–1429. <https://doi.org/10.5373/JARDCS/V12SP7/20202244>
- Lavalleja, M. (2020). *Panorama de las fintech Principales desafíos para el Uruguay* (Vol. 48). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45727->

[panorama-fintech-principales-desafios-oportunidades-uruguay](#)

- Lim, W., Munikrishnan, U. T., Leong, C.-M., Hiew, L.-C., Leong, M.-W., & Yang, L. (2023). Do you want a secure e-wallet? Understanding the role of risk and security in e-wallet continuance intention. *Information and Computer Security*. <https://doi.org/10.1108/ICS-05-2023-0085>
- Malik, A. N. A., & Annuar, S. N. S. (2021). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Reward, and Perceived Risk toward E-Wallet Usage Intention. In *Eurasian Studies in Business and Economics* (Vol. 17, pp. 115–130). Springer Science and Business Media B.V. https://doi.org/10.1007/978-3-030-65147-3_8
- Memon, M., T., R., Cheah, J.-H., Ting, H., Chuah, F., & Cham, T.-H. (2021). PLS-SEM statistical programs: a review. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 5, i–xiv. [https://doi.org/10.47263/JASEM.5\(1\)06](https://doi.org/10.47263/JASEM.5(1)06)
- Meyta Dewi, G. M., Joshua, L., Ikhsan, R. B., Yuniarty, Y., Sari, R. K., & Susilo, A. (2021). Perceived risk and trust in adoption e-wallet: The role of perceived usefulness and ease of use. *Proceedings of 2021 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2021*, 120–124. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech53080.2021.9535033>
- 16 Ming, K. L. Y., & Jais, M. (2022). Factors Affecting the Intention to Use E-Wallets During the COVID-19 Pandemic. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 24(1), 82–100. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.64708>
- Ming Ming, L., Leong, M. Y., & Kwan, J. H. (2021). Technology readiness and UTAUT2 in e-wallet adoption in a developing country. *F1000Research*, 10. <https://doi.org/10.12688/f1000research.72853.1>
- Mohd Amin, S. I., Ab Hamid, S. N., & Norhisam, N. H. (2022). Determinants of Intention to Use e-Wallet post-Covid-19 Pandemic in Malaysia: Integration of UTAUT and MAT models. *Jurnal Pengurusan*, 66. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2022-66-09>
- Mohd Thas Thaker, H., Subramaniam, N. R., Qoyum, A., & Iqbal Hussain, H. (2023). Cashless society, e-wallets and continuous adoption. *International Journal of Finance and Economics*, 28(3), 3349–3369. <https://doi.org/10.1002/ijfe.2596>
- Monroy, D. (2022). Fintech 3.0 en países de América Latina: Retos y recomendaciones. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 11(1), 1–24. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.61334>
- Muhtasim, D. A., Tan, S. Y., Hassan, M. A., Pavel, M. I., & Susmit, S. (2022). Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(1), 195–206. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130124>
- Neves, C., Oliveira, T., Santini, F., & Gutman, L. (2023). Adoption and use of digital financial services: A meta analysis of barriers and facilitators. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100201. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100201>
- Ngan, N. T., & Khoi, B. H. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling Algorithm for Electronic Wallet. In C. M. & S. V.K. (Eds.), *Proceedings of the 2021 IEEE International Conference on Machine Learning and Applied Network Technologies, ICMLANT 2021*. Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. <https://doi.org/10.1109/ICMLANT53170.2021.9690548>
- Nugroho, A. P., Zulni, D. A., & Andriansyah, Y. (2023). Exploring the adoption of digital wallets among Islamic millennials in Yogyakarta, Indonesia using an extended UTAUT model: the role of Islamic consumption ethics. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 101(14), 5528–5540. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85173735418&partnerID=40&md5=7aa26f63952b4e7f71a68a3774973777>
- Nur, T., & Azzahra, H. (2023). The Influence of Behavioral Intention of Using PayLater Apps on Consumptive Behavior Moderated by Financial Literacy. 2023 5th International Conference on Cybernetics and Intelligent Systems, ICORIS 2023. <https://doi.org/10.1109/ICORIS60118.2023.10352304>
- Nur, T., & Joviando, J. (2021). Determination of E-Wallet Usage Intention : EExtending the TAM

