

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**

**Facultad de Economía y Relaciones Internacionales**

**Doctorado en Estudios del Desarrollo Global**



**Tesis:**

**“El papel de los teléfonos móviles en la inclusión social de los inmigrantes”**

Para obtener el grado de:

**Doctor en Estudios del Desarrollo Global**

Presenta:

**Andrés David Sabogal Buitrago**

Director de Tesis:

**Dr. Arturo Serrano Santoyo**

**Tijuana, B.C., noviembre de 2023**

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer al CONACYT por otorgarme la beca que me permitió realizar este proyecto y a la UABC por brindarme la oportunidad de hacer mi doctorado.

A Analú, por siempre creer en mí y apoyarme incondicionalmente en cada momento, sin importar lo difícil que fuera.

Al Dr. Arturo Serrano por su apoyo académico como director de esta tesis. Su guía y compromiso que me ayudaron a concluir este trabajo, y, sobre todo, por siempre confiar en mi capacidad para finalizar este proceso.

A los miembros de mi comité; el Dr. Santos Lopez Leyva, Jocelyne Rabelo Ramirez, y la Dra. Veronica Rojas Mendizabal, gracias por su paciencia y valiosas sugerencias y observaciones que me ayudaron fortalecer este trabajo de investigación.

A los profesores y a todas aquellas personas que invirtieron una parte de su tiempo para poder completar exitosamente este proceso, gracias.

## Tabla de Contenido

Lista de Tablas .....	v
Lista de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Introducción .....	ix

### Capítulo 1

#### Planteamiento del Problema

1.1. Enmarcando la Movilidad de los Migrantes .....	1
1.1.1. <i>Móviles para el desarrollo: el contexto de los teléfonos móviles para la ayuda a poblaciones vulnerables</i> .....	8
1.2. Preguntas de Investigación .....	15
1.3. Variables .....	15
1.3.1. <i>Variables dependientes</i> .....	15
1.3.2. <i>Variables independientes</i> .....	15
1.4. Delimitaciones .....	16
1.4.1. <i>Delimitación del espacio</i> .....	17
1.4.2. <i>Delimitación del tiempo</i> .....	17
1.4.3. <i>Delimitación conceptual</i> .....	18
1.5. Objetivos de la Investigación .....	20
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	20
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	20
1.5.3. <i>Hipótesis</i> .....	21
1.6. Justificación .....	21

### Capítulo 2

#### Marco Teórico

2.1. Revisión de Literatura .....	24
2.1.1. <i>Modernidad Líquida: La telefonía móvil como símbolo de una nueva era</i> .....	24
2.1.2. <i>De la inclusión digital a la inclusión social</i> .....	38
2.1.3. <i>Sociedad de la Información y el Conocimiento</i> .....	41

2.2. Estado del Arte.....	44
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Métodos de Trabajo</b>	
3.1. Tipo de Investigación.....	51
3.2. Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos .....	51
3.2.1. Validación de la Consistencia Interna del Cuestionario – Fiabilidad. ....	64
<b>Capítulo 4</b>	
<b>Análisis y Discusión de Resultados</b>	
4.1. Recopilación de Datos.....	67
4.2. Estadísticos Descriptivos de la Muestra.....	68
4.3. Discusión de Resultados del Modelo .....	78
4.3.1. Influencia De Los Constructos UTAUT En La Intención De Comportamiento Del Área Acceso A Oportunidades: Empleo. ....	79
4.3.2. Influencia De Los Constructos UTAUT En La Intención De Comportamiento Del Área Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil. 82	
4.3.3. Influencia De Los Constructos UTAUT En La Intención De Comportamiento Del Área Acceso a Conectividad: Socialización. ....	85
<b>Capítulo 5</b>	
Conclusiones.....	88
Referencias Bibliográficas .....	92
Apéndice A .....	111
Apéndice B .....	121
Apéndice C .....	131
Estadísticos Descriptivos De Preguntas Del Cuestionario Que Conforman Cada Variable UTAUT.....	131

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.1</b> Migrantes Internacionales, 1970-2019 .....	2
<b>Tabla 1.2</b> Las "seis W" del papel de los teléfonos móviles en la inclusión social de los inmigrantes .....	16
<b>Tabla 2.1</b> Ejemplos de innovaciones tecnológicas en el proceso migratorio y de asilo .....	46
<b>Tabla 3.1</b> Variables/constructos e ítems del cuestionario.....	53
<b>Tabla 3.2</b> Resumen del coeficiente de fiabilidad por el método Alfa de Cronbach .....	67
<b>Tabla 4.1</b> Agrupación y nomenclatura de variables para presentación e interpretación .....	70
<b>Tabla 4.2</b> Descripción de los participantes por grupo de edad y género .....	73
<b>Tabla 4.3</b> Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas Acceso a Oportunidades: Empleo.....	75
<b>Tabla 4.4</b> Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil .....	76
<b>Tabla 4.5</b> Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas Acceso a Conectividad: Socialización.....	78
<b>Tabla 4.6</b> Correlaciones Variables Dependientes con la Intención de Comportamiento en Acceso a Oportunidades: Empleo.....	79
<b>Tabla 4.7</b> Resumen del Modelo <sup>b</sup> Acceso a Oportunidades: Empleo .....	80
<b>Tabla 4.8</b> Coeficientes <sup>a</sup> Acceso a Oportunidades: Empleo .....	81
<b>Tabla 4.9</b> Correlaciones Variables Dependientes con la Intención de Comportamiento en Acceso a la Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil.....	83
<b>Tabla 4.10</b> Resumen del Modelo <sup>b</sup> Acceso a la Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil .....	83
<b>Tabla 4.11</b> Coeficientes <sup>a</sup> Acceso a la Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil .....	84
<b>Tabla 4.12</b> Correlaciones Variables Dependientes con la Intención de Comportamiento en Acceso a conectividad: Socialización.....	86
<b>Tabla 4.13</b> Resumen del Modelo <sup>b</sup> Acceso a conectividad: Socialización .....	86
<b>Tabla 4.14</b> Coeficientes <sup>a</sup> Acceso a conectividad: Socialización .....	87

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.1</b> Suscripciones de banda ancha móvil, banda ancha fija y teléfono celular móvil por cada 100 habitantes, 2020 .....	6
<b>Figura 1.2</b> Porcentaje de mercados en desarrollo con dinero móvil, por región y nivel de ingresos.....	11
<b>Figura 1.3</b> Línea de tiempo de móviles para el desarrollo (M4D) .....	14
<b>Figura 2.1</b> Relación marco teórico .....	24
<b>Figura 2.2</b> Adopción de tecnología para innovaciones seleccionadas (número de años para alcanzar el 80% de cobertura) .....	25
<b>Figura 2.3</b> Penetración de las TIC en todo el mundo de 1993 a 2017.....	28
<b>Figura 2.4</b> Los cinco pasos principales en el proceso de innovación-decisión .....	29
<b>Figura 2.5</b> Categorización de los adoptantes en función de la capacidad de innovación o innovativeness .....	32
<b>Figura 2.6</b> UTAUT .....	35
<b>Figura 2.7</b> Categorías y temas que vinculan la inclusión digital con la inclusión social ....	39
<b>Figura 2.8</b> Complejidad en las intervenciones de inclusión digital.....	41
<b>Figura 3.1</b> Modelo teórico propuesto .....	52
<b>Figura 3.2</b> Elementos representativos a medir de las áreas principales que relacionan la tecnología digital con la inclusión social.....	62

## Resumen

Dentro de los estudios del desarrollo, se ha investigado ampliamente el papel clave que las tecnologías de comunicación móvil desempeñan en el soporte a las actividades que contribuyen a los medios de vida de diferentes individuos en las regiones en desarrollo, así como en la aceleración del progreso hacia los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en los países de bajos y medianos ingresos. Este trabajo de investigación se centra en el área temática de las tecnologías móviles para el desarrollo (M4D), que forma parte de un campo más amplio conocido como tecnologías de la información y la comunicación para la investigación y el desarrollo (ICT4D o ICTD por sus siglas en inglés). Aunque este campo abarca una amplia gama de instrumentos dentro del espectro de las TIC, los teléfonos móviles han sido objeto de mayor atención debido a su viabilidad económica y amplia difusión. El objetivo principal de este estudio es examinar el impacto de los teléfonos móviles en la experiencia de los migrantes haitianos y su contribución al desarrollo de sus vidas. Se busca identificar cómo estos dispositivos pueden ser una herramienta para empoderar a estas poblaciones, promover su inclusión digital y social, facilitar el desarrollo de estrategias migratorias y superar los desafíos asociados con el acceso a servicios financieros para los no bancarizados. En este contexto, se buscó identificar los factores determinantes de la adopción de los teléfonos móviles como apoyo en la inclusión social de los migrantes haitianos en Tijuana, Baja California.

En esta investigación, se llevó a cabo un cuestionario basado en la Teoría Unificada de la Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) para identificar los factores más relevantes. El cuestionario utilizó un método de escala Likert con 5 alternativas de respuesta. Además, se realizó una revisión bibliográfica sistemática para analizar las

contribuciones científicas sobre el papel de los teléfonos móviles en la experiencia de inclusión de migrantes y refugiados de diferentes grupos geográficos.

Los resultados de esta investigación revelaron que las Expectativas de Rendimiento (ER) son el factor del modelo UTAUT que más consistencia e influencia tienen sobre el comportamiento de los migrantes. Es decir, las ER son el factor determinante principal de la intención de los migrantes para usar sus teléfonos móviles en actividades como buscar empleo, realizar transacciones con dinero móvil y socializar con la comunidad en general. Estos resultados indican que los migrantes valoran positivamente los beneficios potenciales que pueden obtener al utilizar sus teléfonos móviles para mejorar su situación socioeconómica y, por ende, su inclusión social.

## Introducción

Una de las problemáticas más discutidas recientemente en el ámbito académico, de las políticas públicas y de las conversaciones cotidianas, es el proceso de inclusión que experimentan los grupos de individuos inmigrantes en las comunidades de acogida. Esta temática, mayoritariamente ha sido abordada desde el análisis de las sociedades receptoras y de origen - vínculos con el lugar de origen - como lugares en donde ocurre toda la actividad, en donde se encuentran todas las herramientas para la integración y en los cuales se configuran las diferentes relaciones sociales que los distintos inmigrantes mantienen en tanto son nuevos agentes activos de los procesos que se realizan en su nuevo entorno. Sin embargo, no se han abordado con suficiente profundidad las dinámicas, la influencia, los beneficios o los perjuicios que se pueden presentar en otras arenas menos “sólidas”, haciendo alusión a Bauman (2003), como la digital y más específicamente las que se presentan en el marco de la tecnología digital móvil. Arenas como la que el afamado escritor de ciencia ficción William Gibson (1984) ya empezaba a describir desde hace más de tres décadas en su libro *Neuromancer*:

El ciberespacio. Una alucinación consensual experimentada diariamente por billones de legítimos operadores, en todas las naciones, por niños a quienes se enseña altos conceptos matemáticos... Una representación gráfica de la información abstraída de los bancos de todos los ordenadores del sistema humano. Una complejidad inimaginable. Líneas de luz clasificadas en el no-espacio de la mente, conglomerados y constelaciones de información. Como las luces de una ciudad que se aleja... (p. 35)

Un espacio abstracto, donde en la actualidad se lleva a cabo gran parte de la actividad humana. Un espacio, que para el caso de este trabajo de investigación se referirá

al escenario presentado por los teléfonos móviles en el marco del problema migratorio que se presenta en todo el mundo. De allí pues, que en dicho escenario se puedan hallar tanto narrativas edificantes, así como menos constructivas, e inclusive distópicas, y por consiguiente generando impactos “en casi todos los ámbitos de la vida humana [...] los negocios, la educación, la salud y la vida social. La tecnología móvil ha cambiado drásticamente las normas culturales y el comportamiento de las personas” (Sarwar y Soomro, 2013, p.218).

Así pues, la creciente portabilidad, inmediatez y convergencia funcional de diferentes tecnologías, además de la reducción de los costos de los dispositivos y de los servicios para estos, han convertido en instrumentos cada vez más centrales a los teléfonos móviles para la vida de los usuarios (Pachler, Bachmair y Cook, 2010). Conociendo que esta herramienta tecnológica interviene en la vida de miles de millones de personas, presentando cifras a nivel global de: 105 suscripciones de teléfonos móviles, 75 suscripciones de banda ancha móvil por cada 100 habitantes<sup>1</sup> (ITU, 2020a); aproximadamente 5.9 miles de millones de suscriptores móviles únicos para el 2019 (Ericsson, 2019) y una proyección de 6.4 miles de millones de suscriptores para el final del 2026 (Ericsson, 2020), las poblaciones migrantes y refugiadas no son una excepción a la hora de estar permeadas por esta revolución digital:

---

<sup>1</sup> El número total de suscripciones a teléfonos móviles celulares disminuyó por primera vez en la historia. A mediados de 2020, se estimaba que había 105 suscripciones de telefonía móvil por cada 100 habitantes, frente a las 108 de 2019. Se necesita más investigación para comprender si esto es causado por las interrupciones relacionadas con la pandemia de COVID-19, o si esto puede explicarse por otras fuerzas socioeconómicas (ITU, 2020a, p. 9).

En vista del acceso cada vez mayor a la tecnología emergente de bajo costo, los migrantes han desarrollado también aplicaciones para respaldar mejor la integración en los países de acogida, sin dejar de apoyar los lazos sociales con las familias y sociedades de los países de origen y la ayuda financiera prestada, por ejemplo mediante el creciente uso de las aplicaciones de “dinero móvil”. (OIM, 2019, pp. 9-10)

Diferentes estudios sobre la influencia de los teléfonos móviles en la experiencia de los inmigrantes (Alencar, Kondova y Ribbens, 2019; Gillespie, Osseiran y Cheesman, 2018; Mancini, Sibilla, Argiropoulos, Rossi y Everri, 2019) han sido realizados en el mundo, permitiendo evidenciar: diferentes riesgos, como las nuevas formas de explotación, vigilancia, exposición de datos confidenciales, seguimiento de parte de gobiernos o traficantes; y también diversas posibilidades, como encontrar en los teléfonos móviles una fuente de información de rutas (García, 2023), de temas fronterizos - como la información vital sobre inmigración a quienes no tienen acceso a lugares "oficiales" como los consulados (Ruget y Usmanalieva, 2019)-, de transporte, de refugio, vía de comunicación, contacto con familiares, amigos y comunidades. Riesgos y posibilidades que están presentes a lo largo de sus travesías en llegar a sus nuevos destinos. Sin embargo, no se encuentran muchos estudios en torno a la adopción, el uso, la influencia y el aprovechamiento de los teléfonos móviles por parte de los inmigrantes, principalmente vulnerables (Mancini et al., 2019) en sus lugares de acogida a nivel Latinoamérica, y cómo esta herramienta y el desarrollo o no de la vida digital, han dificultado o facilitado la inclusión digital y en este sentido habilitado o inhabilitado la inclusión en el tejido social de los inmigrantes en las sociedades de acogida. De esta manera, resulta necesario identificar qué elementos pueden facilitar su inclusión y qué acciones pueden realizarse para alcanzar procesos que

favorezcan el bienestar individual y colectivo de estas comunidades, promoviendo soluciones que mediante este tipo de dispositivos ayuden a superar las dinámicas de exclusión digital y social a los que se ve expuesta gran parte de esta población.

# Capítulo 1

## Planteamiento del Problema

### 1.1. Enmarcando la Movilidad de los Migrantes

Según el informe sobre las migraciones en el mundo 2020 (OIM, 2019), elaborado por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), globalmente unas 272 millones de personas viven en un país diferente al de su nacimiento. De estos, una gran parte experimenta situaciones de vulnerabilidad muy alta, en donde sus derechos fundamentales se ven coartados. Un ejemplo de ello, son las millones de personas apátridas a las cuales se les niega una nacionalidad, y por lo tanto, el acceso a derechos básicos como la educación, la salud, el empleo o la libre movilidad. En efecto, la agencia de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para los refugiados (ACNUR) ha brindado cifras de 79.5 millones de personas que se han visto obligadas a huir de sus hogares alrededor del mundo, de las cuales 26.0 millones son refugiados, quienes se han movido para sortear los devastadores efectos que traen consigo los conflictos armados, la violencia generalizada, los desastres naturales o los causados por el ser humano (ACNUR, 2020).

De este modo, resulta claro entonces, que los movimientos migratorios transnacionales han sido uno de los principales acontecimientos dinamizados por la globalización en las últimas décadas, presentando un incremento constante en los últimos 50 años (Tabla 1.1):

El total estimado de 272 millones de personas que vivían en un país distinto de su país natal en 2019 es superior en 119 millones a la cifra de 1990 (153 millones) y triplica con creces la de 1970 (84 millones). (OIM, 2019, p.23)

Diversas causas entonces, han influido en esta movilidad de los seres humanos a lo largo de la historia. Estas movilizaciones de millones de personas que abandonan sus lugares de origen pueden deberse a razones que son: personales, como los estudios, las nuevas oportunidades económico–laborales o la reunificación familiar; medioambientales, como el deterioro ambiental y las catástrofes naturales; o geopolíticas, como son los conflictos armados, el exilio político, la inseguridad urbana o las situaciones de violencia extrema, y sea cual fuere el motivo, se ha mantenido un factor común a lo largo de los años: la búsqueda de mejores condiciones de vida. Así, la búsqueda de estas condiciones “muestran las contradicciones y el grado desigual de desarrollo de las sociedades (...), desnudando las dificultades de miles de ciudadanos para lograr una vida acorde a sus expectativas en el lugar donde nacieron y crecieron” (Petit, 2003, p.5).

**Tabla 1.1**

*Migrantes Internacionales, 1970-2019*

Año	Número de migrantes	Migrantes como porcentaje de la población mundial
1970	84.460.125	2,3%
1975	90.368.010	2,2%
1980	101.983.149	2,3%
1985	113.206.691	2,3%
1990	153.011.473	2,9%
1995	161.316.895	2,8%
2000	173.588.441	2,8%
2005	191.615.574	2,9%
2010	220.781.909	3,2%
2015	248.861.296	3,4%
2019	271.642.105	3,5%

Fuente: OIM. (2019)

En esta perspectiva, estos movimientos migratorios se encuentran fuertemente vinculados con la movilidad social<sup>2</sup> de los individuos, la cual, a su vez, tiene como componente fundamental la igualdad de oportunidades. Por lo tanto, en un país o comunidad que se experimente una fuerte desigualdad en las oportunidades, el lugar donde se nazca es determinante para que un individuo pueda tener alguna clase de avance social. “El accidente de haber nacido en un país pobre y no en uno rico es un determinante tan arbitrario del propio destino como el accidente de haber nacido en una familia pobre antes que en una rica del mismo país” (Nagel, 2005, p.119).

En la actualidad, países de Centroamérica y el Caribe como Guatemala, Honduras, El Salvador y Haití presentan una mezcla de factores que “empujan” a sus ciudadanos a movilizarse de un país a otro. La pobreza, desigualdad, inestabilidad política y violencia que han exacerbado la difícil situación migratoria que se vive en estos países, tienen sus orígenes profundamente vinculados a la historia de la región (Young, 2021). Además destaca que diferentes países de la región han luchado contra la pobreza desde la época de la independencia de España a principios del siglo XIX (Young, 2021) y, desde una postura que está en línea con la hipótesis de desarrollo económico propuesta por Acemoglu, Johnson, y Robinson (2005), sugiere que los resultados económicos de estos países han sido determinados por la calidad de sus instituciones, arraigadas a las instituciones políticas dominantes, generalmente pequeñas oligarquías, y a la distribución desproporcionada de los recursos, riqueza, tierras y poder, que no han hecho más que “exacerbar y perpetuar la desigualdad y la pobreza de la mayoría” (Young, 2021).

---

<sup>2</sup> En términos generales la movilidad social se refiere a los cambios que experimentan los miembros de una sociedad en su posición en la estructura socioeconómica. La promoción de la movilidad social es importante por razones de justicia, de eficiencia y de cohesión social (Vélez, Campos y Fonseca, 2015).

Sobre la base de las ideas expuestas, un informe realizado en conjunto por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en México (CNDH) y El Colegio de la Frontera Norte (2018) reveló que en total en el año 2016 entraron y se presentaron ante la autoridad migratoria de México 17,078 haitianos, evidenciando un alto flujo de migrantes provenientes de este país (CNDH y COLEF, 2018). Este incremento en el flujo migratorio tiene su origen sustentado en dos episodios recientes: inicialmente el terremoto que sacudió Haití en enero de 2010 y posteriormente el impacto causado por el huracán Matthew en octubre de 2016 (CNDH y COLEF, 2018). A raíz de estos eventos, diferentes países del sur del continente americano implementaron políticas para facilitar el ingreso de los ciudadanos haitianos en sus territorios, brindándoles oportunidades que incluía además de entrar al país, regularización para quienes ya se encontraban en situación de irregularidad, planes de reunificación familiar, entre otras medidas de apertura a esta población migrante.

Así, este flujo migratorio de haitianos que se analizará en el trabajo, desde lo que concierne a la ciudad fronteriza de Tijuana, tuvo sus inicios en mayo de 2016, donde la mayoría de esta población provino de los países suramericanos de Brasil, Chile y Venezuela en donde habían residido previamente (Vargas et al., 2021). Del mismo modo, la pandemia ha provocado recientemente una nueva ola migratoria desde los países anteriormente mencionados. Debido a esta coyuntura, se vieron afectadas de manera negativa las oportunidades económicas, el acceso a servicios sociales, empleo y educación de esta población migrante que vio sus opciones de continuar en estos países como algo insostenible.

No obstante, aunque los dos eventos devastadores mencionados anteriormente dieron un golpe directo para el éxodo en el país, éste ya se encontraba sumergido en una situación de vulnerabilidad social, económica y política (Lundahl, 2011), dejándolo ahora

en medio de una crisis humanitaria y estructural. Ahora bien, en cuanto a estadísticas de Baja California, de acuerdo con datos presentados por el mismo informe de la CNDH y el COLEF, “hasta abril de 2017, en Baja California permanecían cerca de 3,400 extranjeros originarios de Haití: 75% en Tijuana y 25% en Mexicali”, de los cuales “1,274 habían iniciado su trámite de regularización migratoria y 609 ya contaban con su tarjeta de visitante por razones humanitarias” (CNDH y COLEF, 2018, p. 9). Lo que refleja que muchos de los haitianos que llegaron a la frontera en búsqueda de protección internacional en los Estados Unidos, debieron permanecer en Tijuana no solamente como destino “de paso” en su trayecto, sino que también debido a diferentes factores, experimentaron dinámicas de instalación en este territorio, generando nuevos procesos de integración económica y social:

Con la modificación de las expectativas, los haitianos comenzaron a asumir su permanencia en México y en Tijuana, concretamente, como una alternativa de vida o temporal de mediano y largo plazo. El giro del escenario fue radical; lo transitorio se convirtió en eventual permanencia. Progresivamente se avanzó en la búsqueda de nuevas iniciativas, hacia la inclusión social, jurídica, laboral y, notablemente, en opciones de vivienda local. (CNDH y COLEF, 2018, p. 115)

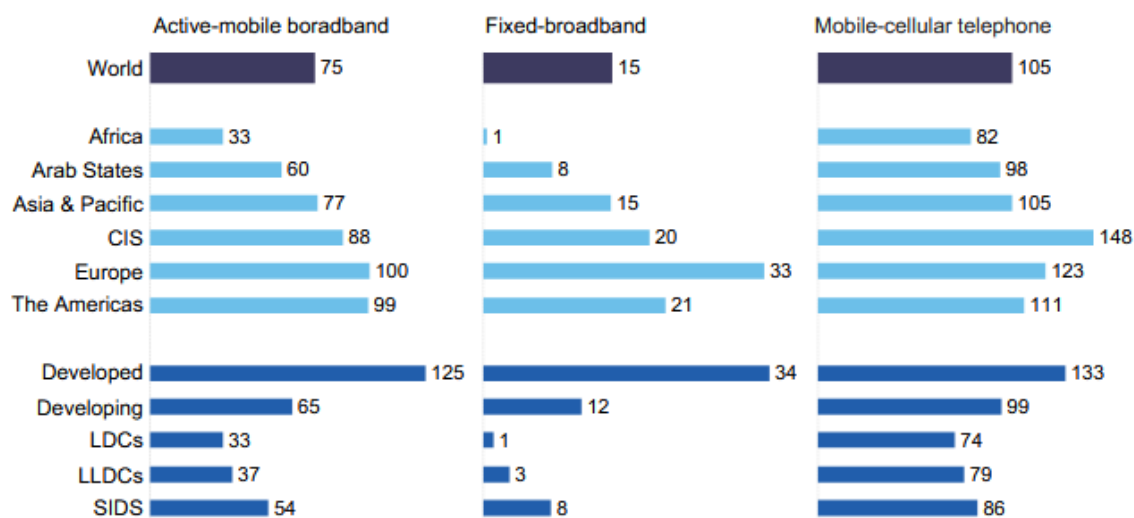
Han sido un grupo poblacional que se ha ido adaptando a las condiciones que se les ha presentado a lo largo de su migratoria. Para Garbey y Almaraz “los nuevos migrantes haitianos ya no tienen la aspiración primaria de cruzar al norte, sino de quedarse en México; muchos de ellos buscan estudiar y superarse en nuestro país” (Citado en Vargas et al., 2021, p. 69).

Por consiguiente, en el contexto actual donde migrar de un país a otro puede facilitar que los individuos mejoren sus condiciones de vida, convirtiendo esta acción en

ocasiones en la piedra angular de sus estrategias en cuanto a movilidad social se refiere, la inclusión de inmigrantes y refugiados en los países receptores se convierte en uno de los temas principales a abordar. Fielden (2008) afirma que la integración en los países de acogida tiene el potencial de resolver los problemas relacionados con el exilio de estas poblaciones, y las TIC, particularmente los teléfonos móviles que presentan elevadas cifras de suscripción global (Figura 1.1), tienen el potencial de cambiar la forma en que los inmigrantes y refugiados generan nuevas redes sociales y preservan las que ya poseen, otorgándoles además herramientas que podrían contribuir en su ruta de integración (Codagnone y Kluzer, 2011), empoderamiento y en su lucha constante por alejarse de la exclusión social; la pobreza; la marginación política, medioambiental y digital que tienen alta probabilidad de experimentar en sus destinos.

### Figura 1.1

*Suscripciones de banda ancha móvil, banda ancha fija y teléfono celular móvil por cada 100 habitantes, 2020*



Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU)<sup>3</sup> ITU (2020a) \* CIS <sup>4</sup>Commonwealth of Independent States. \* LDCs Least developed countries

<sup>3</sup> Siglas en inglés de International Telecommunication Union

<sup>4</sup> La Comunidad de Estados Independientes (CEI) es una organización intergubernamental regional centrada en la cooperación en cuestiones políticas, económicas, ambientales, humanitarias, culturales y de otro tipo entre

Dentro de este marco, los teléfonos móviles han sido reconocidos como una plataforma importante en la lucha por disminuir la brecha digital, aumentar el crecimiento económico y ser contribuyentes en la acción sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>5</sup> (GSMA, 2019). Al mismo tiempo, también se han convertido en un factor importante a la hora de proporcionar espacios participativos abiertos a todos los individuos que pueden desenvolverse en la esfera digital. Así, partiendo de la anterior premisa, la población que no tiene acceso a los medios digitales o no cuenta con habilidades digitales (alfabetización digital) se encontraría ante un nuevo tipo de vulnerabilidad:

Las habilidades digitales apuntalan casi todos los aspectos del trabajo y la vida.

Desde completar un formulario del gobierno hasta comunicarse para trabajar, es difícil encontrar un trabajo o una tarea vital que no requiera un nivel básico de funcionamiento digital. [...] Las habilidades digitales son esenciales para abrir la puerta a una amplia gama de oportunidades en el siglo XXI. (ITU, 2018, p. xi)

Al facilitarse entonces la entrada a nuevas oportunidades y a la inclusión social a través del acceso y el uso de tecnología digital (Lloyd et al., 2013), se puede presentar también una nueva brecha, una de desconocimiento, y por tanto, de desigualdades. Es por ello, que el impacto que tienen los teléfonos móviles sobre la población, y en este caso, sobre los inmigrantes, debe examinarse como un fenómeno social complejo, que puede

---

varias antiguas repúblicas soviéticas. Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Georgia, Kazajistán, Kirguistán, Moldavia, Rusia, Tayikistán, Turkmenistán, Ucrania y Uzbekistán.

<sup>5</sup> En América Latina, la industria contribuyó durante el 2018 específicamente en los ODS 4 (Educación de calidad) y 5 (Igualdad de género), a través de iniciativas como GSMA Tech4Girls, que comprende una serie de talleres educativos prácticos para niñas, diseñados para aumentar su autoestima e interés en la tecnología (GSMA, 2019).

diferir según factores específicos de los individuos como su procedencia, género, cultura, creencias y competencias prácticas para la vida.

Así pues, el problema que esta investigación pretende abordar es la falta de estudios en torno a la identificación de los factores que influyen en la adopción de la tecnología digital móvil por parte de los inmigrantes y su relevancia en la contribución a su inclusión social. La investigación se centrará en los inmigrantes haitianos en Tijuana, Baja California.

### ***1.1.1. Móviles para el desarrollo: el contexto de los teléfonos móviles para la ayuda a poblaciones vulnerables***

En esta investigación se recurre a literatura en el campo del desarrollo que respalda el papel clave que las tecnologías de comunicación móvil tienen en el soporte a las actividades que contribuyen con los medios de vida de diferentes individuos en las regiones en desarrollo (PNUD, 2012), así como en acelerar el paso para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), particularmente en los países de bajos y medianos ingresos (Rotondi et al., 2020; ITU, 2017; Sachs et al., 2016). Si su potencial es aprovechado de manera adecuada, los teléfonos móviles pueden ser una herramienta que acelere la acción sobre varios ODS clave de la ONU como lo hacen notar Rotondi et al. (2020):

Los teléfonos móviles pueden desempeñar un papel crucial para garantizar una vida sana y promover el bienestar individual en todas las edades (ODS 3: "salud y bienestar"), y lograr la igualdad de género mediante el empoderamiento de las niñas y las mujeres (ODS 5: "igualdad de género"), como formas de reducir en última instancia la pobreza en todas sus formas (ODS 1: "fin de la pobreza") y alcanzar los objetivos clave de la población. (p. 13414)

De ahí que esta tesis se ubique dentro del área temática de investigación de las tecnologías móviles para el desarrollo (M4D<sup>6</sup>), la cual hace parte de un campo de estudio más amplio conocido como tecnologías de la información y la comunicación para la investigación y el desarrollo -ICT4D o ICTD por sus siglas en inglés-. Si bien este es un campo multidisciplinar que aborda una amplia gama de instrumentos dentro del espectro de las TIC, los teléfonos móviles, principalmente los básicos, han tomado la delantera dentro del estudio de estas tecnologías para el desarrollo debido a su “viabilidad económica y penetración a gran escala” (Svensson y Larsson, 2015, p.28).

Se puede señalar el inicio de la discusión en torno a M4D específicamente en el año 2008, año en el que se celebró la primera conferencia dedicada exclusivamente a M4D (Svensson y Larsson, 2015), aunque el uso de teléfonos móviles como impulsor del desarrollo puede situarse en años anteriores en la experiencia llevada a cabo en Bangladesh en 1997 por el Grameen Bank (GB), organización de microfinanzas orientada a la población rural más pobre, quienes a través de una intervención<sup>7</sup> en la comunidad con políticas pragmáticas convirtieron a los teléfonos en bienes productivos para estos (Bayes, 2001). Las mujeres accedían a un microcrédito que les permitía obtener teléfonos celulares digitales GSM<sup>8</sup>, y posteriormente vendían servicios derivados de la telefonía celular en sus comunidades (Barua y Diacon, 2003).). Según las observaciones de Aminuzzaman, Baldersheim y Jamil (2003) el impacto de esta iniciativa “en las relaciones

---

<sup>6</sup> Mobiles for development: uso de tecnologías móviles en estrategias de desarrollo global.

<sup>7</sup> El GB introdujo teléfonos móviles celulares en algunas zonas rurales, los llamados teléfonos públicos de aldea (VPP) - village pay phones -, para ser operados, en su mayoría por mujeres pobres, en el marco de sus programas de microcrédito.

<sup>8</sup> siglas de Global System for Mobile communications (sistema global para las comunicaciones móviles) y es un tipo de red que se utiliza para la transmisión móvil de voz y datos.

socioeconómicas y políticas de las personas en las aldeas de Bangladesh sugieren un potencial transformador más amplio” (pp. 346 -347), ya que los individuos involucrados experimentaron un empoderamiento en diferentes facetas de sus vidas gracias al acceso a los teléfonos móviles, probablemente transmitiendo según Aminuzzaman et al. (2003), estos efectos a su comunidad de una manera más amplia.

De modo similar, otra de las primeras iniciativas apoyadas en los teléfonos móviles que ha impactado el “sur global”, es la del caso paradigmático en el uso del dinero móvil ‘M-Pesa’, con presencia por primera vez en Kenia en el año 2007. Esta ha sido una muestra clara de cómo el uso masivo de los teléfonos móviles comenzó a dar un cambio en la dirección en la que se estaba produciendo la innovación para el uso social de estas tecnologías hacia los países en vías de desarrollo, mostrando alternativas a la tradicional vía de difusión de la innovación de Norte a Sur, dando paso a innovaciones sociales a nivel local, pensadas e implementadas para problemas de desarrollo local (PNUD, 2012).

M-Pesa, “un sistema de transferencia de dinero basado en SMS que permite a las personas depositar, enviar y retirar fondos utilizando su teléfono celular” (Jack y Suri, 2011, p. 2) logró que, en Kenia, un país que en el 2006 presentaba un 18,9 % de la población adulta con acceso a servicios financieros formales, se llegara a que casi el 70 % de los hogares fueran usuarios de M-Pesa en el año 2009, facilitando la inclusión financiera a través de mecanismos no tradicionales. Este incremento presentando debido a la nueva variedad de productos y servicios financieros operados por empresas diferentes a los bancos tradicionales, a las cuales se les conoce con el nombre de Fintech<sup>9</sup> ha impulsado el

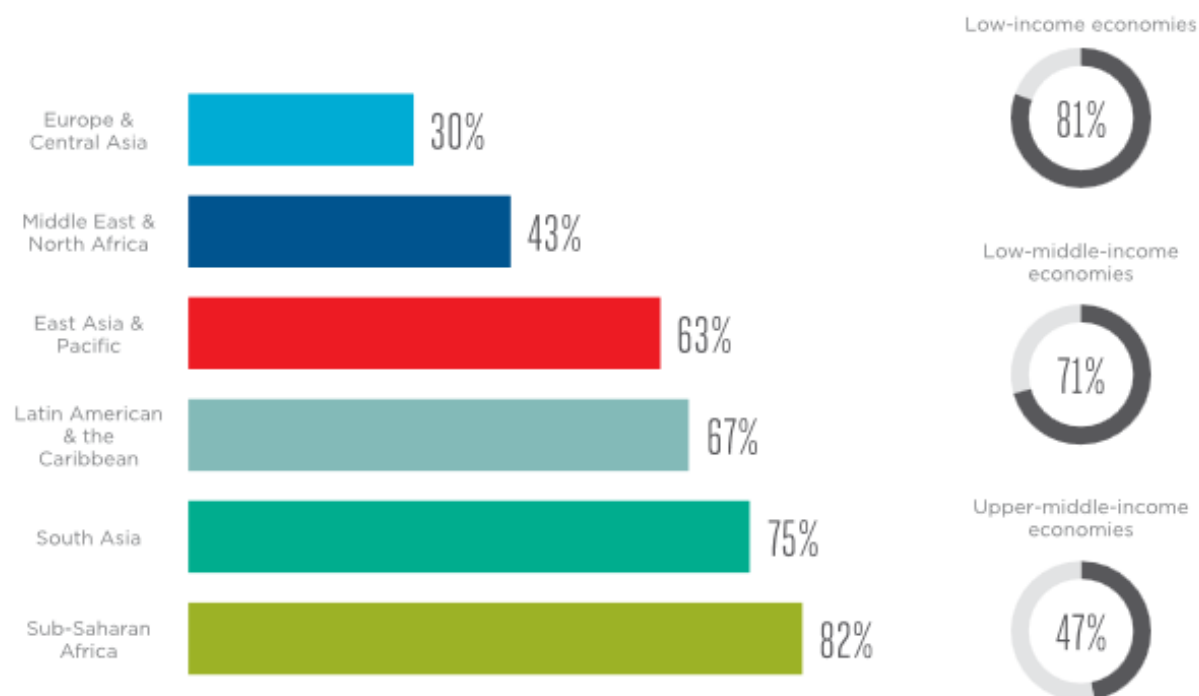
---

<sup>9</sup> Abreviatura en inglés de financial technologies. El término se usa igual en español: Fintech.

crecimiento de los servicios de dinero móvil, especialmente en los países en desarrollo según evidencian Sachs et al. (2016) (Figura 1.2).

### Figura 1.2

*Porcentaje de mercados en desarrollo con dinero móvil, por región y nivel de ingresos*



*Fuente: Sachs et al. (2016).*

Las evidencias anteriores muestran entonces como el uso de los servicios móviles financieros ha sido un poderoso acelerador para superar el desafío de desplegar servicios financieros para los no bancarizados (Sachs et al., 2016; Ky, 2016).

Otras áreas destacadas en la intervención de los M4D en los países de bajos y medianos ingresos son la agricultura *-mAgriculture-*, la salud *-mHealth-*, el acceso a información y la participación cívica *-mParticipation, mGovernance-*. Por ejemplo, los agricultores se han apoyado en estos dispositivos para labores fundamentales en su labor como pronósticos del tiempo, precios del mercado y datos relevantes para el manejo de sus granjas (FAO, 2012; Oxfam GB, 2012; Demartis, 2017). En cuanto a las acciones de

*mHealth* llevadas a cabo, estas han buscado mitigar los problemas de acceso físico, las restricciones de tipo financiero y las falencias en cuanto a la calidad de la atención médica a través del uso de servicios móviles para la prestación de servicios e información de salud. Rotondi et al., (2020) sostienen que “se han implementado ampliamente para mejorar el cumplimiento de las citas, la adherencia al tratamiento y la conectividad para mejorar la capacidad del personal de salud remoto y menos capacitado” (p. 13413). Por otra parte, el uso de teléfonos móviles para respaldar procesos de gobernanza – *mGovernance*- y mejorar la participación de las personas – *mParticipation*-, que permite a ciudadanos y otras partes interesadas conectarse entre ellos, generar y compartir información, comentar e incluso votar (Höffken y Streich, 2013), ha habilitado el mejorar el acceso y la participación a una mayor parte de la sociedad, especialmente a los grupos más marginados o poco representados (PNUD, 2012).

Como resultado de las consideraciones señaladas se puede aseverar que si bien las intervenciones realizadas en el marco de M4D, así como el uso cotidiano de los teléfonos móviles, han contribuido en diferentes ámbitos en mejorar las condiciones de desarrollo de ciertas poblaciones, su contribución para las comunidades migrantes ha sido aún más destacada, con resultados importantes en cómo estas personas se relacionan y organizan su vida diaria en todos los ámbitos (Codagnone y Kluzer, 2011).

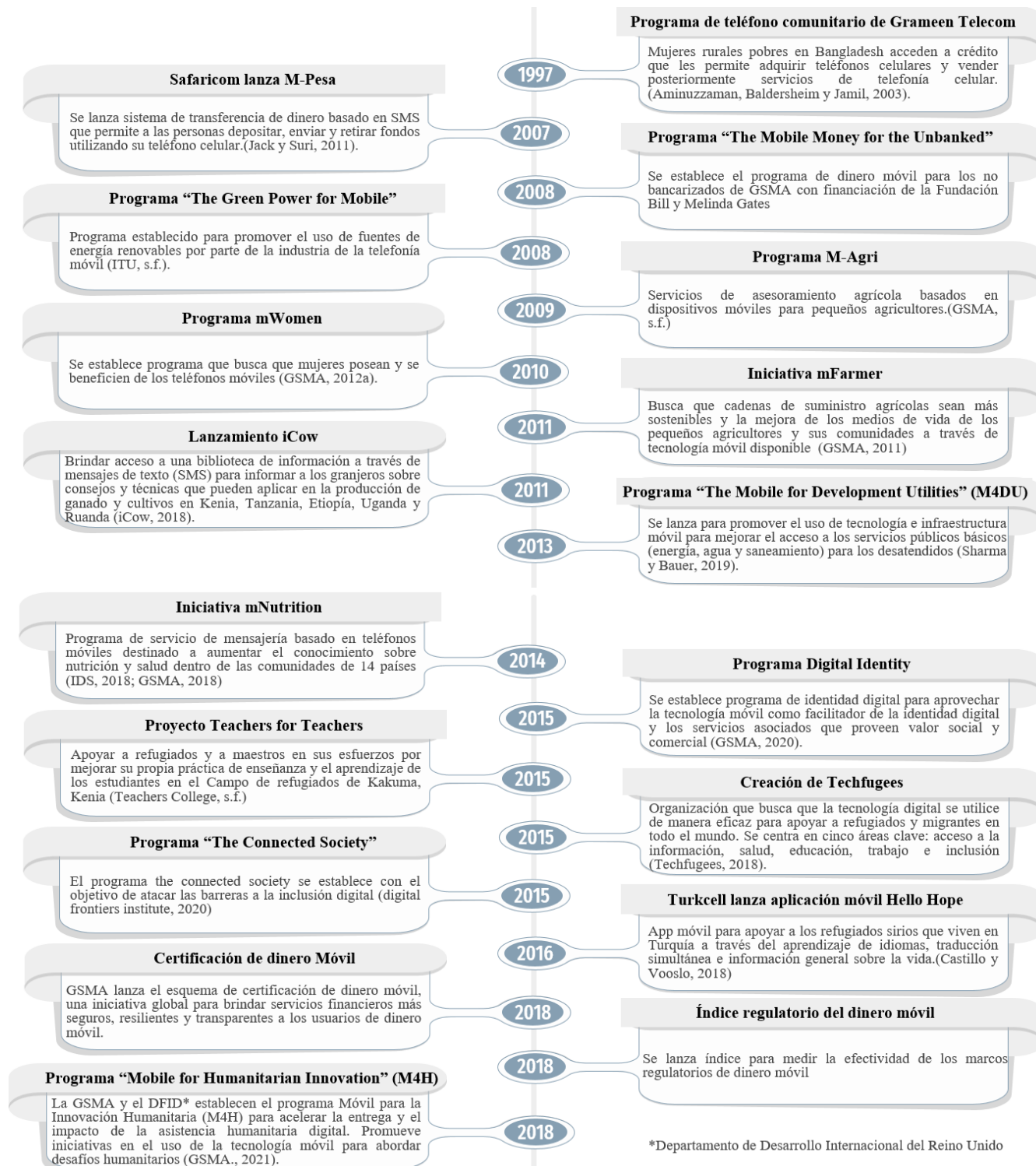
Desde una perspectiva más general, los teléfonos móviles han sido utilizados de diversas maneras por los individuos migrantes desde que estos se han vuelto más asequibles a la mayoría de las personas, a este respecto Zhang (2017) revela que las brechas de penetración de los teléfonos móviles han disminuido durante los últimos 23 años. Mendoza y Morgade (2020) agregan de manera más específica que la popularidad de los teléfonos

inteligentes entre los migrantes “no ha pasado desapercibida en los medios y estudios más recientes” (p.2).

Si bien no es muy preciso identificar un punto específico en dónde situar el uso de los teléfonos móviles como herramienta para los migrantes, ya que como se mencionó anteriormente estos han sido usados desde que empezaron su proceso gradual de democratización en los últimos veinte años, si existe un momento en donde puede hablarse de un programa formalmente constituido para ayudar en la búsqueda de soluciones de asistencia humanitaria para las poblaciones migrantes y refugiadas afectadas por desastres naturales y otras emergencias humanitarias (GSMA, 2021). A partir del programa de *GSMA Disaster Response programme* del 2012 y que en el 2018 pasó a llamarse *Mobile for Humanitarian Innovation* (M4H) se han llevado a cabo diferentes acciones y estudios en torno a la atención de comunidades afectadas por desastres, enfermedades, conflictos y desplazamientos. Las intervenciones han buscado impactar en la comunicación, atención de los medios de subsistencia, búsqueda de información, protección mecanismos de reunificación familiar y vía de acceso a la asistencia humanitaria a través de los teléfonos móviles (GSMA, 2021) mediante un trabajo conjunto entre las organizaciones humanitarias y los operadores de red móvil (MNO) alrededor del mundo.

Figura 1.3

## Línea de tiempo de móviles para el desarrollo (M4D)



Fuente: Elaboración propia con base en Aminuzzaman et al. (2003); Jack y Suri (2011); ITU (s.f.); GSMA (s.f., 2011, 2012<sup>a</sup>, 2018, 2020, 2021); iCow (2018); Sharma y Bauer (2019); IDS (2018); Teachers College (s.f.); Techfugees (2018); Digital frontiers institute (2020); Castillo y Vooslo (2018)

## **1.2. Preguntas de Investigación**

Como resultado de las consideraciones señaladas anteriormente y con base en el marco elaborado por Alam e Imran (2015), que permite identificar categorías que vinculan la inclusión digital con la inclusión social, se formulan las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los principales factores asociados con la adopción y el uso de los teléfonos móviles en el proceso de inclusión social en el lugar de acogida?
- ¿Cómo ha influido el uso de los teléfonos móviles en la inclusión social a través del acceso a oportunidades, servicios electrónicos y conectividad social de los inmigrantes haitianos en Tijuana?

## **1.3. Variables**

Las variables, al igual que el desarrollo de las hipótesis en esta investigación, se basaron en la premisa del modelo UTAUT de que la expectativa de rendimiento, la expectativa de esfuerzo, la influencia social y las condiciones facilitadoras, determinan la intención de comportamientos de los usuarios para adoptar o utilizar las tecnologías de la información, en este caso el uso los teléfonos móviles como apoyo en la inclusión social del inmigrante. También se incluyen las variables edad y sexo.

### **1.3.1. Variables dependientes**

- Adopción de los teléfonos móviles como apoyo en la inclusión social del inmigrante (Intención de Comportamiento del Usuario -IC-).

### **1.3.2. Variables independientes**

- Factores en la adopción de teléfonos móviles para apoyar la inclusión de inmigrantes en las sociedades receptoras. Estos son: Expectativas de Rendimiento

(ER), Expectativas de Esfuerzo (EE), la Influencia Social (IS) y Condiciones Facilitadoras (CF). Edad y Sexo.

#### 1.4. Delimitaciones

Siguiendo el enfoque de preguntas de las 6 W (“six Ws” en inglés), que son preguntas básicas para la recopilación de información, usado principalmente en el periodismo, se delimita de una manera sencilla y completa (Gordano, 2013) este estudio sobre la influencia de los teléfonos móviles en la inclusión social de los inmigrantes en la Tabla 1.2 presentada a continuación.

**Tabla 1.2**

*Las "seis W" del papel de los teléfonos móviles en la inclusión social de los inmigrantes*

<b>Pregunta</b>	<b>Fuente</b>
<b>¿Qué? - <i>What?</i></b>	Factores asociados en la adopción y el uso de los teléfonos móviles en el proceso de inclusión social de los inmigrantes.
<b>¿Por qué? - <i>Why?</i></b>	Identificación de factores puede hacer posible diseñar intervenciones digitales específicas del contexto. Variable independiente: Factores (ER, EE, IS, CF) en el uso de teléfonos móviles para apoyar la inclusión. Variable dependiente: Adopción de los teléfonos móviles (IC) como apoyo en la inclusión social.
<b>¿Cómo? - <i>How?</i></b>	Cuestionario para establecer registros en cuanto a propiedad de teléfonos móviles, usos e intenciones: mejora en actividades diarias (expectativas de rendimiento);

---

conocimientos y limitantes para usar los dispositivos (expectativa de esfuerzo); influencia de otros individuos para uso de dispositivos (la influencia social); y niveles de acceso a servicios, dispositivos y la estructura que soporta el uso de los teléfonos (condiciones facilitadoras); edad y el sexo en el contexto de un entorno de adopción general.