- Model with Self Efficacy. 3rd International Conference on Cybernetics and Intelligent Systems, ICORIS 2021. <https://doi.org/10.1109/ICORIS52787.2021.9649568>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., & Brennan, S. E. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista Española de Cardiología*, 74(9), 790–799. <https://doi.org/10.1016/j.recesp.2021.06.016>
- Palomino, G., Valásquez, K., Marcos, K., & Scen, J. (2019). ¿Cómo innovan las fintech peruanas? Una aproximación a partir de un estudio de casos múltiple. 360: Revista de Ciencias de La Gestión, 4, 38–66. <https://doi.org/10.18800/360gestion.201904.002>
- Phan, T. N., Ho, T. V., & Le-Hoang, P. V. (2020). Factors Affecting the Behavioral Intention and Behavior of Using E-Wallets of Youth in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 295–302. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.295>
- Prasetya, M. E., & Shuhidan, S. M. (2023). Security, Risk and Trust in E-wallet Payment Systems: Empirical Evidence from Indonesia. *Management and Accounting Review*, 22(1), 349–374. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85156101787&partnerID=40&md5=fb8924b85b0323865c8fb2afd939d3dd>
- Puspitasari, I., Wiambodo, A. N. R., & Soeparman, P. (2021). The impact of expectation confirmation, technology compatibility, and customer's acceptance on e-wallet continuance intention. In A. C., F. null, & W. null (Eds.), *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2329). American Institute of Physics Inc. <https://doi.org/10.1063/5.0042269>
- Rahi, S., Alghizzawi, M., & Ngah, A. H. (2023). Understanding consumer behavior toward adoption of e-wallet with the moderating role of pandemic risk: an integrative perspective. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-10-2022-1431>
- Rahmayanti, P. L. D., Widagda, I. G. N. J. A., Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. A. K., Sakti, D. P. B., & Anggreni, P. (2021). Integration of technology acceptance model and theory of reasoned action in predicting e-wallet continuous usage intentions. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 649–658. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.8.002>
- Ramayanti, R., Rachmawati, N. A., Azhar, Z., & Nik Azman, N. H. (2024). Exploring intention and actual use in digital payments: A systematic review and roadmap for future research. *Computers in Human Behavior Reports*, 13(August 2023), 100348. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2023.100348>
- Sekhar, A. (2024). The Future of Cybersecurity in Fintech: Challenges, Trends and Best Practices. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 13(7), 1509–1515. <https://doi.org/10.21275/SR24717223220>
- Senali, M. G., Iranmanesh, M., Ismail, F. N., Rahim, N. F. A., Khoshkam, M., & Mirzaei, M. (2023). Determinants of Intention to Use e-Wallet: Personal Innovativeness and Propensity to Trust as Moderators. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 39(12), 2361–2373. <https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2076309>
- Singhal, R. K., Chauhan, P., & Pandey, T. R. (2020). Exploration of Factors Affecting Adoption of Digital Wallet among Indian Domestic Tourist: Study of Trust and Security Perception. *ICRITO 2020—IEEE 8th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions)*, 1268–1271. <https://doi.org/10.1109/ICRITO48877.2020.9197917>
- Surbakti, L. P., Auwal Kabir, M., & Wibawaningsih, E. J. (2023). Determinants of E-Wallet Continuous Usage Intention in Post-Covid 19 Era. 2023 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information Systems, ICIMCIS 2023, 404–409. <https://doi.org/10.1109/ICIMCIS60089.2023.10348998>
- Susanti, L., & Alamsyah, D. P. (2022). Perceived Ease of Use as a Precursor of Mobile Payment E-Wallet. 2022 IEEE Zooming Innovation in Consumer Technologies Conference, ZINC 2022, 123–127. <https://doi.org/10.1109/ZINC55034.2022.9840646>
- Suttichart, J., & Rakthin, S. (2023). Determinants of digital wallet adoption and super app: A review and research model. *Management and Marketing*,

18(3), 270–289. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2023-0015>

Suzianti, A. (2020). Multi-Generation Perception towards Digital Wallet in Indonesia. ACM International Conference Proceeding Series, 19–24. <https://doi.org/10.1145/3400934.3400940>

Tang, M. B., Dico, B. A., Suhaimi, M. K. A. M., & Andam, J. L. A. (2022). The emergence of e-wallet in Sarawak: factors influencing the adoption of Sarawak Pay. International Journal of Business and Society, 23(3), 1423–1442. <https://doi.org/10.33736/ijbs.5172.2022>

Uculmana, J., Gonzales, L., Mancilla, J., & Obregón, C. (2020). Fintech como Herramienta de Inclusión Financiera en el Perú [Tesis de Maestría: Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/4ced28b3-292b-4f20-a2f8-26f311d02f7d>

Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 46(3), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly, 27, 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

18 Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. MIS Quarterly, 36, 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>

Vuong, B. N. (2023). A model of factors influencing customers' intention to use e-wallets during COVID-19 in Vietnam. International Journal of Electronic Marketing and Retailing, 14(4), 434–452. <https://doi.org/10.1504/IJEMR.2023.133946>

Wiryanawan, D., Suhartono, J., Hiererra, S. E., Ambarwati, S. D. A., & Gui, A. (2023). Factors influencing e-wallet users' perception on payment transaction

security: Evaluation on quick response Indonesia standard. In K. A. & H. T. (Eds.), AIP Conference Proceedings (Vol. 2508). American Institute of Physics Inc. <https://doi.org/10.1063/5.0114922>

Woon Chong, V. S., Lam, J. M. S., & Too, Y. J. (2022). Empirical Study on Intention to Use of Touch'n Go e-Wallet among Millennial in Malaysia during Covid-19 Endemic. 2022 International Conference on Digital Transformation and Intelligence, ICDI 2022–Proceedings, 156–160. <https://doi.org/10.1109/ICDI57181.2022.10007416>

Yaakop, A. Y., Shi, Y. P., Foster, B., & Saputra, J. (2021). Investigating e-wallet adoption of COVID19 intra-period among Malaysian youths': Integrated task-technology fit and technology acceptance model framework. International Journal of Data and Network Science, 5(3), 295–302. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.6.004>

Yang, M., Al Mamun, A., Mohiuddin, M., Nawi, N. C., & Zainol, N. R. (2021). Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. Sustainability (Switzerland), 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13020831>

Yunoh, M. N. M., Hashim, N. S. M., Musa, Z. C., Muhamad, M., Hassan, A. A. M., & Bahari, N. (2023). Understanding the factors influencing the adoption of e-wallets by Malaysian youth. Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control), 21(6), 1298–1307. <https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v21i6.24082>

Zaid Kilani, A. A. H., Kakeesh, D. F., Al-Weshah, G. A., & Al-Debei, M. M. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 9(3), 100113. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100113>

Zeng, N., Liu, Y., Gong, P., Hertogh, M., & König, M. (2021). Do right PLS and do PLS right: A critical review of the application of PLS-SEM in construction management research. Frontiers of Engineering Management, 8(3), 356–369. <https://doi.org/10.1007/s42524-021-0153-5>