---

**¿Quién? - *Who?***

Migrantes haitianos.

---

**¿Dónde? - *Where?***

Tijuana, Baja California, México.

---

**¿Cuándo? - *When?***

Tiempos contemporáneos (2013 – 2022).

---

Fuente: Elaboración propia con base en Gordano (2013).

#### **1.4.1. *Delimitación del espacio***

El estudio se pretende hacer con inmigrantes en Tijuana, Baja California.

Asimismo, en una revisión bibliográfica sistemática se analizarán las contribuciones científicas al estudio del papel de los teléfonos móviles en la inclusión de los inmigrantes y refugiados de diferentes grupos ubicados geográficamente en otras zonas.

#### **1.4.2. *Delimitación del tiempo***

La investigación y recolección de datos en Tijuana se espera llevar a cabo entre el segundo (abril y junio) y tercer (julio y septiembre) trimestre del año 2022. La revisión bibliográfica se pretende hacer entre los años 2013 y 2018, años entre los cuales una revisión sistemática exploratoria (Mancini et al., 2019) encontró ubicadas temporalmente la mayoría de contribuciones dedicadas al estudio de los teléfonos móviles en la experiencia de quienes se ven forzados a migrar.

### **1.4.3. Delimitación conceptual**

#### **1.4.3.1. Inclusión Social.**

El Banco Mundial (2013) en su informe ‘Inclusión social: clave de la prosperidad para todos’ define inclusión social de dos maneras: una amplia donde plantea que es “el proceso de mejorar los términos para que las personas y los grupos participen en la sociedad” y una más precisa que indica cómo y para quienes pueden mejorarse las condiciones de la inclusión social, donde señala que es “el proceso de mejorar la habilidad, la oportunidad y la dignidad de las personas que se encuentran en desventaja debido a su identidad, para que puedan participar en la sociedad” (p.7).

Por su parte la ONU (2016) en un reporte mundial sobre el desarrollo inclusivo definió inclusión social como “el proceso de mejora de las condiciones de participación en la sociedad de las personas que se encuentran en desventaja por motivos de edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otro estatus a través de mejores oportunidades, acceso a recursos, voz y respeto por los derechos” (p.20).

#### **1.4.3.2. Inclusión Digital.**

De acuerdo a Walton et al. (2013) la inclusión digital se puede definir como “proporcionar acceso a banda ancha de alta velocidad, asegurando la asequibilidad y asegurando que los usuarios puedan superar las barreras de adopción y estén capacitados para tener las habilidades para beneficiarse plenamente de su participación digital” (p.3).

Para la Unión Internacional de Telecomunicaciones - ITU (2013) la inclusión digital debe ser considerada:

Como un “elemento de servicio universal. (...) fundamental para construir sociedades inclusivas. (...) empoderar a las personas a través de las TIC y garantizar que todas las personas, ya sean pueblos indígenas, personas con discapacidad,

mujeres y niñas, y jóvenes o niños, tengan acceso asequible a las TIC para su desarrollo social y económico. (pp.19-20)

#### **1.4.3.3. Alfabetización Digital.**

El concepto de alfabetización digital se refiere al conocimiento y las habilidades que deben manejar los usuarios de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

García et al. (2016) citando a Barroso y Llorente mencionan que:

Además de la alfabetización tradicional, basada en la escritura y lectura, se agrega la necesidad de que las personas alcancen las habilidades y competencias digitales que les permitan acceder a otras fuentes de información en un espacio libre y actualizado, manejarse en distintas situaciones sociales, actividades que implican el uso de tecnologías de la información y la comunicación, y de nuevos lenguajes, especialmente informáticos.

(p. 31)

Indicando que la alfabetización digital se ha convertido en una herramienta esencial para abrir las puertas a una serie de oportunidades que presenta el siglo XXI.

#### **1.4.3.4. Teléfonos móviles y teléfonos inteligentes (Smartphones).**

Los teléfonos móviles y *smartphones* a menudo suelen ser descritos de diferentes maneras, no obstante, la mayoría de las definiciones tienden a centrarse en su comunicación, conectividad a internet, capacidad multimedia y características avanzadas. Así, para el caso de esta investigación el uso del término ‘teléfono móvil’ se referirá tanto a los teléfonos móviles (celulares) como a los teléfonos inteligentes también ampliamente reconocidos por su nombre en inglés *smartphone*. Estos teléfonos hacen parte de los llamados dispositivos móviles que Hoffmann (2015) define como:

Cualquier teléfono inteligente, tableta o dispositivo de mano que es llevado por una persona la mayor parte del tiempo, ya sea en el bolsillo o en el bolso de mano,

y que es de fácil acceso. Un dispositivo móvil debe estar habilitado para la web, a través de redes Wi-Fi o celulares, y poseer capacidades de comunicación a través de mensajes de texto o correo electrónico. (p. 10)

En este sentido, para poder llevar a cabo una discusión en torno al papel de los teléfonos móviles en la vida de los inmigrantes, así como recopilar datos sobre el acceso, la posesión y el uso de estos dispositivos, primero es necesario establecer una definición común de estos para poder asegurar datos comparables:

Un teléfono inteligente (o *smartphone*) se refiere a un teléfono móvil que se utiliza como dispositivo telefónico principal de la persona el cual tiene capacidades inteligentes incluidos servicios basados en Internet, y realiza muchas de las funciones de una computadora, incluyendo tener un sistema operativo capaz de descargar y ejecutar aplicaciones, también aquellas creadas por desarrolladores externos. Se incluyen los usuarios de suscripciones de postpago y cuentas de prepago. (ITU, 2020b, p. 328)

## **1.5. Objetivos de la Investigación**

### **1.5.1. *Objetivo General***

- Determinar cuáles son los principales factores asociados en la adopción y el uso de los teléfonos móviles en el proceso de inclusión social de los inmigrantes haitianos en Tijuana.

### **1.5.2. *Objetivos Específicos***

- Comprobar cómo ha influido el uso de los teléfonos móviles en la inclusión social a través del acceso a oportunidades, servicios electrónicos y conectividad social de los inmigrantes haitianos en Tijuana.

- Analizar si los factores identificados en la adopción y uso de teléfonos móviles para apoyar la inclusión (variables independientes) afectan positivamente el comportamiento (variable dependiente) de los migrantes de usar los teléfonos para buscar oportunidades, acceder a servicios electrónicos y tener mayor conexión social.

### **1.5.3. Hipótesis**

H1. Las expectativas de rendimiento (ER), expectativas de esfuerzo (EE) y la influencia social (IS) son los principales factores determinantes de la adopción de los teléfonos móviles (Comportamiento del usuario -CU-) como apoyo en la inclusión social del inmigrante.

H2. Las condiciones facilitadoras (CF) tienen el mayor impacto en el uso los teléfonos móviles (Comportamiento del usuario -CU-) como apoyo en la inclusión social del inmigrante.

### **1.6. Justificación**

Este estudio busca determinar los principales factores asociados en la adopción y el uso de los teléfonos móviles, y la medida en que éstos han influido en la inclusión de los inmigrantes haitianos en Tijuana, revelando los cambios sociales, económicos, emocionales, positivos y negativos que han experimentado a partir del uso de dichos dispositivos. Para, a partir de los resultados, realizar un análisis que permita identificar qué factores en la población inmigrante fomentan el acceso o la inclusión a la sociedad de acogida a través de los teléfonos móviles, y si estos mejoran las condiciones de integración de los migrantes y refugiados, para quienes los teléfonos móviles, según el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados Filippo Grandi, han sido: “un salvavidas que proporciona un medio esencial para que den y reciban información vital, se comuniquen con familiares separados, obtengan acceso a servicios esenciales y vuelvan a

conectarse con las comunidades locales, nacionales y globales que los rodean” (Citado en ACNUR, 2016).

Así, en esta investigación se propone ampliar la mirada sobre la inclusión de los inmigrantes, incorporando la perspectiva del uso de los teléfonos móviles y la inclusión digital, para determinar el papel que estos han desempeñado en su proceso de inclusión y de mitigar o profundizar la marginación experimentada en sus lugares de acogida. De este modo, se busca realizar un análisis en el cual diferentes áreas de estudio, como las relacionadas con el desarrollo de aplicaciones tecnológicas, el análisis de impacto económico y el estudio de la inclusión social, convergen en lo interdisciplinario, permitiendo revelar los factores que habilitan o restringen el impacto real del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la vida de una población específica, desde sus actividades vitales para el bienestar personal hasta el logro de medios de vida para alcanzar metas profesionales. Todo esto, encontrándose en contextos socioculturales determinados. Cabe resaltar, que aun cuando se pudiera interpretar que algunas de las reflexiones aquí expuestas pueden apuntar a cierto determinismo tecnológico, es importante clarificar que en este trabajo las TIC se abordarán en un contexto económico, social, cultural e histórico específico.

Asimismo, en el contexto actual de la pandemia causada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) que ha generado múltiples restricciones a la movilidad, el empleo, la atención médica presencial, entre otros desafíos a la interacción social, ha supuesto una oportunidad para que los teléfonos móviles intervengan en estos espacios restringidos con nuevas aplicaciones y soluciones desarrolladas por diferentes actores, de las cuales los inmigrantes también pueden verse beneficiados. "La infusión de servicios basados en datos en cada vez más aspectos de la vida ha sido la consecuencia más obvia de la pandemia” afirman

Frankiewicz y Chamorro-Premuzic (2020), consecuencia que ha hecho que millones de personas desarrollen nuevas capacidades con una rapidez sin precedentes debido a la explosión del trabajo y la escolarización en casa.

“Se necesita más evidencia para comprender las necesidades y preferencias digitales de las personas afectadas por la crisis, cómo acceden y utilizan actualmente la tecnología móvil y las barreras que enfrentan” (Casswell, 2019, p.2), de manera que se detecten oportunidades y se enfoquen mejor los esfuerzos de quienes quieren ayudar a inmigrantes través de dicha tecnología.

Del mismo modo, en este proceso se estará aportando en la construcción de una literatura reciente y en aumento sobre la migración y tecnología, al brindar un caso más reciente y no tan abordado sobre la influencia que tienen los teléfonos móviles en la vida de una población de inmigrantes en Latinoamérica. Dado que existen diferentes organizaciones internacionales, fundaciones y gobiernos que han enfocado algunas de sus iniciativas en ayudar a los inmigrantes y refugiados a través de la tecnología, este estudio podría trascender de su aporte teórico y académico, contribuyendo en la identificación para estas instituciones de las necesidades, conductas, actitudes, y por tanto, formas de abordar la vida digital de esta población en situación de vulnerabilidad.

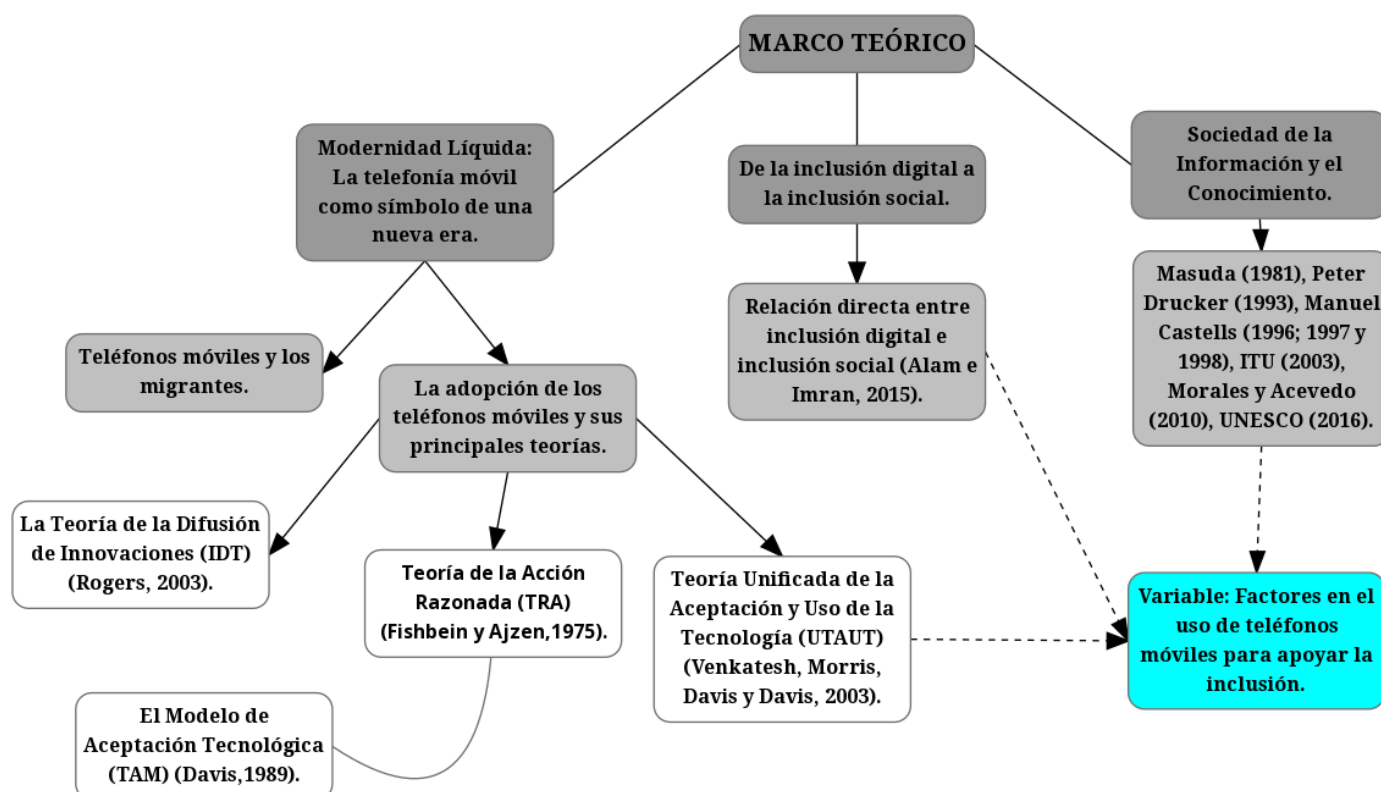
## Capítulo 2

### Marco Teórico

#### 2.1. Revisión de Literatura

**Figura 2.1**

*Relación marco teórico*



Fuente: Elaboración propia

##### 2.1.1. Modernidad Líquida: La telefonía móvil como símbolo de una nueva era

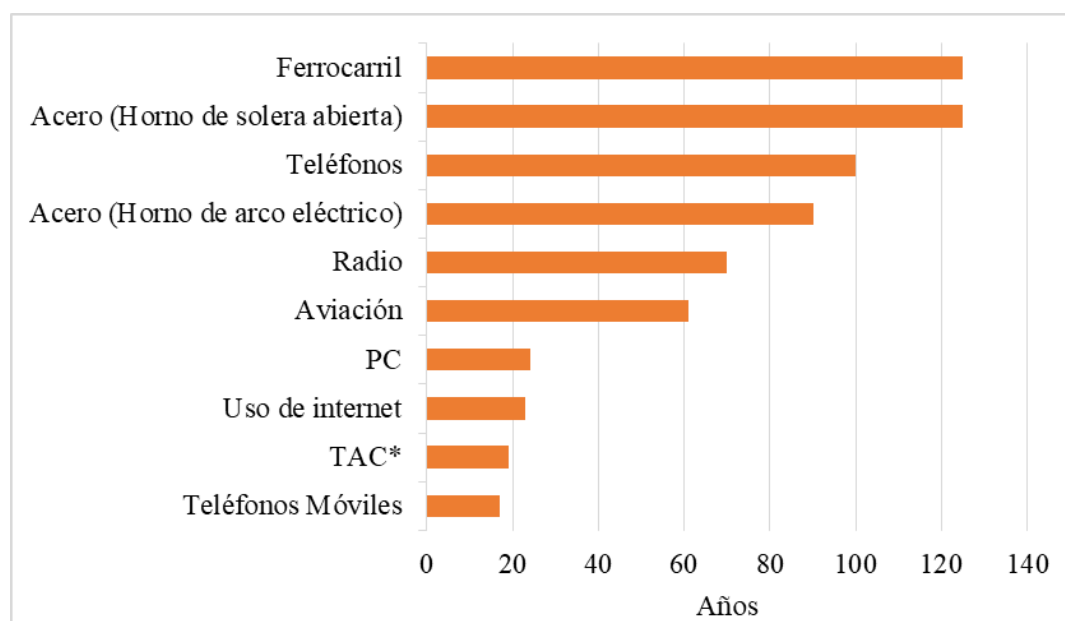
Entre todas las tecnologías surgidas a finales del siglo XX y que han enmarcado el comienzo de una nueva era<sup>10</sup>, los teléfonos móviles son el dispositivo que con mayor velocidad e intensidad se ha difundido en la sociedad actual (Figura 2.2), llegando al punto de convertirse en la tecnología más democrática por encima de bienes tan populares como

<sup>10</sup>Etapa enmarcada en la sociedad de la información y el conocimiento.

los radios, las bicicletas o los automóviles (Bento, 2016). Estos dispositivos han originado hábitos determinantes en los estilos de vida de la ciudadanía, pasando de ser un elemento totalmente novedoso y disruptivo en la vida de las personas a convertirse en una parte constitutiva de las rutinas diarias de todos los individuos. Al mismo tiempo, cuentan con una gran variedad de análisis de parte de la academia: “no es de extrañar que el smartphone, su auge, ventajas, límites y riesgos despierten el interés de las Ciencias Sociales, y se convierta en objeto de estudio de las más diversas disciplinas” (Berlanga-Fernández et al., 2018, p. 300). Es tal su injerencia en la mayoría de acciones del ser humano actual, que se dificulta abarcar el análisis de todas las temáticas relevantes de un campo tecnológico tan influyente en la sociedad y que cambia tan rápidamente.

### Figura 2.2

*Adopción de tecnología para innovaciones seleccionadas (número de años para alcanzar el 80% de cobertura)*



Fuente: Elaboración propia con base en Jack y Suri (2011). \*Tomografía axial computarizada

En el marco de lo anteriormente expuesto, puede afirmarse entonces que el teléfono móvil es la herramienta que por excelencia mejor representa el escenario planteado por Bauman (2003), el de la modernidad líquida, dónde se le otorga un carácter de “fluidez” a la etapa actual de la era posmoderna, un mundo cambiante y en constante movimiento en dónde la información fluye de manera desbordada y en todas direcciones, debido en gran medida a los rápidos avances en la tecnología y el internet. En consecuencia, nos encontramos en un contexto de cambios constantes en comparación a las etapas anteriores de nuestra historia. Cambios presentes en los diferentes campos de acción del ser humano: social, cultural, político, económico, tecnológico y laboral.

En este sentido, Sarid (2016) destaca como Bauman hace énfasis en el profundo impacto que tienen las tecnologías digitales en las sociedades actuales: “los avances tecnológicos han provocado el acceso inmediato a cantidades infinitas de conocimiento y su proliferación global” (p.3). Además, manifiesta que en lugar de la necesidad de localizar y memorizar conocimiento, los individuos de hoy simplemente pueden buscar la información y almacenarla en dispositivos digitales (Sarid, 2016), características principales de los teléfonos móviles que los hace un centro completo de navegación y un objeto que de poseerse, se puede decir, permite a su propietario ser parte de esta nueva era (Morley, 2017). Postura que no dista de la posición de Gordon (2006) quien considera que además de la esencia comunicacional con la que nació esta herramienta, ha evolucionado al llevarse encima y mantenerse con cada individuo, personalizándola y convirtiéndola en un objeto por el cual se puede ser conocido e identificado, otorgándole al teléfono móvil un significado cultural más allá de su uso, adoptado incluso como parte de nuestra cultura popular.

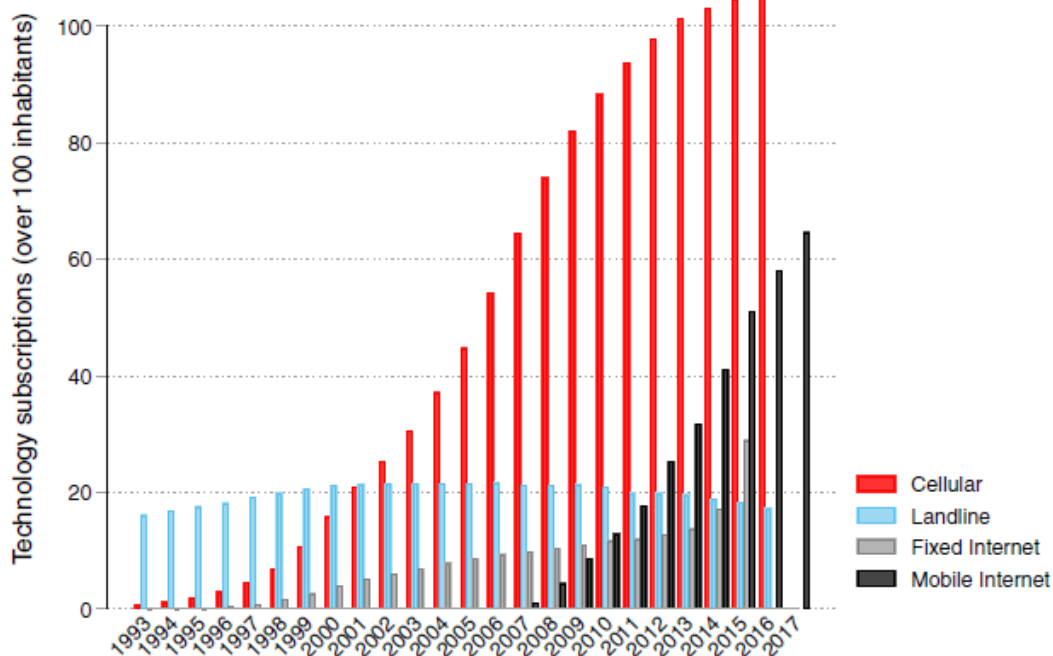
### **2.1.1.1. La adopción de los teléfonos móviles y sus principales teorías.**

Los efectos que ha traído consigo la revolución digital se hacen más visibles con cada día que pasa, más aún en tiempos de pandemia, donde la mayoría del mundo ha tenido que confinarse y volcar gran parte de su actividad a los espacios digitales, a tal nivel, que datos recientes hablan de un avance de cinco años en adopción digital logrados en tan solo dos meses (Baig, Hall, Jenkins, Lamarre, y McCarthy, 2020). No obstante, el impacto de estos avances en materia digital no ha sido equitativo hasta cierto punto, y presenta diferencias entre países desarrollados y en desarrollo, así como entre países miembros y no miembros de la OCDE (Mardikyan, Yıldız, Ordu y Şimşek, 2015).

Ahora bien, aunque esta brecha aún persiste, la transformación digital y el internet han experimentado un viraje hacia lo móvil, y los *smartphones* se han convertido en una vía de acceso al mundo digital que antes era más limitado. Esta situación ha permitido a “varios países con una infraestructura deficiente saltar las tecnologías de la comunicación, como las líneas telefónicas fijas y las conexiones fijas a Internet” (Rotondi et al., 2020, p. 13413), que han sido más restrictivas, y por consiguiente ha dado acceso a nuevas oportunidades a personas y regiones enteras como es el caso del África Sub-sahariana (Correa, Pavez, y Contreras, 2020; Kabbiri, Dora, Kumar, Elepu y Gellynck, 2018).

**Figura 2.3**

*Penetración de las TIC en todo el mundo de 1993 a 2017*



Fuente: Rotondi et al. (2020).

Dentro de este marco, los teléfonos móviles han experimentado una adopción vertiginosa en comparación con otras TIC, como puede verse en la Figura 2.3. De este modo, este uso y adopción de los teléfonos móviles cada vez más contribuye en la reducción de la brecha digital, por lo cual es importante comprender su proceso de difusión y adopción. Más aún cuando el marco en el cual se desarrolla esta tesis es el de comprender los aspectos en la adopción de tecnología móvil por parte de un grupo de migrantes en Tijuana.

Se habla de adopción tecnológica desde el concepto en el cual el individuo incorpora de manera natural y afectiva algo que le pertenece al adoptarlo, es decir, la aceptación de las TIC en la vida cotidiana (Peinado, Bolívar, Rojas, y Briceño, 2009). Es la

fase de la integración tecnológica en la que los usuarios obtienen la tecnología y la usan con el propósito de ser más eficientes en sus actividades diarias (Becerril, 2018).

Se requiere precisar entonces, antes que nada, que el hecho de adoptar o no un dispositivo tecnológico, como en este caso un *Smartphone*, trae consigo todo un proceso de decisión, al que Rogers (2005) llamó: “El proceso de innovación-decisión” o en inglés “*The innovation-decision process*”. Aquí, cuando los individuos o cualquier otra unidad de decisión se aproximan a una innovación, comienzan por reunir información y conocimientos relativos a ella dentro de un sistema social específico en el cual se encuentran, posteriormente forman una actitud frente a la innovación y toman la decisión de rechazarla o adoptarla, para después pasar a su aplicación y uso, y finalmente la confirmación de su decisión (Rogers, 2003).

#### **Figura 2.4**

*Los cinco pasos principales en el proceso de innovación-decisión*



Fuente: Rogers (2003).

Después de haber abordado el concepto de adopción tecnológica, resulta útil identificar algunos de los principales modelos de adopción que investigan el comportamiento, la percepción y las actitudes de los usuarios. Estos modelos proporcionan información valiosa sobre los factores que influyen en la adopción de tecnologías específicas. Así, a lo largo de las últimas décadas, se ha observado una profusión de modelos teóricos propuestos y utilizados para examinar la aceptación y el uso de los sistemas de las TIC, entre estos se incluyen la teoría de la difusión de innovaciones, el

modelo de aceptación tecnológica o el modelo de acción razonada. A medida que estas teorías se han desarrollado de forma acumulativa, han proporcionado diversas explicaciones acerca de la aceptación y el uso de las TIC fundamentadas en distintos factores como atributos tecnológicos y factores contextuales.

La teoría de la difusión de innovaciones (IDT por sus siglas en inglés) de Rogers es una de las teorías más reconocidas en el estudio de la adopción de las TIC y permite comprender el proceso de difusión de las innovaciones entre los miembros de una determinada comunidad y entre diferentes comunidades (Rogers, 2003). De acuerdo a su autor, la difusión es “el proceso en el que una innovación se comunica a través de ciertos canales a lo largo del tiempo entre los miembros de un sistema social” (Rogers, 2003, p.5). Asimismo, según la teoría, la difusión es la comunicación de un mensaje que contiene una nueva idea y es esta novedad en la idea la que otorga a la difusión su carácter especial, planteando que al inventar, difundir, adoptar o rechazar las nuevas ideas se conduce a experimentar determinadas consecuencias, las cuales producen un cambio social (Rogers, 2003). A diferencia del concepto anteriormente visto de adopción tecnológica, el cual se trata de una acción individual en la que una unidad de decisión acepta o no una innovación, el proceso de difusión es una acción que se lleva dentro del sistema social.

De acuerdo con Rogers (2003) cuatro elementos principales se identifican en el proceso de difusión: la innovación, que es una idea, práctica u objeto percibido como nuevo por un individuo u otra unidad de adopción; los canales de comunicación, que son los medios mediante los cuales los mensajes llegan de un individuo a otro; el tiempo, que tiene que ver con cuestiones como el proceso de difusión de la innovación, la velocidad con la que un individuo adopta más temprano nuevas ideas que otros -*innovativeness* como lo denomina Rogers- y la tasa de adopción general de una innovación; y finalmente el sistema

social, que son un conjunto de unidades interrelacionadas que buscan un objetivo común a través de la resolución de problemas. Elementos que según el autor se pueden identificar en todos los estudios de investigación de difusión y en cada campaña de difusión.

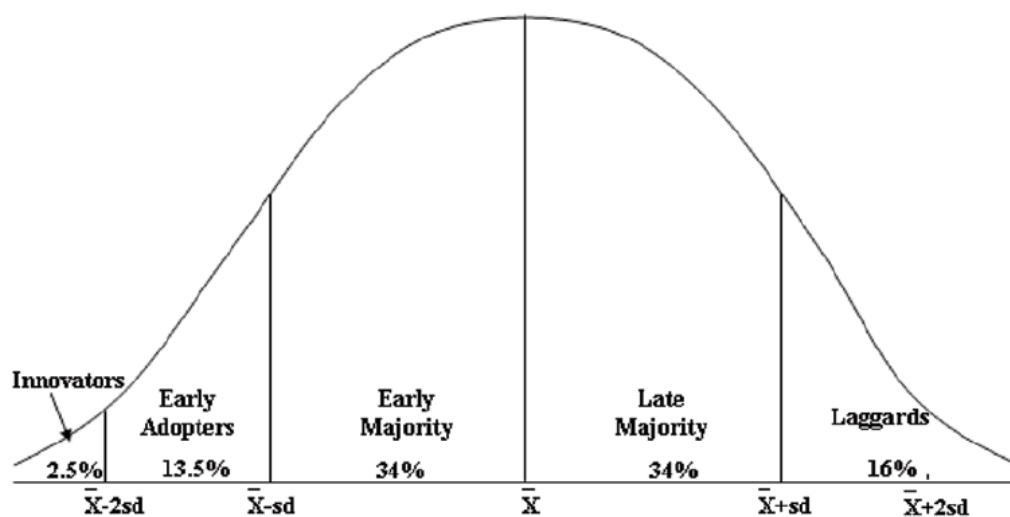
Adicional a estos elementos, existen cinco características o atributos que brindan un marco y que son determinantes para la adopción de una innovación: ventaja relativa, compatibilidad, complejidad, capacidad de prueba y observabilidad. La percepción que tengan de estos atributos los individuos permite comprender las diferentes tasas de adopción que se presentan de una innovación a otra, “las innovaciones que los individuos perciban con una mejor posición en torno a estas características, se adoptarán más rápidamente que otras innovaciones” (Rogers, 2003, p. 18). El conocimiento de estos atributos, junto con la intervención de los responsables de los programas o campañas de difusión, contribuirán al ritmo de adopción que pueda alcanzar una innovación.

Dentro del modelo de adopción de innovación de Rogers (2003) se divide a los adoptantes en cinco categorías, las cuales están basadas en la actitud que tienen los individuos hacia la innovación o en su nivel de *innovativeness*. Éstos, como puede verse en la Figura 2.5 son: los innovadores (*innovators*), representados por el 2,5% de la población en un sistema social, son el primer grupo en adoptar una innovación, cuentan con recursos suficientes, entusiastas de la ciencia y tecnología, y buscadores activos de información sobre nuevas ideas; el siguiente 13,5% de la población en adoptar una nueva idea son los adoptantes tempranos (*early adopters*), quienes están más integrados en el sistema social local en comparación con los innovadores, tiene el mayor grado de liderazgo de opinión en la mayoría de los sistemas y son los individuos a los cuales acuden los adoptantes potenciales en busca de información sobre una innovación; el 34 % de los adoptantes siguientes es la llamada mayoría temprana (*early majority*), que adopta nuevas ideas antes

que el individuo promedio de un sistema, tiene una ubicación entre los primeros adoptantes y los últimos en adoptar lo que le convierte en un eslabón importante en la difusión; la mayoría tardía (*late majority*) es la siguiente categoría, cuenta también con un 34% de los adoptantes quienes adoptan nuevas ideas después que el individuo promedio de un sistema, son más escépticos y cautelosos ante las innovaciones, y prefieren no adoptar una innovación hasta que los demás miembros de su sistema ya lo han hecho; finalmente, el último 16% de los individuos en adoptar se denomina rezagados (*laggards*), son quienes más se resisten a la hora de adoptar una innovación, muchos poseen pocas o nulas redes sociales en su sistema y no poseen liderazgo de opinión, adicional a esto, debido a sus pocos recursos y falta de conocimiento de la innovación es muy probable que tiendan a no adoptarla.

**Figura 2.5**

*Categorización de los adoptantes en función de la capacidad de innovación o innovativeness*



Fuente: Rogers (2003).

Como señala Zhang (2017) la IDT ha sido el principal marco teórico utilizado para el estudio de la difusión de los teléfonos móviles, dentro de lo cual destacan las investigaciones para determinar el cómo y el porqué los usuarios adoptan estos

dispositivos, así como los servicios móviles que éstos facilitan. Finalmente, este modelo subraya la gran influencia que tienen los elementos como los canales de comunicación y el sistema social sobre la adopción de innovaciones, afectando directamente la actitud de los individuos hacia éstas y por lo tanto la tasa en que se adopten (Rogers, 2003).

El modelo de aceptación tecnológica (TAM por sus siglas en inglés) propuesto por Davis (1989) es otra de las aproximaciones teóricas que ha sido utilizada para explicar la adopción de nuevas tecnologías. El modelo está basado en la teoría de la acción razonada (TRA) de Fishbein y Ajzen (1975) que estudia los factores determinantes en las intenciones y actitudes de los individuos al realizar una acción concreta, pero con un enfoque que se dirige hacia la conducta de los individuos frente a nuevas tecnologías. Este modelo contiene dos conceptos primordiales que influyen en los individuos a la hora de adoptar innovaciones que hacen parte de las TIC: la utilidad percibida (PU) y la facilidad de uso percibida (PEOU) (Davis, 1989). El primero se trata de la percepción de utilidad que se tiene de una innovación, es decir, lo que un individuo cree que mejorará su rendimiento al realizar una tarea. El segundo se refiere a lo que una persona cree que será el esfuerzo requerido para usar una innovación. Al contrario de la IDT, el TAM “aplica una perspectiva individualista y descuida los impactos de los sistemas sociales” (Zhang, 2017, p. 440).

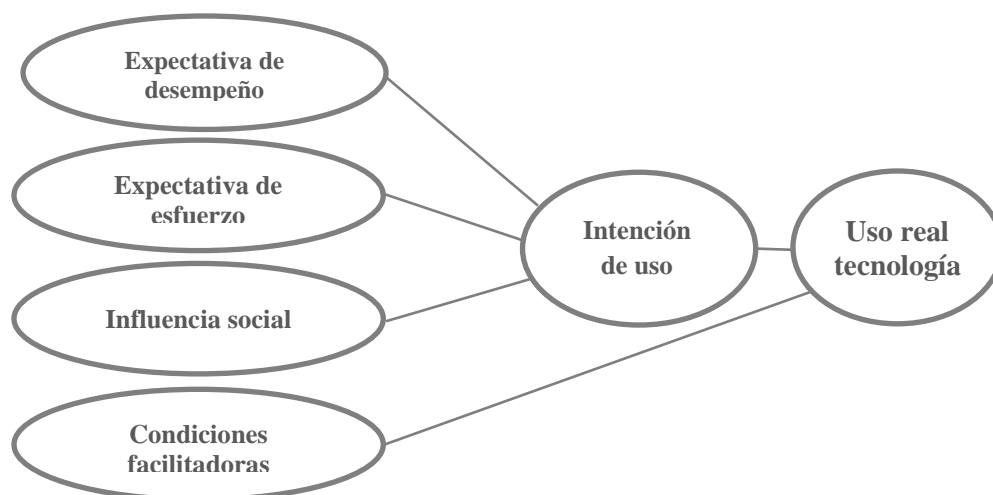
En cambio, existen otros modelos realizados a partir del TAM que incluyen a los factores sociales como relevantes e influyentes en las intenciones de un usuario a la hora de adoptar una innovación, este es el caso de la Teoría Unificada de la Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT)<sup>11</sup> propuesto por Venkatesh et al., (2003) que tiene cuatro determinantes dentro de la intención de comportamiento de los usuarios: expectativa de

---

<sup>11</sup> Siglas en inglés de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

rendimiento, expectativa de esfuerzo, influencia social y condiciones facilitadoras; así como cuatro moderadores: género, edad, experiencia y voluntariedad.

Las expectativas de rendimiento se tratan del grado en el cual un usuario cree que el uso de determinada tecnología le otorga una mejoría en el desempeño laboral; las expectativas de esfuerzo son el grado de facilidad en el uso de la tecnología; la influencia social es el grado en que el usuario percibe que su grupo de referencia social -amigos, colegas, familia- ve como positivo o negativo la utilización de la nueva tecnología; las condiciones facilitadoras son la infraestructura organizativa y técnica que el individuo cree que puede apoyar el uso de la tecnología (Venkatesh et al., 2003). Conviene subrayar que este modelo buscaba hacer una revisión e integración de diferentes modelos, con el objetivo de lograr una síntesis de todos los modelos anteriormente mencionados además de otros reconocidos como el Modelo Motivacional (Davis, Bagozzi y Warshaw, 1992), la Teoría del Comportamiento Planeado (Ajzen, 1991), el Modelo de Utilización del PC (Thompson, Higgins y Howell, 1991) y la Teoría Social Cognitiva (Bandura, 1977), con el fin de superar las limitantes que presentaban todos ellos. Venkatesh et al. (2003) argumentan en la UTAUT que las expectativas de desempeño, las expectativas de esfuerzo y la influencia social influyen en la intención de los individuos en usar la tecnología, mientras que las condiciones facilitadoras están más relacionadas con el uso real de ésta (Figura 2.6).

**Figura 2.6***UTAUT*

Fuente: elaboración propia con base en Venkatesh et al. (2003.)

El modelo UTAUT se ha utilizado para estudiar la aceptación y uso de la tecnología en una amplia variedad de entornos, dirigido a diversos grupos de individuos y enfocado en diferentes tecnologías (Venkatesh et al., 2016) y presenta un alto nivel de poder explicativo.

Hay que mencionar, además, como declara Zhang (2017): “los teléfonos móviles se difunden en el mercado” (p. 440), por lo que se deben considerar los patrones de consumo que se dan en el campo de la microeconomía, dándole espacio a este enfoque teórico que explica las decisiones de compra de los consumidores en el análisis de la difusión de los teléfonos móviles. Así, por ejemplo, enfoques analíticos como el de la elección racional donde el individuo elige la “mejor” opción que maximice su utilidad y que a su vez se encuentre a su alcance o en los límites que le permita su restricción presupuestaria<sup>12</sup>, pueden mostrar otra perspectiva en la difusión de los teléfonos. Un enfoque que ya ha sido abordado en diferentes investigaciones, algunas tan reconocidas como la Castells et al. (2007), así como en diferentes estudios que demuestran una correlación existente entre los

<sup>12</sup> Sandler (1995): “la restricción presupuestaria limita las opciones del consumidor a paquetes asequibles o factibles al considerar los ingresos del consumidor y los precios de los productos básicos”.

ingresos y el nivel de penetración de la telefonía móvil (Gruber y Verhoven, 2001; Kalba, 2008; Chu et al., 2009; Frank, 2012; Lee y Cho, 2007, como se citó en Zhang, 2017, p. 440).

#### **2.1.1.2. Teléfonos móviles y los migrantes.**

Para los migrantes y refugiados el acceder a un teléfono móvil puede significar un punto de inflexión en su proceso migratorio: el restablecer contacto con sus familiares y amigos a través de estos dispositivos, después de tener que movilizarse a diferentes destinos, puede generar nuevas oportunidades para restituir o vincular nuevo capital social (Göransson, Hultin y Mähring, 2020), al mismo tiempo, pueden servir como compañía, centro organizativo, salvavidas y fuente de diversión (Alencar, Kondova y Ribbens, 2019), así como herramienta para la planificación, navegación y documentación de los viajes de estos (Gillespie, Osseiran y Cheesman, 2018); también se pueden hallar evidencias de cómo los teléfonos móviles empoderan (Ruget y Usmanalieva, 2019), permiten mantener/fortalecer viejas relaciones y establecer nuevas conexiones a los trabajadores inmigrantes (Thompson, 2009; Lin y Tong, 2008); o pueden reducir la desigualdad modernizando las formas tradicionales de transferir dinero (Lee, Morduch, Ravindran, Shonchoy, y Zaman, 2021). Así, los teléfonos móviles han permitido que los migrantes adelanten procesos de adopción tecnológica a través de los cuales éstos han podido desarrollar estrategias migratorias y realizar sus viajes de una mejor manera.

Como se puede observar, actualmente la conectividad transnacional se ha vuelto menos dependiente del desplazamiento físico, adoptando nuevas formas, flujos y magnitudes, y tal como Diminescu (2008) lo considera, existen distintos modos de movilidad: física, imaginaria y virtual, nuevas movilidades que han sido concebidas por las TIC.

Igualmente, las TIC son consideradas un componente fundamental para mantener unida la movilidad internacional: sostienen las conexiones de los migrantes con sus familias y sus diásporas, así como también con la información y nuevas oportunidades. A este respecto, Diminescu (2008) acuñó el término *connected migrant* para describir los lazos que tienen los migrantes con su comunidad de origen a través de teléfonos móviles y el Internet, facilitando el apoyo económico, la gestión de problemas y cuidado de familiares, y la comunicación de todo tipo de sentimientos y emociones. Coincide con esta visión, la brindada por Gordano (2013), quien considera la mediación tecnológica necesaria para mantener los vínculos a distancia, sobre todo en “contextos de migrantes donde los contactos personales y sociales pueden estar dispersos en diferentes ubicaciones geopolíticas” (p.10).

En contraste, pueden de igual modo presentar resultados que no son benéficos en ciertos aspectos para estos individuos, llevando a socavar los lazos sociales y aumentar las cargas financieras derivadas de obligaciones adquiridas con sus comunidades de origen, exacerbando así las presiones sobre los migrantes (Mikal, Grace, DeWaard, Brown y Sangli, 2020). Por otro lado, en algunas ocasiones el uso de teléfonos puede ser un arma de doble filo, exponiendo a los migrantes a nuevas formas de explotación, extorsión, vigilancia y seguimiento de parte de gobiernos, traficantes o policías corruptos (Newell, Gomez y Guajardo, 2016).

De las evidencias anteriores y diversas contribuciones científicas en ciencias sociales sobre el papel de los teléfonos móviles en la experiencia de los migrantes, se puede afirmar que las principales dimensiones en las cuales los teléfonos móviles intervienen sus vidas son: comunicación, entretenimiento, financiera, laboral, aprendizaje, acceso a medios de información, acceso a trámites y localización geográfica.

### **2.1.2. *De la inclusión digital a la inclusión social***

Como se ha expresado en el propósito de esta investigación, la inclusión de los inmigrantes y refugiados en los países de acogida presenta una oportunidad de mejora aprovechando el potencial las TIC, particularmente de los teléfonos móviles. Remover las barreras para el acceso y uso de estas herramientas es “un paso importante hacia una mayor inclusión económica y social de estos grupos más vulnerables” (Casswell, 2019, p.41). Estas herramientas pueden contribuir a resolver los problemas relacionados con el exilio de estas poblaciones, generando nuevas redes y concediéndoles mecanismos que podrían contribuir en su ruta de integración y empoderamiento. Sin embargo, el acceso físico a los dispositivos, el grado de alfabetización, las competencias digitales para aprovecharlos, entre otros factores determinarán la eficacia con la que pueden interactuar con los servicios móviles, dejando a quienes no cuentan con esta serie de factores facilitadores en un mayor riesgo de exclusión y marginación en el contexto de la transición a este tipo de servicios. El escritor William Gibson lo resumiría en su afamada frase: “el futuro ya está aquí, solo que desigualmente distribuido”.

La exclusión social vinculada a las nuevas tecnologías lleva a situaciones complejas de desintegración social, más allá del acceso a las nuevas tecnologías o el no acceso a la información, como puede ser la marginación institucional, el acceso o no a nuevas formas de consumo y comunicación o a servicios públicos básicos. (Olarte, 2017, p. 292)

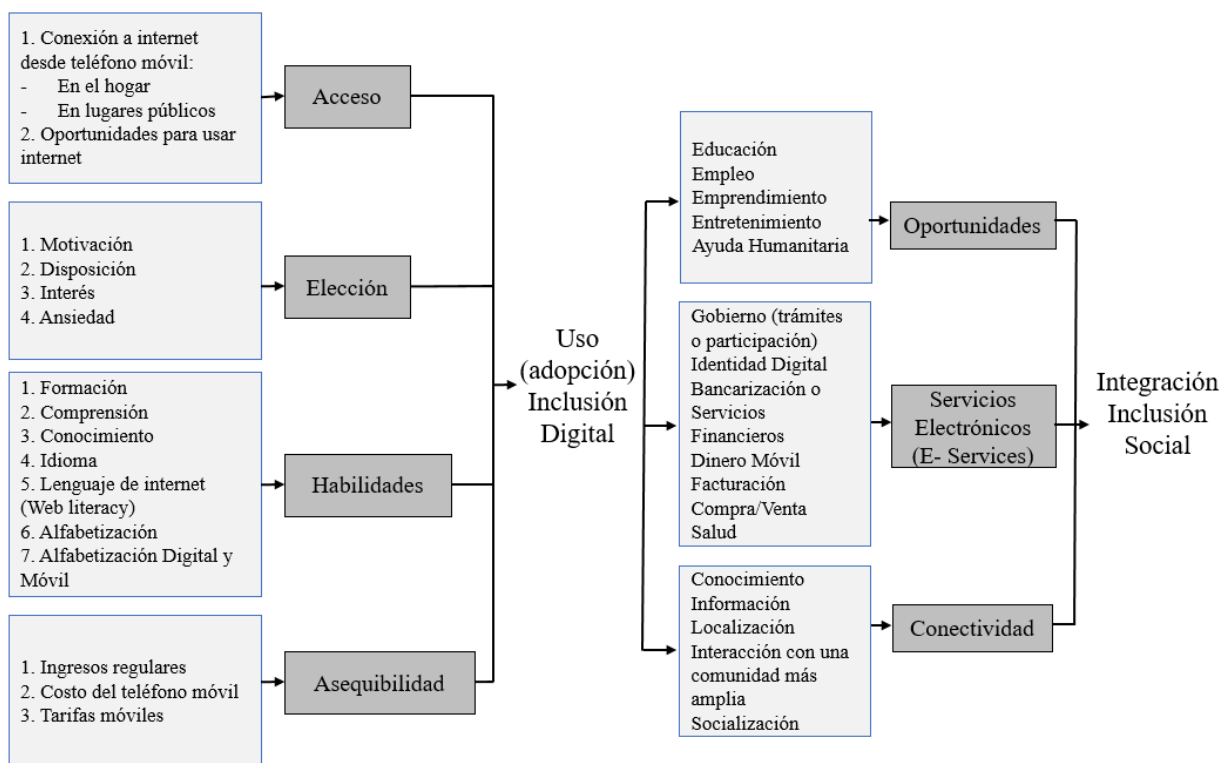
Y es que al igual que en el mundo tangible, “sólido”, las personas y sociedades que no tienen acceso o no pueden por algún motivo beneficiarse de nuevas oportunidades, en este caso las brindadas por las nuevas tecnologías digitales, experimentan un rezago social frente a los que sí tienen acceso. “La diferenciación social de la tecnología reproduce

fielmente la diferenciación social de la sociedad, (...). La práctica de la tecnología, tal y como se lleva a cabo, define a la sociedad y al mismo tiempo la incorpora” (Castells, Fernández-Ardèvol, Qiu y Sey, 2007, p.75).

Visto de esta forma, Alam e Imran (2015) relacionan directamente la inclusión digital y la inclusión social expresando lo siguiente: “el concepto de inclusión social encaja bien con la perspectiva de la brecha digital porque la falta de acceso a la tecnología se ubica dentro de un marco más amplio de exclusión, reducción de recursos y poder social” (p. 350). Igualmente, Alam e Imran (2015) presentan un marco de categorías y temas que vinculan la inclusión digital con la inclusión social, que para el caso de esta investigación será modificado y adaptado al uso de teléfonos móviles (Figura 2.7).

**Figura 2.7**

*Categorías y temas que vinculan la inclusión digital con la inclusión social*



Fuente: Alam e Imran (2015).

Se pueden identificar tres áreas principales -aprovechamiento de oportunidades, provisión de servicios electrónicos y conexión social a través de las TIC- en las cuales se nota una clara influencia de la tecnología digital en la inclusión social (Alam e Imran, 2015).

Por su parte Covi (2008), Andrés (2014) y Alva de la Selva (2015) proponen las siguientes dimensiones para abordar la apropiación social de las TIC a través de categorías de análisis e indicadores (citados en Gómez et al., 2018, p. 51):

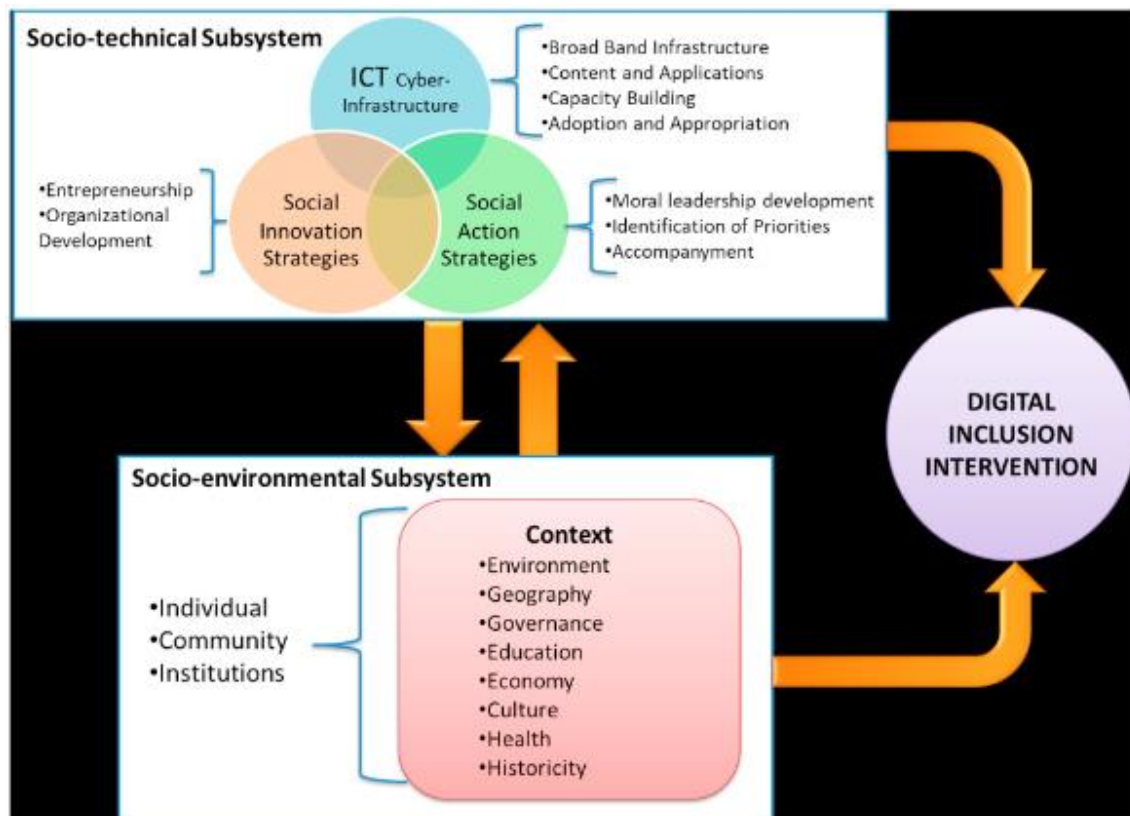
- Tecnológica: se define en función de la provisión de infraestructura.
- Socioeconómica: se explica a partir de las condiciones económicas para acceder y usar las TIC.
- Sociocultural: hace referencia a un conjunto de procesos que están implicados en el uso, socialización y significados de las tecnologías en diversos grupos sociales.
- Subjetivo-individual: se relaciona con las actividades que realizan las personas en su interacción con las TIC, para qué las utilizan y cuán creativo es su uso.
- Praxiológica: se manifiesta en la práctica, es decir, los individuos no solo tienen acceso a ellas, sino que además cuentan con habilidades digitales para usarlas y llegan a ser importantes para sus actividades cotidianas que pasan a formar parte de sus prácticas sociales.
- Axiológica: reconoce los valores implícitos que se le otorgan a los usos, la importancia del contexto en el que se inscriben las TIC.
- Política: analiza las políticas públicas que promuevan la generación, acceso, uso y apropiación de las TIC en contextos sociales y culturales.

De la misma manera, Serrano-Santoyo y Rojas-Mendizabal (2017) identificaron elementos (Figura 2.8) a considerar para “aumentar las oportunidades de inclusión digital

sostenible e integral”, teniendo en cuenta factores como el desarrollo moral y humano, y elementos de innovación social que contribuyan a mejorar la calidad de vida poblaciones desatendidas.

**Figura 2.8**

*Complejidad en las intervenciones de inclusión digital*



Fuente: Serrano-Santoyo y Rojas-Mendizabal (2017)

### 2.1.3. *Sociedad de la Información y el Conocimiento*

En la etapa actual de la historia, enmarcada por los cambios incesantes, el elemento central y principal motor del crecimiento social y económico es el conocimiento. Las nuevas dinámicas de la economía han requerido un replanteamiento de los factores productivos, en donde los factores tradicionales pasan a ser actores secundarios mientras que el conocimiento se convierte en el principal factor de producción. Al respecto, Morales y Acevedo (2010) ratifican que en la sociedad del conocimiento se debe entender el

contexto social como uno donde el conocimiento es ya un factor productivo a la par del capital, el trabajo y el territorio.

Para hablar de una sociedad del conocimiento hay que mencionar primero el término “sociedad de la información”. Este término fue acuñado a finales de los 60 por Masuda (1981), quien estableció que “en las sociedades modernas y avanzadas la generación y transmisión de la información son los principales elementos generadores de riqueza” (Citado en Gómez et al., 2018, p. 50).

Asimismo, en la primera Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (WSIS, por sus siglas en inglés), la cual reúne a los principales actores interesados - organizaciones internacionales, gobiernos, sector privado y sociedad civil – y donde se discuten las oportunidades del nuevo ambiente de información y comunicación, así como los retos en torno a la ‘brecha digital’, se resalta que los elementos constitutivos de la sociedad de la información, esenciales para el progreso, la iniciativa y el bienestar de los seres humanos serán los que “abran la vía hacia el futuro desarrollo de una verdadera sociedad del conocimiento” (ITU, 2003). Indicando así que una sociedad de la información es un paso previo necesario hacia una sociedad del conocimiento.

Por otra parte, el término ‘sociedad del conocimiento’ fue introducido por Peter Drucker, quien desde el punto de vista de la transformación del trabajo y las habilidades, ubicó al conocimiento como el principal factor generador de riqueza (Bang, Cleemann, y Bramming, 2010). De allí pues, que Drucker estableciera una relación entre lo que él llamo “los trabajadores del conocimiento” y las organizaciones, donde la organización necesita del conocimiento del trabajador para obtener ganancias y el trabajador necesita de las organizaciones como plataformas para poner en práctica sus conocimientos (Phillips, Yu, Hameed y El Akhdary, 2017). Drucker (1993) sugería que:

En el trabajo tradicional, "el trabajador es un sirviente de la máquina", por ejemplo, del reloj o la velocidad de la línea de montaje. "En el trabajo del conocimiento y en la mayoría de los trabajos de servicio, la máquina (si la hay) es un sirviente del trabajador". (Citado en Phillips et al., 2017, p. 179)

Así, Drucker resaltaba como en el trabajo productivo en una sociedad del conocimiento se aplican "visión, saber y conceptos", basando este en la mente y no en la mano (Marrero, 2007). De ahí que toda esta interacción entre la tecnología e individuos, y la disposición de nuevos instrumentos, técnicas y saberes en favor de los trabajadores permita que día a día se superen los límites del intelecto humano.

La UNESCO en su Manual de políticas de las sociedades del conocimiento señala que las personas a través de la capacidad de adquirir información, y transformarla en conocimiento y comprensión, pueden mejorar sus medios de vida y contribuir al desarrollo social y económico de sus comunidades (UNESCO/IFAP y UNU-EGOV, 2016).

En esta perspectiva, se puede aseverar entonces que una de las características determinantes de la actual etapa de la globalización que permite sostener el permanente suministro de datos e información y que sirve de pilar a la sociedad del conocimiento, es el dominio de la interconectividad. Aquí se ha logrado un hito histórico debido a la escala, la velocidad, y la cantidad alcanzada en sus flujos, los cuales han impactado en diferentes regiones del planeta, en personas y grupos heterogéneos y en grados diferentes pero de forma simultánea. Este punto de inflexión ha significado importantes cambios en la forma en que las sociedades se organizan e interactúan.

En la serie de tres libros publicados por Manuel Castells "La Era de la Información" se plantea que estos cambios han dado origen a una nueva estructura social a la que él denomina la "sociedad en red", compuesta por 'nodos' que son los diferentes actores o

miembros, llámense países, ciudades, instituciones, personas, etc., con diversos grados de poder, que están interconectados e interactúan entre sí en tiempo real a través de ‘flujos’ que pueden ser de información, conocimientos, recursos, entre otros. Desde este trabajo se aportan elementos en el análisis de las transformaciones económicas, sociales y culturales asociadas a la sociedad del conocimiento (Castells, 1996, 1997, 1998). De la misma forma se describe la sociedad de la información como una revolución producto de las tecnologías de la información que llevan a un nuevo modo de desarrollo, un desarrollo que denomina informacional (Castells, 1996), donde la acción del conocimiento en sí mismo es la principal fuente de productividad.

## **2.2. Estado del Arte**

La intervención y utilización de los teléfonos móviles en el contexto de los migrantes se da desde la misma aparición y masificación de estos dispositivos. Los migrantes no son extraños al recurrir a los diferentes medios que tienen a su disposición para mantener los lazos -emocionales, profesionales, económicos- con sus lugares de origen, así como también para utilizarlos como agentes de apoyo habilitador en su proceso de integración, desde los servicios postales (Elliott et al., 2006), hasta el Internet (Pesando et al., 2021; Melella, y Perret, 2016) y consecuentemente los teléfonos móviles (Ruget y Usmanalieva, 2019; Gordano y Ros, 2016; Codagnone y Kluzer, 2011).

En el extenso terreno de la literatura donde convergen las TIC y los migrantes se han cubierto gran cantidad de temas, así como también se ha incrementado el número de proyectos y programas de investigación en torno a éste (Borkert et al., 2009). Ahora bien, a pesar del papel secundario que han tenido los teléfonos móviles en esta literatura, que mayoritariamente ha sido ocupada por el internet, recientemente y cada vez más se está

abordando esta temática, debido en parte a la mayor penetración de los teléfonos móviles en la población de los países en desarrollo (Lal Dey et al., 2013; Ling y Horst, 2011), incluyendo la población migrante.

El reconocimiento por parte de investigadores de la relevancia que han adquirido los teléfonos móviles en la configuración de la experiencia del migrante en distintos escenarios ha motivado algunas de las investigaciones que se han enfocado en casos tan variados tanto en su naturaleza como en sus poblaciones, ejemplos de esto son el análisis del acceso a la tecnología móvil en la población migrante -la brecha digital- (Gros et al., 2018); el uso de teléfonos móviles entre los migrantes en la frontera México - Estados Unidos (Newell et al, 2016); el uso del teléfono móvil como apoyo social en trabajadores migrantes en Singapur (Chib et al., 2013) o el papel que desempeñan en las relaciones sociales y laborales de los trabajadores migrantes en el sur de China (Lin y Tong, 2008; Peng y Choi, 2013); igualmente, su uso por parte de los grupos de migrantes refugiados sirios (Ahmad, 2020; Göransson et al., 2020; Maitland y Xu, 2015); u otros grupos de refugiados (Mancini et al., 2019). Estos por mencionar algunos de los casos que se presentan en la literatura actual.

En la siguiente tabla también se pueden ver diferentes tipos de innovaciones tecnológicas que usan el teléfono móvil como herramienta de ayuda durante el proceso migratorio y de asilo. Dentro de estas se pueden encontrar aplicaciones creadas específicamente para ayudar a esta población, así como también tecnología que ya existía previamente, como por ejemplo WhatsApp, navegadores y traductores, que se utilizan con el fin de cubrir las necesidades de los grupos de migrantes y refugiados.

**Tabla 2.1***Ejemplos de innovaciones tecnológicas en el proceso migratorio y de asilo*

<b>Fase</b>	<b>Necesidad que atiende</b>	<b>Ejemplos de soluciones tecnológicas innovadoras</b>
<b>Pre partida</b>	Planificación de la ruta	InfoAid es una aplicación para refugiados que planean viajar por el sureste de Europa. Ofrece actualizaciones sobre las condiciones en las fronteras a lo largo de la ruta de los Balcanes, informes meteorológicos, información de transporte y consejos de seguridad, entre otros temas.
<b>Tránsito y respuesta a emergencias</b>	Seguridad	Las aplicaciones de comunicación móvil multiplataforma (como WhatsApp, Viber, telegram) son utilizadas por los migrantes y refugiados como formas seguras de compartir consejos y apoyo sobre rutas de viaje, fronteras y asuntos de seguridad.
	Viaje	Los teléfonos inteligentes conectados al Sistema de Información Geográfica (SIG) y al Sistema de Posicionamiento Global (GPS) ayudan a los refugiados a planificar sus viajes y a enviar señales de socorro precisas.
	Infraestructura	MeshPoint es un dispositivo diseñado para soportar condiciones extremas y proporcionar un acceso fiable a Internet para hasta 150 usuarios simultáneos. Se puede llevar en una mochila.
	Reunificación familiar	Trace the Face, mantenida por la Cruz Roja (CICR), permite a las personas publicar fotos suyas y buscar a sus seres queridos.  REFUNITE (GSMA, 2016) es una base de datos global para que los refugiados y las poblaciones

		desplazadas puedan buscar y conectarse con sus seres queridos desaparecidos a través de un teléfono móvil.
	Servicios de navegación	Herramientas que se utilizan para traducir información y ayudar a los migrantes y refugiados a acceder a los servicios: -"one-stop apps" (aplicaciones integrales) para información y servicios locales (Hello Hope, Ankommen App, Mobilearn). - Aplicaciones para ayudar a los migrantes a identificar o utilizar servicios médicos (Hababy para madres embarazadas). - Aplicaciones para ayudar a navegar la burocracia, como Bureaucracy en Alemania y Gherbtna en Turquía.
<b>Llegada y orientación inicial</b>	Traducción e Interpretación	Google Translate y Babelfish traducen texto, imágenes de texto y páginas web. Nowall es una herramienta basada en SMS para ayudar a los recién llegados a comprender los formularios y procedimientos esenciales.
	Vivienda y bienes	Refugees Welcome y CALM ponen en contacto a los recién llegados con personas que ofrecen habitaciones libres; Ankommen es una plataforma de donación de muebles, mientras que GeeCycle es para smartphones y ordenadores portátiles.
	Banca y finanzas	MONI es una tarjeta que permite a las personas sin cuentas bancarias recibir subsidios del gobierno o ingresos laborales.  Las plataformas en línea y los sistemas de transferencia de dinero se utilizan cada vez más para distribuir la ayuda humanitaria en efectivo

	directamente (y por vía electrónica) a los refugiados. Las plataformas de transferencia entre pares (Peer-to-peer), como TransferWise, reducen el coste de las remesas.
	Reconocimiento de aptitudes La micro acreditación como por ejemplo las recomendaciones e insignias de LinkedIn, proporcionan una forma alternativa de demostrar y evaluar las calificaciones y experiencia de esta población.
	Aprendizaje de idiomas WhatsGerman es un servicio a través de WhatsApp que brinda instrucción básica gratuita del idioma para los recién llegados a Alemania.
	Encontrar trabajo Worker es una plataforma de empleo en línea alemana que busca contactar a refugiados que buscan trabajo con empleadores dispuestos a contratarlos. Refugees Work es una plataforma para programadores autónomos.
<b>Asentarse y prosperar</b>	Reentrenamiento y perfeccionamiento Kiron tiene programas de capacitación en línea para desplazados. Escuelas intensivas de codificación para refugiados, como la ReDI,School ofrecen trabajo en red, tutoría y aprendizaje a distancia.
	Emprendimiento y financiación Plataformas de préstamos <i>Peer-to-peer</i> , como Prosper, y plataformas de financiación colectiva, como Kickstarter, pueden proporcionar fuentes alternativas de financiación para los emprendedores que no pueden acceder al crédito a través de fuentes tradicionales.
	Educación para niños El software de transcripción para el aula, como Ai-Media, ayuda a los estudiantes de idiomas a

---

	mantenerse al día con sus compañeros en las aulas convencionales.
Cohesión comunitaria	SINGA reúne a comunidades para eventos de narración de historias, práctica de idiomas y tutoría.
Soluciones de vivienda sostenible	Home4Refugees es una plataforma que conecta a los refugiados que buscan alquilar con propietarios amigables con los refugiados.

---

Fuente: Elaboración propia con base en Benton y Glennie (2016); Castillo y Vooslo (2018); GSMA (2016).

De igual manera, diversos documentos se han publicado con respecto al impacto de las tecnologías digitales y las posibles oportunidades que estas presentan en el marco de la pandemia de COVID-19.

Dentro de estos trabajos se puede encontrar el realizado en la séptima Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, donde se aprobó la “Agenda digital para América Latina y el Caribe hacia 2022 (eLAC2022), espacio que, además de buscar a través de la cooperación y el uso de las TIC contribuir al desarrollo, en esta ocasión, abordó: “los retos y las oportunidades que ha planteado la pandemia sobre el uso y adopción de tecnologías digitales y su rol para la reactivación y la reconstrucción económica” (CEPAL, 2020). Igualmente, la CEPAL (2020) resaltó la considerable aceleración que ha presentado la adopción de dichas tecnologías durante este período de crisis, ofreciendo soluciones para el comercio, el trabajo, la educación y la salud.

Esta aceleración puede representar también una solución en la vida de los trabajadores migrantes más vulnerables, quienes han debido sortear las dificultades de esta pandemia con un componente adicional: quedar fuera de sus hogares, desamparados y sin ayuda (ONU, 2021). Debido a la debacle económica causada por el virus, muchos de estos

migrantes han visto afectada su posición laboral, causando un deterioro en las condiciones en que viven y una caída temporal de las remesas, que pone en riesgo las economías y sociedades de los países que son altamente dependientes de este flujo de dinero. Sin embargo, durante la pandemia las plataformas de transferencia de dinero digital o de dinero móvil, que no requieren de un agente físico para realizar la transacción, han experimentado un incremento en sus números (Benni, 2021). Según evidencia de Batista y Vicente (2013) la introducción del dinero móvil tiende a sustituir los medios tradicionales de ahorro y de transferencia de remesas. Por lo tanto, debido a que estas alternativas hacen que las transferencias de remesas sean más baratas y rápidas a diferencia de otras opciones, y a que las cuarentenas estrictas han limitado el poder acudir a los agentes físicos, el envío de dinero a través de plataformas digitales cobró especial importancia durante la pandemia. También, diferentes organizaciones de ayuda humanitaria y gobiernos han utilizado el dinero móvil para realizar transferencias directas de efectivo en modalidad G2P<sup>13</sup> durante diferentes crisis, incluyendo esta pandemia, en donde según el más reciente reporte de GSMA, en el 2020 se incrementaron en un 12,7 por ciento el número de cuentas de dinero móvil registradas a nivel global (más de 300 millones de cuentas activas mensualmente), duplicando la tasa de crecimiento que la organización había previsto (Andersson-Manjang y Naghavi, 2021).

---

<sup>13</sup> Government-to-Person (G2P)

## Capítulo 3

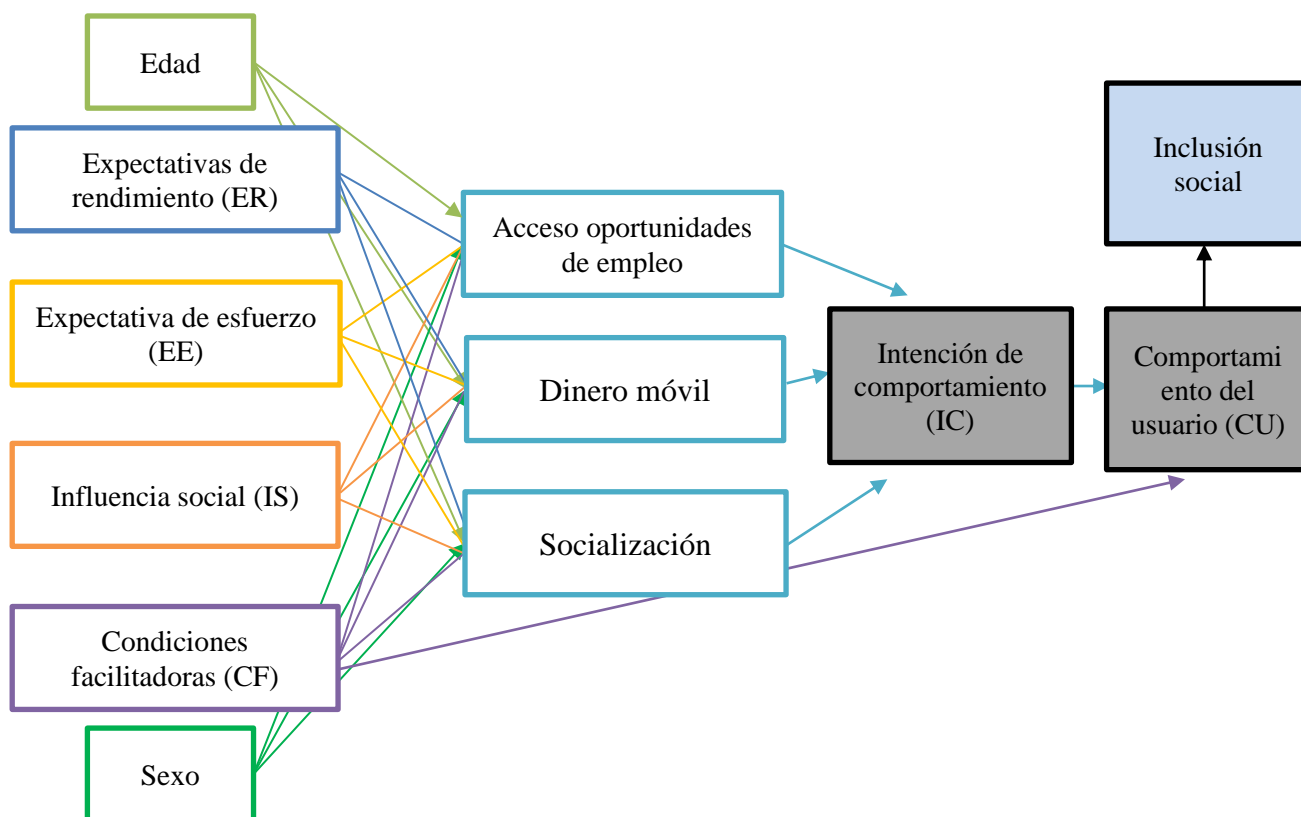
### Métodos de Trabajo

#### 3.1. Tipo de Investigación

La investigación tiene un alcance correlacional y utiliza un método cuantitativo.

#### 3.2. Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos

Se realizó un cuestionario transversal que además de información sociodemográfica brindada por cada encuestado, permitió establecer registros en cuanto a propiedad de teléfonos móviles, usos e intenciones. Las preguntas estuvieron basadas en torno a los cuatro componentes principales del modelo UTAUT: mejora en sus actividades diarias (expectativas de rendimiento); conocimientos, esfuerzo y limitantes para usar los dispositivos (expectativa de esfuerzo); influencia de otros individuos para el uso de los dispositivos (la influencia social); y niveles de acceso a servicios, dispositivos y la estructura que soporta el uso de los teléfonos (condiciones facilitadoras); a su vez, también se consideraron la edad y el sexo en el contexto de un entorno de adopción general. Estas preguntas, están enfocadas en el marco de categorías y temas que vinculan la inclusión digital con la inclusión social de Alam e Imran (2015). La figura 3.1 representa el modelo de ruta de la investigación, que conecta las variables - factores en la adopción y uso de teléfonos móviles para apoyar la inclusión - y las tres áreas principales que relacionan la tecnología digital con la inclusión social. La Intención de Comportamiento se refiere a la medida en que a los migrantes les gustaría usar los teléfonos móviles en Tijuana para apoyar su integración a través de los diferentes usos mencionados.

**Figura 3.1***Modelo teórico propuesto*

Fuente: Elaboración propia.

Se buscó que el cuestionario elaborado se basara en algunas pruebas previamente realizadas del modelo UTAUT, así como en investigaciones relacionadas con la adopción y uso de la tecnología y los servicios móviles. De esta manera, de las investigaciones de Venkatesh et al. (2003; 2012), que ya tenían medidas validadas para cada uno de los componentes principales del modelo UTAUT, se decidió incluir y adaptar sus preguntas a este cuestionario. En la Tabla 3.1 se presenta una lista de reactivos validados para cada componente UTAUT dentro de cada área principal que relaciona la tecnología digital con la inclusión social, cada variable (Expectativas de Rendimiento -ER-, Expectativas de

Esfuerzo -EE-, la Influencia Social -IS- y Condiciones Facilitadoras -CF-) tiene asignados tres ítems excepto la Intención de Comportamiento (IC) que solo tiene uno por cada área.

**Tabla 3.1**

*Variables/constructos e ítems del cuestionario*

Área	Variable/constructo	Variable escalada	Elementos del cuestionario
<b>Acceso a oportunidades: Empleo</b>	Expectativas de rendimiento	ERO	ERO1: La búsqueda de trabajo a través del teléfono móvil aumenta la posibilidad de encontrar uno.
			ERO2: Encuentro el usar el teléfono móvil para buscar trabajo algo muy útil.
			ERO3: El uso del teléfono móvil para buscar trabajo me ahorra tiempo.
	Expectativas de esfuerzo	EEO	EEO1: Aprender a manejar las aplicaciones (apps) para buscar empleo sería fácil para mí.
			EEO2: Creo que usar la interfaz de una app para buscar empleo es bastante simple.
			EEO3: Creo que no tengo ninguna limitante para que pueda utilizar apps para buscar empleo.
	Influencia social	ISO	ISO1: Mi familia y amigos me han recomendado la de utilización apps para buscar empleo.
			ISO2: Seguiría el ejemplo de una persona influyente para mí en usar apps para buscar empleo.
			ISO3: Usaría una app para buscar empleo si una celebridad lo recomienda.
	Condiciones facilitadoras	CFO	CFO1: Incluso si nadie me enseñó a usar apps para buscar empleo, aún puedo hacerlo.
			CFO2: Cuento con los recursos necesarios para utilizar apps de empleo en mi teléfono móvil.
			CFO3: Puedo obtener ayuda de otras personas cuando tengo dificultades para

Área	Variable/constructo	Variable escalada	Elementos del cuestionario
<b>Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil</b>			utilizar apps de empleo en mi teléfono móvil.
	Intención de comportamiento	ICO	ICO1: Tengo la intención de utilizar el teléfono móvil para la búsqueda de trabajo.
	Expectativas de rendimiento	ERS	ERS1: Las transferencias a través de dinero móvil (teléfono móvil) hacen el envío de remesas más rápido.
			ERS2: Usar transferencias de dinero móvil es más conveniente ya que no hay necesidad de traer efectivo o la tarjeta de crédito.
			ERS3: Me siento más cómodo realizando pagos a través de dinero móvil que con los pagos tradicionales.
	Expectativas de esfuerzo	EES	EES1: Creo que la función de los pagos móviles es fácil de entender.
			EES2: Creo que no hay ningún obstáculo para que pueda utilizar el pago móvil.
			EES3: Yo o la persona a quien envío dinero podemos cobrar el pago móvil más rápidamente.
Influencia social	ISS	ISS1: Mi familia y amigos influyen en mi intención de utilizar pagos móviles.	
		ISS2: La participación de celebridades (por ejemplo, mis deportistas favoritos) afecta mi intención de usar los pagos móviles.	
		ISS3: Me sentiría mejor conmigo mismo y mi círculo social si usara pagos móviles.	
Condiciones facilitadoras	CFS	CFS1: Hay tutoriales en línea que me muestran cómo usar los pagos móviles.	
		CFS2: Las empresas de telefonía móvil facilitarían el uso de los pagos móviles.	
		CFS3: La conexión y velocidad del internet con la que cuento sería suficiente para realizar pagos móviles.	
Intención de comportamiento	ICS	ICS1: Tengo la intención de utilizar el dinero móvil para realizar transacciones.	

Área	Variable/constructo	Variable escalada	Elementos del cuestionario
<b>Acceso a conectividad: Socialización</b>	Expectativas de rendimiento	ERC	<p>ERC1: El uso de apps a través del teléfono móvil (Facebook, Instagram, Whatsapp) aumenta mis posibilidades de ampliar mi red de contactos.</p> <p>ERC2: Encuentro útil la socialización con el teléfono móvil a través del uso de apps (Facebook, Instagram, Whatsapp) en mi vida diaria.</p> <p>ERC3: Me siento más cómodo conociendo personas nuevas a través de apps en el teléfono móvil que de forma presencial y tradicional.</p>
	Expectativas de esfuerzo	EEC	<p>EEC1: Creo que puedo conocer personas con el teléfono móvil a través del uso de apps (Facebook, Instagram, Whatsapp) rápidamente.</p> <p>EEC2: Aprender a usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil es fácil para mí.</p> <p>EEC3: En general, encuentro que las apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) son fáciles de usar.</p>
	Influencia social	ISC	<p>ISC1: Las personas que son importantes para mí piensan que debo usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) para conocer personas.</p> <p>ISC2: Creo que mucha gente en el país que me encuentro usa apps a través de su teléfono móvil para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp).</p> <p>ISC3: Creo que muchas personas que son importantes para mí buscan amigos o pareja en apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través de su teléfono móvil.</p>

Área	Variable/constructo	Variable escalada	Elementos del cuestionario
	Condiciones facilitadoras	CFC	CFC1: Tengo los conocimientos necesarios para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil. CFC2: Creo que tengo un teléfono móvil con la capacidad para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp). CFC3: Puedo obtener ayuda de otras personas cuando tengo dificultades para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) en el teléfono móvil.
	Intención de comportamiento	ICC	ICC1: Tengo la intención de utilizar usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, el cuestionario utiliza un método de escala Likert (Hernández et al., 2010. p.245) con 5 alternativas de respuesta para abordar el estudio, que van desde A (muy de acuerdo) a E (muy en desacuerdo), respectivamente. Este estudio, como se mencionó anteriormente, pretende avanzar en el campo de conocimientos de la temática basándose en la Teoría Unificada de la Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003) utilizada por Wei et al. (2021). Identificando factores en la población a encuestar que les permiten acceder o integrarse a la sociedad de acogida a través de dispositivos móviles. Debido a que el cuestionario se administra en criollo haitiano (creole), idioma principal y el más utilizado por los migrantes haitianos en Tijuana, se traduce el cuestionario elaborado en español al creole y luego de nuevo al español para garantizar una mejor calidad de la traducción. De igual manera, tres individuos criollo-parlantes revisaron de forma independiente las preguntas traducidas y estuvieron de acuerdo sobre la versión final del cuestionario.

Aunque el modelo original UTAUT utiliza mínimos cuadrados parciales (PLS) como técnica para el análisis de datos, en este caso se utiliza la regresión lineal múltiple para probar el modelo y así analizar las relaciones entre cada uno de los constructos UTAUT y la Intención de Comportamiento, tal como lo realizan en diferentes estudios, como es el caso de Carlsson et al. (2006) donde usaron regresión múltiple para analizar la adopción de dispositivos y servicios móviles o en Gupta et al. (2008), quienes examinaron la adopción de las TIC en un contexto de *e-government* en un país en desarrollo, entre otros. El análisis se realizó apoyado en el programa estadístico informático SPSS y a través de los resultados se establecieron qué factores determinan principalmente la adopción y el uso de los teléfonos móviles en el proceso de inclusión social, si son las Expectativas de Rendimiento, las Expectativas de Esfuerzo, la Influencia Social o las Condiciones Facilitadoras.

En este sentido y para dar más claridad a las preguntas del cuestionario, se comprende que las Expectativas de Rendimiento (ER) son el grado en el cual un usuario cree que el uso de determinada tecnología le otorga una mejoría en el desempeño de sus labores, en el caso de este estudio se refiere al grado en que los inmigrantes esperan utilizar los teléfonos móviles para mejorar el rendimiento en actividades diarias y alcanzar un grado de inclusión social en la ciudad de Tijuana. Las Expectativas de Esfuerzo (EE) son el grado de facilidad para el uso de dicha tecnología, estas EE tienen un gran impacto en el uso de los teléfonos móviles para ciertas actividades por parte de los inmigrantes, ya que si la tecnología es simple y fácil de usar, no hay que esforzarse mucho para lograr que a través de los teléfonos móviles puedan satisfacerse ciertas necesidades, dada esta condición, los migrantes estarán más interesados en utilizar estos dispositivos para mejorar el rendimiento en diferentes actividades diarias. La Influencia Social (IS) es el grado en el que un

individuo percibe que las personas importantes para él creen que debería usar la nueva tecnología, aquí, los inmigrantes pueden ser influenciados por las personas que los rodean, como los familiares, amigos, colegas, mayores o celebridades, en las decisiones de aceptar o no el uso de los teléfonos móviles para realizar actividades diarias. Las Condiciones Facilitadoras (CF) son el grado en el que el usuario cree que hay una infraestructura organizativa y técnica de la cual puede obtener los conocimientos y habilidades para apoyar el uso de la tecnología (Venkatesh et al., 2003), esto significa que, si los inmigrantes tienen los conocimientos y habilidades necesarios para usar los teléfonos móviles para dichas actividades, esto afectará sus intenciones de aceptar estos dispositivos. Y finalmente, la Intención de Comportamiento (IC), que es la variable dependiente en este estudio y se define como el grado en que los inmigrantes perciben la intención de usar los teléfonos móviles como apoyo en su inclusión social, esta es influenciada por las otras cuatro variables en el modelo.

Para examinar la influencia de las variables independientes en la Intención de Comportamiento, se empleó un Modelo de Regresión Múltiple. La ecuación propuesta fue la siguiente:

$$IC = \beta_0 + \beta_1 ER + \beta_2 EE + \beta_3 IS + \beta_4 CF + \beta_5 e + \beta_6 g + \varepsilon$$

Donde: *IC* representa la Intención de Comportamiento (variable dependiente). *ER*, *EE*, *IS*, *CF*, *e* y *g* son las Expectativas de Rendimiento, Expectativas de Esfuerzo, Influencia Social, Condiciones Facilitadoras, edad y género, respectivamente (variables independientes).  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$  son los coeficientes de regresión que representan las influencias de las variables en la Intención de Comportamiento.  $\varepsilon$  es el término de error.

Para determinar la población a encuestar se partió de la información compartida por el informe ‘Migrantes Haitianos y Centroamericanos en Tijuana, Baja California (2016-2017)’ elaborado por CNDH y COLEF (2018), en donde se presentaron los resultados relativos a la atención a migrantes internacionales en ese periodo. En el informe se afirma que más de tres mil haitianos llegaron a Baja California hasta enero 2017 asentándose temporalmente o a mediano plazo en Tijuana.

En dicho informe, en el cual el 96% de la muestra era originaria de Haití, se caracterizó a la población objetivo como: “una población adulta joven -en su gran mayoría entre 20 y 40 años-, en su mayoría calificada y con niveles educativos superiores a la secundaria -más de nueve años de escolaridad promedio-” (CNDH y COLEF, 2018, p.35). Así, la población objetivo encuestada en esta investigación se sitúa en este espectro, hombres y mujeres provenientes de Haití, sin importar su edad y en este caso sin discriminar nivel educativo, que tengan un teléfono móvil y puedan permitirse acceder a internet, servicio de mensajes cortos (SMS) y llamadas, independientemente de su uso real, y que tengan una estancia corta (de 6 meses a 2 años) o estancia larga (2 años en adelante) en Tijuana, Baja California. Esto permitirá determinar cuáles son los factores que impulsan la adopción de los teléfonos móviles para facilitar la inclusión de esta población migrante.

La muestra para este estudio se seleccionó a través de una técnica de muestreo no probabilística, que Hernández et al. (2010) la definen como aquella que no tiene como finalidad la generalización en términos de probabilidad, y en la cual se presenta una elección controlada de los elementos con ciertas características especificadas desde el planteamiento del problema. específicamente muestras en cadena, por redes o de bola de nieve (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 398). Se elige este tipo de muestreo para realizar el análisis de las actitudes y conductas de una población de migrantes específica.

Así, la principal fuente de recopilación de datos para esta investigación, que son encuestas con migrantes haitianos en Tijuana, se obtuvo mediante un cuestionario autoadministrado en la plataforma de Formularios de Google<sup>14</sup>, distribuido a través de grupos específicos de los migrantes en redes sociales -*Facebook*- y aplicaciones de mensajería instantánea como *WhatsApp*. Para esto, además de la gestión personal realizada, se contó con el apoyo del representante del Consulado de Haití en Tijuana; el presidente de la asociación civil “Visión de los Migrantes”, quien es representante de la comunidad haitiana en la ciudad; y una empleada haitiana de una maquiladora local; así como de otros contactos clave, quienes compartieron el cuestionario en redes y grupos de la diáspora haitiana en Tijuana, invitando a los participantes a completar el cuestionario. Quienes accedieron a participar y cumplieron los criterios, determinaron la muestra.

Se realizó una prueba piloto del cuestionario distribuyéndolo a cuatro personas migrantes cuya lengua materna es el creole. Las personas hicieron recomendaciones y sugerencias de cambios menores al cuestionario, a través de los cuales se aclaró la redacción en creole y se eliminaron los reactivos que no se entendían en el cuestionario.

Adicionalmente, se realizó una revisión bibliográfica sistemática donde se analizan las contribuciones científicas al estudio del papel de los teléfonos móviles en la experiencia de inclusión de los migrantes y refugiados de diferentes grupos ubicados geográficamente en otras zonas.

Mediante este método se buscó construir sobre la investigación realizada con los resultados del análisis cuantitativo y la información de la revisión bibliográfica una

---

<sup>14</sup> Cuestionario en creole: <https://forms.gle/1fpzd8UR4NTLgyKRA>

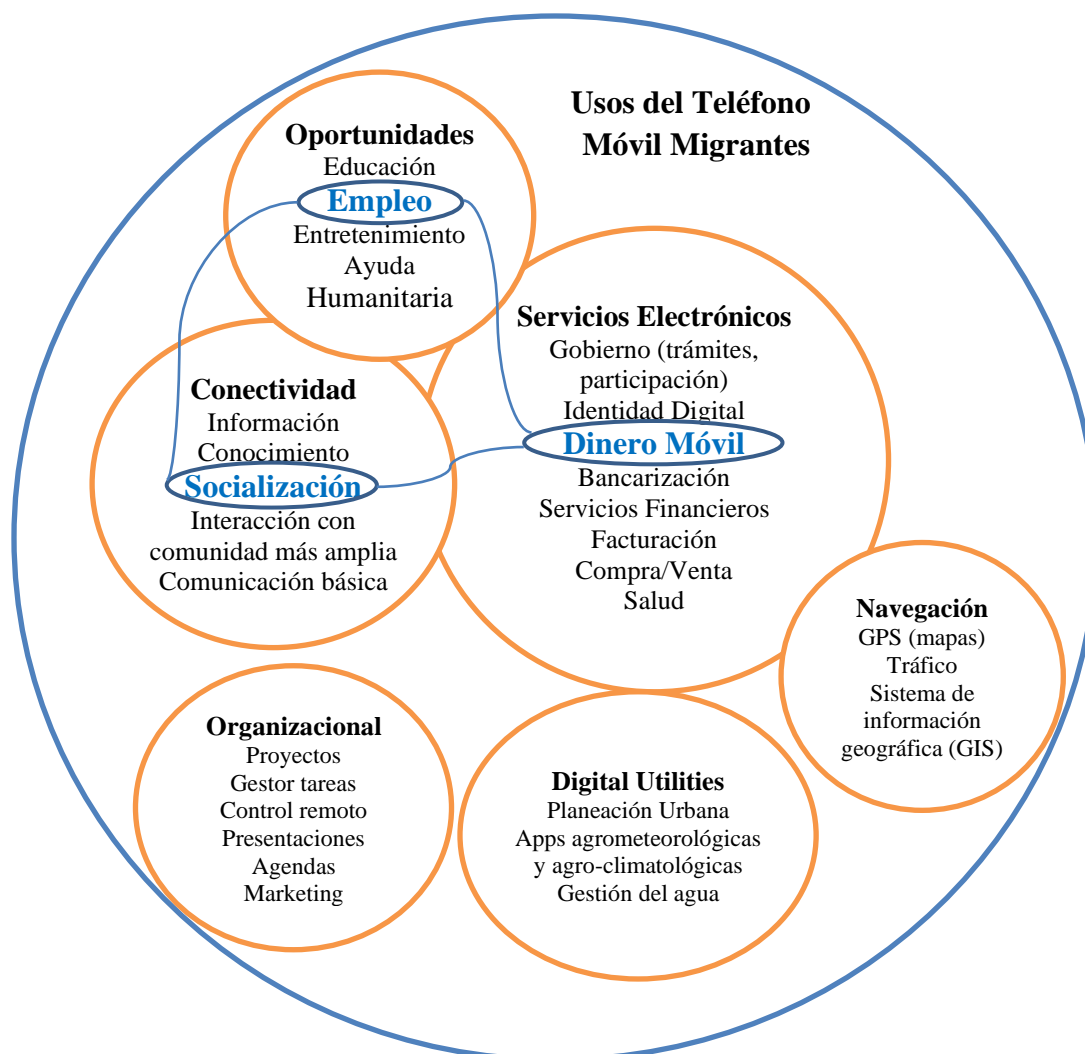
Cuestionario en español: <https://forms.gle/bVzix29GieAY4xzK7>

descripción detallada de las experiencias vividas, los riesgos y oportunidades en las experiencias de los migrantes y el aprovechamiento de los teléfonos móviles. También, el comprender los factores que impulsan la adopción de los teléfonos móviles por parte de dicha población, contribuye a que se puedan diseñar características en nuevas aplicaciones enfocadas en facilitar la adopción y aprovechamiento de esta tecnología por parte de los usuarios.

Dentro de las opciones que ofrecen los teléfonos móviles a las personas y en particular a los migrantes, se han podido identificar tres áreas principales -aprovechamiento de oportunidades, provisión de servicios electrónicos y conexión social a través de TIC - en las cuales se percibe una mayor influencia de la tecnología digital en la inclusión social (Alam e Imran, 2015). En este universo, cada una de estas áreas engloba una serie de temas en los cuales los teléfonos pueden intervenir, como lo son el aprendizaje, el empleo, el emprendimiento, la ayuda humanitaria, la salud, los trámites gubernamentales, la identidad digital, los servicios financieros, el dinero móvil, la información vital, la localización, la traducción, la socialización, por nombrar algunos de estos. En esta perspectiva y basado entonces en la evidencia recabada a lo largo de esta investigación, los tres elementos representativos dentro de cada una de las áreas principales a medir en el uso de los dispositivos móviles para la inclusión son: el acceso a oportunidades de empleo, el uso de dinero móvil y la socialización a través de apps (Figura 3.2).

**Figura 3.2**

*Elementos representativos a medir de las áreas principales que relacionan la tecnología digital con la inclusión social*



Fuente: Elaboración propia.

Estos factores pues, fueron reconocidos como las principales variables a medir en la adopción de los teléfonos móviles para alcanzar un grado de inclusión social en la sociedad de acogida, en este caso, la adaptación de los migrantes haitianos a la vida en Tijuana: 1) el aprovechamiento de oportunidades (educación, empleo, emprendimiento, entretenimiento, ayuda humanitaria), que para este caso se usó como referencia el acceso a oportunidades de empleo; 2) el acceso a la provisión de servicios electrónicos (gobierno -trámites o

participación-, identidad digital, bancarización o servicios financieros, dinero móvil, facturación, compra/venta de bienes, salud), donde se usó como referencia el servicio de dinero móvil y 3) la conexión social a través de las TIC (conocimiento, información, localización, interacción con una comunidad más amplia, socialización) donde la socialización a través de apps fue el ítem a medir (Alam e Imran, 2015).

En primer lugar, la disponibilidad y aprovechamiento de oportunidades, que ayuden a mejorar la situación socioeconómica de las personas, son algunos de los aspectos clave de la inclusión social. A través del acceso y uso de la tecnología digital se puede lograr acercar a la población a estas oportunidades. En otras palabras, el conseguir acceso a la información en línea se considera una parte esencial de la vida cotidiana y la población probablemente presentará dificultades si no tiene acceso a Internet de banda ancha, ya sea a través de sus teléfonos móviles o de otros dispositivos, puesto que al no tener acceso a este servicio se restringe a las personas de aprovechar de las diferentes opciones en cuanto a educación, empleo y otras oportunidades que allí se presentan. Hoy en día el acceso a Internet es esencial para solicitar empleo, recibir educación y obtener otros beneficios. La tecnología digital se considera un mecanismo clave para satisfacer diferentes necesidades sociales y la falta de acceso a esta se considera cada vez más una gran limitante para la inclusión social.

Por su parte, el acceso a servicios electrónicos a través de los teléfonos móviles se origina principalmente desde la acción de organismos tanto públicos como privados (p. ej. *public e-services, e-government, e-commerce, e-banking*) (Johansson y Andersson, 2015), quienes se encargan de transformar y distribuir la información referida a los bienes y servicios entre las personas, las empresas y todas las demás partes interesadas a través de canales cada vez más novedosos, que de acuerdo a Johansson y Andersson (2015) son

generalmente mediados por la tecnología. La administración de servicios electrónicos tiene un amplio abanico de objetivos, entre los que se incluyen una mejor prestación de servicios públicos y privados a los ciudadanos, la mejora de las colaboraciones empresariales y gubernamentales, la capacitación de los ciudadanos mediante el acceso a la información o una gobernanza más eficaz, como es el caso del *e-government*. El acceso a toda la diversidad de servicios electrónicos representa una herramienta fundamental para que la población sea un miembro más activo y participativo dentro de una comunidad, fortaleciendo la relación entre los gobiernos, empresas y los ciudadanos o dicho de otro modo entre proveedores y consumidores.

Finalmente, La inclusión social se teoriza a menudo como una forma de fortalecer la cohesión de la comunidad y la participación de las comunidades socialmente excluidas dentro de la comunidad más amplia, así, la conectividad y socialización a través de los dispositivos móviles puede mejorar el desarrollo de las relaciones de los inmigrantes con la comunidad en general. El acceso a conocer más a las personas de la sociedad donde se habita de manera virtual y el aprender más sobre sus prácticas culturales ayudan a desarrollar una mayor tolerancia y cohesión. Además, también se ha demostrado que, adicional de conectar a los migrantes con nuevas personas, su uso les permite mantener las relaciones sociales ya establecidas (Gordano, 2013).

### **3.2.1. Validación de la Consistencia Interna del Cuestionario – Fiabilidad.**

En las ciencias sociales se maneja toda una variedad de instrumentos de recolección con la finalidad de obtener información acerca de las opiniones, los intereses, las actitudes, las aptitudes o cualquier otra característica susceptible de medirse en los seres humanos. De ahí que, para poder considerar que un instrumento logre aportar información objetiva, se deben evaluar sus propiedades, siendo esto un criterio esencial para determinar la calidad

éste. Por lo tanto, para que pueda considerarse que un instrumento logra aportar información objetiva, las dos características métricas esenciales para valorar la precisión de un instrumento son la fiabilidad (o confiabilidad) y la validez (Gómez e Hidalgo, 2002).

“la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. [...] por su parte, la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” mencionan de estos dos requisitos básicos Hernández et al. (2010).

En lo que corresponde a la forma de calcular la fiabilidad y la validez, Hernández et al. (2010) dan a conocer los siguientes mecanismos:

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría de éstos pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la medición. (p. 207)

Con respecto a la validez de contenido, primero es necesario revisar cómo ha sido medida la variable por otros investigadores. Y, con base en dicha revisión, elaborar un universo de ítems o reactivos posibles para medir la variable y sus dimensiones (el universo debe ser lo más exhaustivo que sea posible). Después, se consulta a investigadores familiarizados con la variable para ver si el universo es verdaderamente exhaustivo. Se seleccionan los ítems bajo una cuidadosa evaluación, uno por uno. (p. 209)

Para el caso del instrumento de esta investigación, se realizó la validez de contenido mediante el juicio de expertos, conforme señalan Hernández et al. (2010), es una vía

adecuada según diversos autores para apreciar la calidad del contenido: “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema”.

Con relación a la fiabilidad, que como ya se mencionó mide la consistencia y precisión del cuestionario, se determinó para este caso mediante la prueba alfa de Cronbach; en la cual los valores fluctúan entre 0 y 1, donde un 0 representa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad. Este valor es sencillo de hallar, lo que representa una ventaja, solo se aplica la medición y posteriormente se calcula el coeficiente. Así, se requiere una sola administración del instrumento de medición, que en esta ocasión se aplicó a cuatro personas de nacionalidad haitiana. La mayoría de los programas estadísticos como SPSS lo determinan y solamente debe interpretarse. Según Hernández et al. (2010), un margen de los valores del alfa de Cronbach por debajo de 0.25 en la correlación o coeficiente, indica baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si el valor es mayor a 0.90 es elevada.

Para calcular la fiabilidad del cuestionario se utilizó el programa estadístico informático SPSS 26. En este caso se repitió el procedimiento, el mismo instrumento de medición se aplicó dos veces en el mismo grupo de personas para afinar el cuestionario. Primero se realizó una prueba piloto con cuatro participantes y 45 reactivos a contestar, lo que arrojó un coeficiente de 0.785. Posteriormente, se retiraron los elementos que SPSS indicó mejorarían el Alfa de Cronbach si estos eran suprimidos, para aumentar la consistencia y, por lo tanto, la confiabilidad, además se mejoraron algunos otros elementos, lo que dejó una cifra de 39 reactivos, se aplicó de nuevo la prueba y arrojó un valor de 0.96, lo que indica buena fiabilidad en el instrumento (Tabla 3.2). Los ítems seleccionados que

representan los constructos se encuentran en el Apéndice A en idioma español y en el Apéndice B en criollo haitiano.

### **Tabla 3.2**

*Resumen del coeficiente de fiabilidad por el método Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Prueba</b>	Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>1</b>	0.785	45
<b>2</b>	0.966	39

Fuente: Elaboración propia con Programa SPSS 26.

## **Capítulo 4**

### **Análisis y Discusión de Resultados**

#### **4.1. Recopilación de Datos**

El presente trabajo se trata de un estudio sociotécnico, que busca brindar elementos para explicar cómo un habilitador tecnológico permite la integración de los migrantes. Este estudio se centra en la comprensión de los factores que conducen a la adopción y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, como los teléfonos móviles, por parte de la población haitiana en Tijuana en su proceso de inclusión social, esto, en un entorno reciente de movimiento de migrantes hacia América del Norte desencadenado por desastres naturales, epidemias, vulnerabilidad social, económica y política. Este trabajo pretende contribuir a la investigación académica emergente acerca del papel de los teléfonos móviles y las prácticas relacionadas, analizando el uso de estos dispositivos por parte de esta población recientemente movilizada.

El proceso de encontrar a los encuestados estuvo enmarcado por dos eventos relevantes que alteraron la cantidad de población migrante haitiana de estancia corta y larga

en Tijuana: la pandemia y las políticas migratorias de Estados Unidos, este segundo evento debido principalmente a la reanudación, realizada por parte del gobierno de Joe Biden, del programa de reunificación familiar para Haití que había sido suspendido durante la presidencia de Donald Trump (La Casa Blanca, 2022; Cancino, 2022). Lo cual limitó el número de la muestra, debido a la reducción de la población objetivo del estudio. Fue entonces necesario, además de la ayuda de los informantes clave, un reclutamiento adicional a través de la bola de nieve con la ayuda de algunos de los participantes.

#### **4.2. Estadísticos Descriptivos de la Muestra**

Los resultados se presentan de la siguiente manera: en primer lugar, su distribución por género y edad; y en segunda instancia, los estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas del cuestionario que conforman cada variable UTAUT dentro de las 3 áreas principales que relacionan la tecnología digital con la inclusión social (acceso a oportunidades, acceso a la provisión de servicios electrónicos y acceso a conectividad). Aquí, se calcula cada variable UTAUT a partir de la suma de las puntuaciones obtenidas individualmente por cada uno de los ítems (3 por cada una de las 4 variables independientes y 1 por la única variable dependiente, todas dentro de las 3 áreas principales), y se transforman en una nueva variable para interpretar y presentar mejor los resultados, así como también poder realizar las correlaciones y la regresión lineal múltiple. Después de agrupadas las preguntas en sus respectivas variables, las respuestas se presentan en una escala Likert de 5 puntos como se presenta a continuación:

Paras las variables independientes en cada una de las 3 grandes áreas se maneja la siguiente nomenclatura: para Expectativas de Rendimiento MMER representa "Muy Malas Expectativas de Rendimiento" (1) que agrupa las puntuaciones de 0 a 3, MER representa "Malas Expectativas de Rendimiento" (2) que agrupa las puntuaciones de 4 a 6, ERI

representa "Expectativas de Rendimiento Indiferentes" (3) que agrupa las puntuaciones de 7 a 9, BER representa "Buenas Expectativas de Rendimiento" (4) la cual agrupa las puntuaciones de 10 a 12 y MBER representa "Muy Buenas Expectativas de Rendimiento" (1) que agrupa las puntuaciones de 13 a 15 (máximo puntaje posible). Para Expectativas de Esfuerzo, MMEE representa "Muy Malas Expectativas de Esfuerzo" (1) y agrupa las puntuaciones de 0 a 3, MEE representa "Malas Expectativas de Esfuerzo" (2) que agrupa las puntuaciones de 4 a 6, EEI representa "Expectativas de Esfuerzo Indiferentes" (3) agrupa las puntuaciones de 7 a 9, BEE representa "Buenas Expectativas de Esfuerzo" (4) agrupa las puntuaciones de 10 a 12 y MBEE representa "Muy Buenas Expectativas de Esfuerzo" (1) que agrupa las puntuaciones de 13 a 15. Para Influencia Social, MBIS representa "Muy Baja Influencia Social" (1) y agrupa las puntuaciones de 0 a 3, BIS representa "Baja Influencia Social" (2) que agrupa las puntuaciones de 4 a 6, ISI representa "Influencia Social Indiferente" (3) agrupa las puntuaciones de 7 a 9, AIS representa "Alta Influencia Social" (4) agrupa las puntuaciones de 10 a 12 y MAIS representa "Muy Alta Influencia Social" (1) que agrupa las puntuaciones de 13 a 15. En las Condiciones Facilitadoras, MMCF representa "Muy Malas Condiciones Facilitadoras" (1) y agrupa las puntuaciones de 0 a 3, MCF representa "Malas Condiciones Facilitadoras" (2) que agrupa las puntuaciones de 4 a 6, CFN representa "Condiciones Facilitadoras Neutrales" (3) agrupa las puntuaciones de 7 a 9, BCF representa "Buenas Condiciones Facilitadoras" (4) agrupa las puntuaciones de 10 a 12 y MBCF representa "Muy Buenas Condiciones Facilitadoras" (1) que agrupa las puntuaciones de 13 a 15.

Finalmente, para la variable dependiente en cada una de las 3 grandes áreas que relacionan la tecnología digital con la inclusión social, es decir la Intención de Comportamiento, se presenta la siguiente nomenclatura dependiendo del área que se trate,

MBIU representa "Muy Baja Intención de Utilizar..." (1) y agrupa las puntuaciones de 0 a 3, por ejemplo, en el área "Acceso a oportunidades: Empleo" su nomenclatura sería MBIUTT "Muy Baja Intención de Utilizar Teléfono móvil para búsqueda de Trabajo". BIU representa "Baja intención de utilizar..." (2) que agrupa las puntuaciones de 4 a 6, IUI representa "Intención de Utilizar...Indiferente" (3) agrupa las puntuaciones de 7 a 9, AIU representa "Alta intención de Utilizar..." (4) agrupa las puntuaciones de 10 a 12 y MAIU representa "Muy Alta Intención de Utilizar..." (1) que agrupa las puntuaciones de 13 a 15. Todo lo anterior se resume en la Tabla 4.1 para facilitar su lectura.

**Tabla 4.1**

*Agrupación y nomenclatura de variables para presentación e interpretación*

Variables Independientes					
Variable UTAUT	Escala Likert	Rango	Etiqueta	Descripción	Área
Expectativas de Rendimiento	1	0 - 3	MMER	Muy Malas Expectativas de Rendimiento	Acceso a Oportunidades: Empleo
	2	4 - 6	MER	Malas Expectativas de Rendimiento	
	3	7 - 9	ERI	Expectativas de Rendimiento Indiferentes	Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil
	4	10 - 12	BER	Buenas Expectativas de Rendimiento	Acceso a conectividad: Socialización
	5	13 - 15	MBER	Muy Buenas Expectativas de Rendimiento	
Expectativas de Esfuerzo	1	0 - 3	MMEE	Muy Malas Expectativas de Esfuerzo	Acceso a Oportunidades: Empleo
	2	4 - 6	MEE	Malas Expectativas de Esfuerzo	
	3	7 - 9	EEI	Expectativas de Esfuerzo Indiferentes	Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil
	4	10 - 12	BEE	Buenas Expectativas de Esfuerzo	Acceso a conectividad: Socialización
	5	13 - 15	MBEE	Muy Buenas Expectativas de Esfuerzo	
	1	0 - 3	MBIS	Muy baja Influencia Social	

<b>Influencia Social</b>	2	4 - 6	BIS	Baja Influencia Social	Acceso a Oportunidades: Empleo
	3	7 - 9	ISI	Influencia Social Indiferente	
	4	10 - 12	AIS	Alta Influencia Social	
	5	13 - 15	MAIS	Muy Alta Influencia Social	Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil
					Acceso a conectividad: Socialización
<b>Condiciones Facilitadoras</b>	1	0 - 3	MMCF	Muy Malas Condiciones Facilitadoras	Acceso a Oportunidades: Empleo
	2	4 - 6	MCF	Malas Condiciones Facilitadoras	
	3	7 - 9	CFN	Condiciones Facilitadoras Neutrales	Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil
	4	10 - 12	BCF	Buenas Condiciones Facilitadoras	
	5	13 - 15	MBCF	Muy Buenas Condiciones Facilitadoras	Acceso a conectividad: Socialización
<b>Variable Dependiente</b>					
<b>Variable UTAUT</b>	<b>Escala Likert</b>	<b>Etiqueta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Área</b>	
<b>Intención de Comportamiento</b>	1	MBIUTT	Muy Baja Intención de Utilizar Teléfono móvil para búsqueda de Trabajo	Acceso a Oportunidades: Empleo	
	2	BIUTT	Baja Intención de Utilizar Teléfono móvil para búsqueda de Trabajo		
	3	IUTTI	Intención de Utilizar el Teléfono móvil para búsqueda de Trabajo Indiferente		
	4	AIUTT	Alta Intención de Utilizar Teléfono móvil para búsqueda de Trabajo		
	5	MAIUTT	Muy Alta Intención de Utilizar Teléfono móvil para búsqueda de Trabajo		
	1	MBIUDT	Muy Baja Intención de Utilizar Dinero móvil para Transacciones	Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil	
	2	BIUDT	Baja Intención de Utilizar Dinero móvil para Transacciones		

3	IUDTI	Intención de Utilizar Dinero móvil para Transacciones Indiferente	Acceso a conectividad: Socialización
4	AIUDT	Alta Intención de Utilizar Dinero móvil para Transacciones	
5	MAIUDT	Muy Alta Intención de Utilizar Dinero móvil para Transacciones	
1	MBIUAT	Muy Baja Intención de Utilizar Apps para socializar en el Teléfono móvil	
2	BIUAT	Baja Intención de Utilizar Apps para socializar en el Teléfono móvil	
3	IUATI	Intención de Utilizar Apps para socializar en el Teléfono móvil Indiferente	
4	AIUAT	Alta Intención de Utilizar Apps para socializar en el Teléfono móvil	
5	MAIUAT	Muy Alta Intención de Utilizar apps para socializar en el Teléfono móvil	

Fuente: Elaboración propia.

Los estadísticos descriptivos por cada una de las preguntas, es decir la totalidad de los 39 reactivos, se adjuntan en el Apéndice C.

En el presente estudio, se consideraron las características personales de los participantes del género y la edad. La información personal de los encuestados se somete a un análisis descriptivo mediante el empleo del software estadístico SPSS.

Entre agosto y noviembre del 2022 un total 54 personas participaron en la encuesta, de las cuales 4 no cumplían con los criterios necesarios para ser tomadas en cuenta<sup>15</sup>, reduciéndose el número final a 50 cuestionarios válidos y acumulando una tasa de recuperación del 92.59 %. Las características de la muestra se presentan en la Tabla 4.2. La

<sup>15</sup> Tres individuos tenían una estancia menor a los seis meses y uno no se encontraba ya residiendo en Tijuana.

distribución por género de los sujetos encuestados fue de 66.7 % hombres (n = 36) y 33.3 % mujeres (n = 18), respectivamente. Sus edades oscilan entre los 20 y los 59 años. Los encuestados entre 20 y 29 años formaron el grupo de edad más numeroso (42.6 %), seguido por los de 30 a 39 años (40.7 %), 7 (13%) participantes entre los 40 y 49 años y 2 (3.7%) entre los 50 y 59 años. Estos datos son similares a los encontrados en el informe de CNDH y COLEF (2018). El 98.1% se encontraba viviendo en Tijuana al momento de responder la encuesta y el 94.3% contaba con una estancia corta o larga.

**Tabla 4.2**

*Descripción de los participantes por grupo de edad y género*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Rango de edad</b>		
19 años o menos	0	0
20 – 29	23	42.6
30 – 39	22	40.7
40 – 49	7	13.0
50 – 59	2	3.7
60 años o más	0	0
Tamaño total de la muestra	54	
<b>Género</b>		
Hombre	36	66.7
Mujer	18	33.3
Prefiero no decirlo	0	0
Tamaño total de la muestra	54	

Fuente: Elaboración propia con Programa SPSS 26.

A continuación, se presentan los estadísticos descriptivos (Tabla 4.3) de las preguntas agrupadas del cuestionario que conforman cada variable UTAUT dentro de las 3 áreas principales, en la Tabla 4.1 se pueden visualizar los criterios de agrupación. En las preguntas agrupadas para el área “Acceso a Oportunidades: Empleo” (Tabla 4.3), los resultados del valor de la variable UTAUT **Expectativas de Rendimiento**, que como se mencionó antes, es calculada a partir de la suma de las puntuaciones medias obtenidas

individualmente por cada uno de los ítems, presentan un puntaje mayoritario ubicado en la franja de 13 a 15 (máximo puntaje posible), mostrando que los encuestados en un 56% perciben "Muy Buenas Expectativas de Rendimiento" (MBER) en cuanto a encontrar oportunidades de empleo a través del teléfono móvil, asimismo un 40% tiene "Buenas Expectativas de Rendimiento" (BER), es decir, casi la totalidad de los participantes (96%) ven una máxima oportunidad de rendimiento al hacer uso de esta herramienta, siendo esta la variable en la cual más altas expectativas positivas se hallaron. De las preguntas que conforman la variable **Expectativas de Esfuerzo** las puntuaciones obtenidas se ubican principalmente (46%) en la franja de 10 a 12, que señala unas "Buenas Expectativas de Esfuerzo" (BEE) de parte de los migrantes para encontrar trabajo a través de dispositivos móviles, lo que implica que, si bien consideran el usar esta herramienta algo sencillo, no piensan que no se requiera de absolutamente ningún esfuerzo el poder usarla, un 26% de personas tiene una postura indiferente o mala en cuanto al esfuerzo requerido. En cuanto a la variable **Influencia Social**, se observa una puntuación ubicada en torno al 52% en el área de "Alta Influencia Social" (AIS), es decir que la opinión o el ejemplo de las personas importantes para el migrante influye altamente (y un 20% MAIS) a la hora de que éste decida buscar oportunidades de empleo a través del teléfono móvil. Se puede resaltar también en cuanto a esta variable que la mayor cantidad de sensaciones indiferentes o negativas estuvieron presentes por parte los migrantes (28%). Por otro lado, **Las Condiciones Facilitadoras** presentaron una puntuación mayor (46%) que considera existen "Buenas Condiciones Facilitadoras" (BCF) en cuanto a los recursos con los que cuentan para apoyar el uso de la tecnología, sin embargo, también hay 22% de individuos que cree que este factor no influye de manera ni negativa ni positiva, siendo un porcentaje alto de neutralidad en torno a uno de los factores.

**Tabla 4.3***Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas Acceso a Oportunidades: Empleo*

Variables UTAUT	Respuestas					Total	Media	Desviación estándar
	MMER (1)	MER (2)	ERI (3)	BER (4)	MBER (5)			
<b>Expectativas de Rendimiento</b>	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)	20 (40%)	28 (56%)	50 (100%)	4.5	0.65
	MMEE (1)	MEE (2)	EEI (3)	BEE (4)	MBEE (5)			
<b>Expectativas de Esfuerzo</b>	0 (0%)	5 (10%)	8 (16%)	23 (46%)	14 (28%)	50 (100%)	3.9	0.92
	MBIS (1)	BIS (2)	ISI (3)	AIS (4)	MAIS (5)			
<b>Influencia Social</b>	0 (0%)	1 (2%)	13 (26%)	26 (52%)	10 (20%)	50 (100%)	3.9	0.74
	MMCF (1)	MCF (2)	CFN (3)	BCF (4)	MBCF (5)			
<b>Condiciones Facilitadoras</b>	0 (0%)	0 (0%)	11 (22%)	23 (46%)	16 (32%)	50 (100%)	4.1	0.74

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al área “Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil” (Tabla 4.4) la variable **Expectativas de Rendimiento** tuvo un comportamiento algo diferente que en el área anterior, ya que si bien tuvo un porcentaje mayoritario de 82% esperando “Buenas o Muy Buenas Expectativas de Rendimiento” (BER/MBER) del uso del dinero móvil, en este caso no se presentó una diferencia tan absoluta, ya que un 18% de los migrantes se ubicó en el rango de “Expectativas de Rendimiento Indiferentes” (ERI), dando a entender que aún existe cierto desconocimiento o desinterés por el dinero móvil frente a los medios tradicionales de ahorro y de transferencia de remesas. En la variable **Expectativas de Esfuerzo**, en el caso de esta área en particular, se presenta un comportamiento que difiere aún más a la anterior, aquí se dan unos resultados no tan marcados hacia el lado “positivo” y se encuentran posiciones ubicadas en “Expectativas de Esfuerzo Indiferentes” (EEI) y “Malas Expectativas de Esfuerzo” (MEE) con un 42% (36% y 6%), en contraste con el 26%

presentado en la búsqueda de oportunidades de empleo a través del teléfono móvil. Esto se explica por la facilidad percibida de uso, la complejidad y la facilidad de uso (Venkatesh et al., 2003) que los migrantes tienen acerca de este sistema o tecnología en particular, el usar los dispositivos móviles para realizar transacciones con dinero móvil que tradicionalmente han llevado a cabo a través de medios convencionales parece ser una función más desconocida o complicada para ellos. De la variable UTAUT **Influencia Social** se presenta un 64% situado en “Alta o Muy Alta Influencia Social” (AIS/MAIS), no obstante, también existe un considerable 28% para el cual es indiferente o no tienen una visión positiva/negativa de la tecnología según lo tengan sus grupos de referencia social, así como también el obtener reconocimiento o aceptación de ellos. Las **Condiciones Facilitadoras** también cuentan con un porcentaje llamativo (34%) que se ubica en la zona de “Condiciones Facilitadoras Neutrales” (CFN), a pesar de esto, la mayoría consideró que tenía “Buenas y Muy Buenas Condiciones Facilitadoras” (BCF/MBCF), con un 52% y 12% respectivamente, para eventualmente soportar el servicio electrónico del dinero móvil al realizar transacciones.

**Tabla 4.4**

*Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas Provisión de Servicios Electrónicos:*

*Dinero Móvil*

Variables UTAUT	Respuestas					Total	Media	Desviación estándar
	MMER (1)	MER (2)	ERI (3)	BER (4)	MBER (5)			
<b>Expectativas de Rendimiento</b>	0 (0%)	0 (0%)	9 (18%)	24 (48%)	17 (34%)	50 (100%)	4.2	0.71
	MMEE (1)	MEE (2)	EEI (3)	BEE (4)	MBEE (5)			
<b>Expectativas de Esfuerzo</b>	0 (0%)	3 (6%)	18 (36%)	16 (32%)	13 (26%)	50 (100%)	3.8	0.91

	<b>MBIS (1)</b>	<b>BIS (2)</b>	<b>ISI (3)</b>	<b>AIS (4)</b>	<b>MAIS (5)</b>			
<b>Influencia Social</b>	0 (0%)	4 (8%)	14 (28%)	26 (52%)	6 (12%)	50 (100%)	3.7	0.79
	<b>MMCF (1)</b>	<b>MCF (2)</b>	<b>CFN (3)</b>	<b>BCF (4)</b>	<b>MBCF (5)</b>			
<b>Condiciones Facilitadoras</b>	0 (0%)	1 (2%)	17 (34%)	26 (52%)	6 (12%)	50 (100%)	3.7	0.69

Fuente: Elaboración propia.

La tercera y última gran área que relaciona la tecnología digital con la inclusión social, considerada en este estudio bajo el nombre “Acceso a Conectividad: Socialización” (Tabla 4.5), presentó el siguiente comportamiento: **Expectativas de Rendimiento** tuvo una ubicación absoluta en las franjas “Buenas y Muy Buenas Expectativas de Rendimiento” (BER/MBER), con un 38% y 62% respectivamente, comportamiento esperado debido a la ya conocida relación que tienen los migrantes con su comunidad de origen o las diferentes diásporas a través de los teléfonos móviles y el Internet (Diminescu, 2008). Las **Expectativas de Esfuerzo**, aun cuando siguen mostrando una mayoría de respuestas en la franja “Buenas y Muy Buenas Expectativas de Esfuerzo” (BEE/MBEE), proporcionan un 10% de migrantes que son indiferentes a este factor. La **Influencia Social**, según lo previsible debido a la naturaleza social de esta variable, también presentó un mayoritario 98% en el rango de “Alta y Muy Alta Influencia Social” (AIS/MAIS). Y finalmente, la variable **Condiciones Facilitadoras** mostró la misma tendencia, aunque levemente menor, entregó unas puntuaciones ubicadas en un 96% en torno a “Buenas y Muy Buenas Condiciones Facilitadoras” (BCF/MBCF). Como cabía anticipar, todos los resultados de esta área están explicados a partir de la teoría *connected migrant* (Diminescu, 2008).

Tabla 4.5

*Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas Acceso a Conectividad: Socialización*

Variables UTAUT	Respuestas					Total	Media	Desviación estándar
	MMER (1)	MER (2)	ERI (3)	BER (4)	MBER (5)			
<b>Expectativas de Rendimiento</b>	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	19 (38%)	31 (62%)	50 (100%)	4.6	0.50
	MMEE (1)	MEE (2)	EEI (3)	BEE (4)	MBEE (5)			
<b>Expectativas de Esfuerzo</b>	0 (0%)	0 (0%)	5 (10%)	20 (40%)	25 (50%)	50 (100%)	4.4	0.67
	MBIS (1)	BIS (2)	ISI (3)	AIS (4)	MAIS (5)			
<b>Influencia Social</b>	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	27 (54%)	22 (44%)	50 (100%)	4.4	0.54
	MMCF (1)	MCF (2)	CFN (3)	BCF (4)	MBCF (5)			
<b>Condiciones Facilitadoras</b>	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)	27 (54%)	21 (42%)	50 (100%)	4.4	0.57

Fuente: Elaboración propia.

### 4.3. Discusión de Resultados del Modelo

Para examinar la relación entre las variables independientes y la Intención de Comportamiento (IC), que es la variable dependiente, se aplicó el método de análisis de regresión lineal múltiple siguiendo el marco del modelo UTAUT. Además, se obtuvieron las matrices de correlación para cada una de las 3 áreas delimitadas que vinculan la inclusión digital con la inclusión social de los migrantes, y se incluyen todas las variables del estudio. Esta investigación usa el coeficiente de correlación *rho* de Spearman, que mide la correlación entre variables cualitativas basándose en el orden de los datos. A diferencia del coeficiente de Pearson, no asume linealidad ni normalidad. El valor del coeficiente va de -1 (correlación negativa perfecta) a +1 (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas (Hernández et al., 2010, p. 332).

### 4.3.1. Influencia De Los Constructos UTAUT En La Intención De Comportamiento Del Área Acceso A Oportunidades: Empleo.

De este modo, las primeras correlaciones (Tabla 4.6), la regresión  $R^2$  (Tabla 4.7) y los coeficientes (Tabla 4.8) realizados en el área “Acceso a Oportunidades: Empleo” tienen como variable dependiente la Intención de Comportamiento (IC) de buscar oportunidades de empleo a través del teléfono móvil y como variables independientes o predictoras las Expectativas de Rendimiento (ER), Expectativas de Esfuerzo (EE), Influencia Social (IS) y Condiciones Facilitadoras (CF).

**Tabla 4.6**

*Correlaciones Variables Dependientes con la Intención de Comportamiento en Acceso a Oportunidades: Empleo*

		IC (VD)	ER	EE	IS	CF	Edad	Sexo	
Rho de Spearman	IC (VD)	Coefficiente de correlación	1.000	.723	.666	.616	.732	-.412	-.198
		Sig. (bilateral)	.	.000	.000	.000	.000	.003	.169
		N	50	50	50	50	50	50	50

Fuente: Elaboración propia.

Según lo observado en la Tabla 4.6, se infiere que las variables ER (0,723; correlación positiva alta), EE (0,666; correlación positiva alta), IS (0,616; correlación positiva alta), CF (0,732; correlación positiva alta) y Edad (-0,412; correlación negativa moderada) se relacionan de manera individual significativamente con la variable Intención de Comportamiento (IC), con un *pvalor*<sup>16</sup> de 0,000 para ER, EE, IS, CF y 0,003 para edad. En cambio, el Sexo no muestra una influencia significativa sobre la IC y presenta una

<sup>16</sup> Si el valor de significancia (Sig. -bilateral- o *pvalor*) es menor que 0.05, existe una relación entre las variables.

correlación muy débil. Estos resultados indican que los migrantes haitianos tienen una mayor intención de usar los teléfonos móviles para realizar actividades diarias, en este caso buscar oportunidades de empleo a través del teléfono móvil, cuando perciben que estos dispositivos les ofrecen una mejoría en el desempeño de sus labores (ER), que son fáciles de usar (EE), que cuentan con el apoyo o la aprobación de las personas importantes para ellos (IS) y que disponen de los recursos y habilidades necesarios para su uso (CF). Por el contrario, los migrantes tienen una menor intención de usar los teléfonos móviles cuando son más mayores (Edad), lo que podría deberse a una menor familiaridad o afinidad con la tecnología.

**Tabla 4.7**

*Resumen del Modelo<sup>b</sup> Acceso a Oportunidades: Empleo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.848 <sup>a</sup>	.719	.680	.472

*Nota.* a. Predictores: (Constante), Sexo Biológico, Condiciones Facilitadoras, Rango de edad, Influencia Social, Expectativas de Rendimiento, Expectativas de Esfuerzo

b. Variable dependiente: Intención de Comportamiento

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se observa que las variables independientes tienen una alta capacidad explicativa de la Intención de Comportamiento (IC) de los migrantes para buscar oportunidades de empleo a través del teléfono móvil, ya que el 72% de la variabilidad de esta variable dependiente se debe al efecto conjunto de las mismas, según se muestra en la Tabla 4.7.

**Tabla 4.8***Coefficientes<sup>a</sup> Acceso a Oportunidades: Empleo*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	<b>(Constante)</b>	1.343	.715		1.877	.067	-.100	2.786
	<b>Expectativas de Rendimiento</b>	.165	.050	.394	3.337	.002	.065	.265
	<b>Expectativas de Esfuerzo</b>	-.026	.059	-.090	-.437	.664	-.146	.094
	<b>Influencia Social</b>	.041	.039	.108	1.054	.298	-.037	.118
	<b>Condiciones Facilitadoras</b>	.129	.073	.380	1.766	.085	-.018	.276
	<b>Edad</b>	-.279	.096	-.277	-.2902	.006	-.473	-.085
	<b>Sexo</b>	-.082	.165	-.047	-.498	.621	-.414	.250

*Nota.* a. Variable dependiente: Intención de Comportamiento  
Fuente: Elaboración propia.

Los coeficientes del modelo presentados en la Tabla 4.8 indican que, de los cuatro constructos de UTAUT y el sexo y la edad, solo el constructo de Expectativas de Rendimiento (ER) ( $\beta = 0,394$ , Sig. = 0,002) y la edad ( $\beta = -0,277$ , Sig. = 0,006) tienen un efecto significativo en las intenciones comportamentales (IC) de los migrantes haitianos para buscar oportunidades de empleo a través del teléfono móvil. Esto implica que las Expectativas de Rendimiento (ER) y la Edad son las variables que más influyen o explican la Intención de Comportamiento (IC) del migrante, siendo la ER la que tiene un mayor

efecto. Por el contrario, las otras variables (EE, IS, CF) pierden poder explicativo al analizarse el efecto conjunto de estas.

#### **4.3.2. Influencia De Los Constructos UTAUT En La Intención De**

##### **Comportamiento Del Área Acceso a la provisión de servicios electrónicos:**

##### **Dinero Móvil.**

En el área “Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil” (Tabla 4.9) se observa que las variables ER (0,822; correlación positiva alta), EE (0,746; correlación positiva alta), IS (0,407; correlación positiva moderada) y CF (0,656; correlación positiva alta) tienen una relación significativa con la variable Intención de Comportamiento (IC), con un *p*valor de 0,000 para ER, EE, CF y de 0,003 para IS. Esto indica que estas variables influyen positivamente en la intención de los migrantes de usar el dinero móvil como un servicio electrónico. Sin embargo, la edad no muestra una influencia significativa (0,010) sobre la IC y presenta una correlación baja, lo que sugiere que el uso del dinero móvil no depende tanto de la edad de los migrantes como el buscar oportunidades de empleo a través del celular. Otra explicación para el cambio en el comportamiento de la variable Edad es que el uso del dinero móvil implica realizar transacciones a través de un mecanismo que no es muy conocido ni dominado por los migrantes, independientemente de su edad, esto puede generar una mayor resistencia o desconfianza a usar este servicio electrónico, en comparación con los medios tradicionales de pago. Por otro lado, el sexo continúa presentando el comportamiento de no significancia y correlación muy baja, lo que implica que no hay una diferencia notable entre hombres y mujeres en cuanto al uso del dinero móvil.

**Tabla 4.9**

*Correlaciones Variables Dependientes con la Intención de Comportamiento en Acceso a la Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil*

		IC (VD)	ER	EE	IS	CF	Edad	Sexo
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.822	.746	.407	.656	-.362	-.119
	Sig. (bilateral)	.	.000	.000	.003	.000	.010	.409
	N	50	50	50	50	50	50	50

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de determinación  $R^2$  para el uso del dinero móvil como un servicio electrónico (Tabla 4.10) indica que las variables independientes explican en su conjunto el 68% de la variación en la Intención de Comportamiento (IC) de los migrantes de usar este servicio ( $R^2 = 0,683$ ). Este coeficiente es menor que el obtenido para la búsqueda de oportunidades de empleo a través del teléfono móvil, donde el porcentaje fue del 72%. Esto se debe a que hay algunas variables que influyen menos en la intención de usar el dinero móvil que en la de buscar empleo. Por ejemplo, la edad no tiene una influencia significativa en el uso del dinero móvil, pero sí en el empleo, además, como se mencionó anteriormente el uso del dinero móvil puede implicar una mayor resistencia, desconocimiento o incluso desconfianza por parte de los migrantes. Así, estos factores pueden reducir el poder explicativo de las variables independientes sobre la Intención de Comportamiento (IC).

**Tabla 4.10**

*Resumen del Modelo<sup>b</sup> Acceso a la Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.826 <sup>a</sup>	.683	.639	.576

---

*Nota.* a. Predictores: (Constante), Sexo Biológico, Expectativas de Rendimiento, Rango de edad, Influencia Social, Expectativas de Esfuerzo, Condiciones Facilitadoras  
 b. Variable dependiente: Intención de Comportamiento  
 Fuente: Elaboración propia.

Según el modelo, en el caso del uso del dinero móvil como un servicio electrónico (Tabla 4.11), la única variable independiente que tiene un efecto significativo sobre la Intención de Comportamiento (IC) de los migrantes es la Expectativa de Rendimiento (ER). Esta variable tiene un coeficiente positivo ( $\beta = 0,264$ ) y un nivel de significancia (*pvalor*) menor que 0,05 (Sig. = 0,001). La Expectativa de Rendimiento, en este caso, se refiere al grado en que el uso del dinero móvil podría contribuir a que los migrantes alcancen sus objetivos, tales como enviar remesas a sus familias, ahorrar, pagar servicios o adquirir bienes. A pesar de que las encuestas mostraron cierta falta de conocimiento sobre este aspecto, las expectativas de rendimiento respecto a este servicio fueron positivas, debido a las ventajas que podría ofrecerles, como la accesibilidad, la rapidez y la comodidad de no tener que desplazarse (Benni, 2021). En consecuencia, se puede sostener que la Expectativa de Rendimiento (ER) incide favorablemente en la intención (IC) de usar el dinero móvil, puesto que los migrantes consideran que este servicio les facilitaría el manejo de sus finanzas y les proporcionaría más oportunidades.

**Tabla 4.11**

*Coefficientes<sup>a</sup> Acceso a la Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
<u>1</u> (Constante)	.890	.810		1.099	.278	-.743	2.523

Expectativas de Rendimiento	.264	.074	.587	3.583	.001	.115	.413
Expectativas de Esfuerzo	.109	.073	.301	1.498	.141	-.038	.255
Influencia Social	-.011	.056	-.025	-.201	.842	-.124	.101
Condiciones Facilitadoras	-.045	.098	-.095	-.464	.645	-.243	.152
Rango de edad	-.177	.119	-.153	-1.494	.142	-.417	.062
Sexo Biológico	-.041	.203	-.020	-.199	.843	-.451	.370

Nota. a. Variable dependiente: Intención de Comportamiento

Fuente: Elaboración propia.

### 4.3.3. Influencia De Los Constructos UTAUT En La Intención De Comportamiento Del Área Acceso a Conectividad: Socialización.

Finalmente, el análisis de correlación (Tabla 4.12) para el área “Acceso a conectividad: Socialización” reveló que la Intención de Comportamiento (IC) de los migrantes haitianos de socializar a través de los dispositivos móviles y redes sociales (Facebook, Instagram, Whatsapp) se relaciona significativamente con las variables independientes Expectativas de Rendimiento (ER), Expectativas de Esfuerzo (EE), Condiciones Facilitadoras (CF) y Edad, con un *p*valor de 0,000 y de 0,001 para la Influencia Social (IS). Las ER presentan la mayor correlación positiva con la Intención de Comportamiento (0,779), seguida por las EE (0,707), las CF (0,599) y la IS (0,451). La variable Edad presenta una correlación negativa moderada con la intención de comportamiento (-0,549). El sexo no muestra una relación significativa con la intención de comportamiento ( $p = 0,892$ ) y presenta una correlación muy débil (-0,020).

**Tabla 4.12**

*Correlaciones Variables Dependientes con la Intención de Comportamiento en Acceso a conectividad: Socialización*

		IC (VD)	ER	EE	IS	CF	Edad	Sexo
Rho de Spearman	IC	1.000	.779	.707	.451	.599	-.549	-.020
	(VD)		.000	.000	.001	.000	.000	.892
			50	50	50	50	50	50

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de regresión lineal múltiple de esta área (Tabla 4.13) reveló que el conjunto de variables independientes explica el 72% de la varianza de la Intención de Comportamiento (IC) de socialización a través de los dispositivos móviles para mejorar el desarrollo de las relaciones de los migrantes con la comunidad en general ( $R^2 = 0,723$ ). Esto sugiere que las Variables Expectativas de Rendimiento (ER), Expectativas de Esfuerzo (EE), Influencia Social y Condiciones Facilitadoras tienen un alto poder predictivo sobre la intención (IC) de los migrantes de usar los dispositivos móviles y las redes sociales para mantenerse en contacto y relacionarse con la comunidad de origen y la de destino.

**Tabla 4.13**

*Resumen del Modelo<sup>b</sup> Acceso a conectividad: Socialización*

Modelo	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.850 <sup>a</sup>	.723	.684

*Nota.* a. Predictores: (Constante), Sexo Biológico, Expectativas de Rendimiento, Rango de edad, Influencia Social, Condiciones Facilitadoras, Expectativas de Esfuerzo

b. Variable dependiente: Intención de Comportamiento

Fuente: Elaboración propia.

Los coeficientes del modelo presentados en la Tabla 4.14, indican que, solo la variable Expectativas de Rendimiento (ER) (Sig. = 0,000) y la edad (Sig. = 0,002) tienen un

efecto significativo en la Intención de Comportamiento (IC) de los migrantes haitianos de socializar a través de los dispositivos móviles y redes sociales (Facebook, Instagram, Whatsapp). Los migrantes valoran positivamente los potenciales beneficios sociales (Expectativas de Rendimiento) que les puede brindar el uso del teléfono móvil y redes sociales para integrarse a la sociedad receptora, entre los que se encuentran: orientarse con otras personas en su recorrido migratorio en el país, recibir apoyo de personas u organizaciones civiles, religiosas y humanitarias, comunicarse con sus familias y acceder a información relevante a través de otros para la continuación de su ruta.

**Tabla 4.14**

*Coefficientes<sup>a</sup> Acceso a conectividad: Socialización*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	2.958	.435		6.793	.000	2.080	3.836
Expectativas de Rendimiento	.171	.043	.630	3.987	.000	.084	.257
Expectativas de Esfuerzo	.015	.038	.070	.385	.702	-.063	.092
Influencia Social	-.018	.031	-.066	-.570	.572	-.081	.045
Condiciones Facilitadoras	.005	.037	.019	.125	.901	-.071	.080
Edad	-.186	.056	-.322	-3.311	.002	-.299	-.073
Sexo Biológico	-.113	.085	-.113	-1.324	.192	-.285	.059

*Nota.* a. Variable dependiente: Intención de Comportamiento

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo 5

### Conclusiones

Los resultados muestran que el UTAUT es un modelo válido para comprender la adopción y el uso de las TIC por parte de los migrantes en países en desarrollo, particularmente los migrantes haitianos en Tijuana, permitiendo ver cuáles son los factores que incentivan su uso para mejorar sus opciones de inclusión en el lugar donde se encuentran. Los analistas y diseñadores de sistemas de información deben diseñar herramientas digitales que sean fáciles de usar e impacten directamente en el rendimiento individual (Expectativas de Rendimiento) y comunitario de esta población.

En cuanto al objetivo de esta investigación puede concluir lo siguiente:

*Objetivo General.*

*“Determinar cuáles son los principales factores asociados en la adopción y el uso de los teléfonos móviles en el proceso de inclusión social de los inmigrantes haitianos en Tijuana.”*

Este estudio confirma lo que se ha evidenciado en revisiones previas de la literatura existente, especialmente Venkatesh et al. (2003), sobre la relación positiva entre la Expectativa de Rendimiento (ER) del usuario y su Intención de Comportamiento y de Uso. La ER es el constructo del modelo UTAUT que más consistencia e influencia tiene sobre el comportamiento de los migrantes, es decir, es el factor determinante principal de su intención para usar sus teléfonos móviles para buscar oportunidades de empleo, realizar transacciones con dinero móvil y socializar con la comunidad en general. La ER presenta un poder explicativo alto y significativo en cada una de las tres áreas analizadas (Sig. = 0,002; 0,001; 0,000). Esto implica que los migrantes valoran positivamente los beneficios

potenciales que les puede brindar el uso de sus teléfonos móviles para mejorar su situación socioeconómica y, por ende, su inclusión social.

Un aspecto relevante de analizar es el efecto diferencial de la variable ER sobre la IC en cada una de las áreas analizadas. Considerando las diferentes categorías o subgrupos contemplados en el estudio (sexo, edad), se constata que en todas las áreas hay un efecto positivo y significativo de ER sobre la IC. Por el contrario, el efecto de los otros constructos del modelo UTAUT, Expectativa de Esfuerzo (Sig. = 0,664; 0,141; 0,702), Influencia Social (Sig. = 0,298; 0,842; 0,572) y Condiciones Facilitadoras (0,085; 0,645; 0,901) es insignificante o nulo sobre la IC en el modelo general que considera las variables en conjunto. Sin embargo, al analizar la correlación y la relación significativa de cada una de estas variables sobre la IC individualmente, se registran correlaciones positivas moderadas-altas y una influencia significativa sobre esta. Los resultados obtenidos también revelan que las variables independientes tomadas conjuntamente explican ( $R^2$ ) una alta proporción de la variabilidad de la IC en las 3 áreas (72%, 68% y 72%). Esto sugiere que el modelo UTAUT es adecuado para explicar el comportamiento de los migrantes haitianos respecto al uso de sus teléfonos móviles para el aprovechamiento de oportunidades, el acceso a la provisión de servicios electrónicos y a la conexión social.

En cuanto a la Edad, la exposición a las TIC desde los primeros años de los individuos facilita la adopción y aceptación de los sistemas de información por parte de los más jóvenes, especialmente en el mundo desarrollado. Sin embargo, esta situación no se da de la misma manera en los países más pobres o en vías de desarrollo, donde el acceso y el uso de las TIC es más limitado. En este estudio se observa que los individuos más jóvenes tienen una mayor comprensión y exposición a manejar aplicaciones (apps) para buscar empleo y realizar pagos a través de dinero móvil que los de más edad, lo que se refleja en

los porcentajes obtenidos. En cambio, el uso de apps para socializar con el teléfono móvil, como Facebook, Instagram o WhatsApp, no muestra una influencia significativa de la edad, ya que todos los grupos etarios tienen un nivel similar de comprensión de estas aplicaciones, según se observa en los datos presentados.

Por último, esta investigación se enmarca en el campo de los móviles para el desarrollo (M4D), que se enfoca en el papel fundamental de las tecnologías de comunicación móvil para apoyar las actividades que sustentan los medios de vida de diversos individuos en regiones en desarrollo. El objetivo de este estudio fue examinar la adopción de los teléfonos móviles, así como los factores asociados a esta, por parte de un grupo específico de migrantes, los haitianos en Tijuana, como apoyo para su inclusión social en su lugar de acogida. Se delimitó el alcance de la investigación al uso de los teléfonos móviles y a un contexto específico, sin explorar otros tipos de migrantes, dispositivos, herramientas o servicios móviles que se relacionan con la tecnología digital y la inclusión social (Figura 3.2), ni otros factores exógenos que podrían influir en la Intención de Comportamiento y en el uso real de las herramientas estudiadas. A pesar de estas limitaciones, este estudio aporta una contribución significativa al conocimiento en las áreas de móviles para el desarrollo, teléfonos móviles y los migrantes, y la aceptación de tecnología, y contribuye a la comprensión de los factores habilitadores en estas áreas en países en desarrollo. Una mejor comprensión de los factores impulsores e inhibidores de la adopción de los teléfonos móviles por parte de los migrantes haitianos para buscar oportunidades de empleo, realizar transacciones con dinero móvil y socializar para mejorar el desarrollo de las relaciones con la comunidad en general, puede ayudar a los profesionales, operadores del servicio e investigadores en el diseño de estrategias de promoción para que estas herramientas digitales, que tienen una mayor influencia en la

inclusión social (Alam e Imran, 2015), sean ampliamente aceptadas por un grupo más grande de posibles adoptantes.

## Referencias Bibliográficas

- Acemoglu, D., Johnson, S., & Robinson, J. A. (2005). Chapter 6 Institutions as a Fundamental Cause of Long-Run Growth. *Handbook of Economic Growth, 1(A)*, 385–472. doi: [https://doi.org/10.1016/S1574-0684\(05\)01006-3](https://doi.org/10.1016/S1574-0684(05)01006-3)
- ACNUR. (14 de Septiembre 2016). *Mobile connectivity a lifeline for refugees, a report finds*. Recuperado de: <https://www.unhcr.org/uk/news/latest/2016/9/57d7d4478/mobile-connectivity-lifeline-refugees-report-finds.html>
- ACNUR. (2020). Tendencias globales. Desplazamiento forzado en 2019. Recuperado de: <https://www.acnur.org/5eeaf5664>
- Ahmad, M. (2020). A Data Analysis Investigation of Smart Phone and Social Media Use by Syrian Refugees. *Journal of Information and Knowledge Management, 19(1)*, 1–18. doi: <https://doi.org/10.1142/S0219649220400055>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2)*, 179-211. doi: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alam, K. y Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People, 28(2)*, 344–365. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ITP-04-2014-0083>
- Alencar, A., Kondova, K. y Ribbens, W. (2019). The smartphone as a lifeline: an exploration of refugees' use of mobile communication technologies during their flight. *Media, Culture and Society, 41(6)*, 828-844. doi: <https://doi.org/10.1177/0163443718813486>
- Aminuzzaman, S., Baldersheim, H., y Jamil, I. (2003). Talking back! Empowerment and mobile phones in rural Bangladesh: A study of the Village Phone Scheme of Grameen

- Bank. *Contemporary South Asia*, 12(3), 327-348. doi: <https://doi.org/10.1080/0958493032000175879>
- Andersson-Manjang, S., y Naghavi, N. (2021). State of the Industry Report on Mobile Money 2021. GSMA. Recuperado de: [https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA\\_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021\\_Full-report.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021_Full-report.pdf)
- Baig, A., Hall, B., Jenkins, P., Lamarre, E., y McCarthy, B. (2020). The COVID-19 recovery will be digital: A plan for the first 90 days. McKinsey & Company, Mayo, 1–8. Recuperado de: <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/the-covid-19-recovery-will-be-digital-a-plan-for-the-first-90-days>
- Banco Mundial. (2013). Inclusión social: clave de la prosperidad para todos - resumen. New Frontiers of Social Policy. Washington, DC. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/16195>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. doi: <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Bang, A., Cleemann, C. M. y Bramming, P. (2010). How to create business value in the knowledge economy: Accelerating thoughts of Peter F. Drucker. *Management Decision*, 48(4), 616–627. doi: <https://doi.org/10.1108/00251741011041382>
- Barua, D., y Diacon, D. (2003). *The Impact of the Grameen Bank Mobile Phone Programme on the Lives and Housing of Rural Women in Bangladesh*. Recuperado de: <https://world-habitat.org/publications/the-impact-of-the-grameen-bank-mobile-phone-programme/>

- Bauman, Z. (2003) *Modernidad líquida*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Batista, C., & Vicente, P. (2013). Introducing Mobile Money in Rural Mozambique: Evidence from a Field Experiment. *NOVAFRICA Working Paper Series, 1301*. doi: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2384561>
- Bayes, A. (2001). Infrastructure and rural development: insights from a Grameen Bank village phone initiative in Bangladesh. *Agricultural Economics, 25*(2–3), 261–272. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1574-0862.2001.tb00206.x>
- Becerril, C. (2018). Estado, apropiación social de las tecnologías de la información y comunicación y pobreza. *Espiral Estudios Sobre Estado Y Sociedad, 25*(73), 47-78. doi: <https://doi.org/10.32870/espiral.v25i73.7010>
- Benni, N. (2021). Digital finance and inclusion in the time of COVID-19: Lessons, experiences and proposals. FAO. doi: <https://doi.org/10.4060/cb2109en>
- Bento, N. (2016). Calling for change? Innovation, diffusion, and the energy impacts of global mobile telephony. *Energy Research and Social Science, 21*, 84–100. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.erss.2016.06.016>
- Benton, M., & Glennie, A. (2016). *Digital Humanitarianism: How tech entrepreneurs are supporting refugee integration*. <https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/TCM-Asylum-Benton-FINAL.pdf>
- Berlanga-Fernández, I., Gozálvez-Pérez, V., Renés, P. y Aguaded-Gómez, I. (2018). Diez años de smartphones. Un análisis semiótico-comunicacional del impacto social de la telefonía móvil. *Aula Abierta, 47*(3), 299–306. doi: <https://doi.org/10.17811/rifie.47.3.2018.299-306>

- Borkert, M., Cingolani, P., y Premazzi, V. (2009). The State of the Art of Research in the EU on the Take Up and Use of ICT by Immigrants and Ethnic Minorities (IEM)”. *JRC Scientific and Technical Reports*. Office for Official Publications of the European Communities. doi: <https://doi.org/10.2791/28811>
- Cancino, J. (2022, junio 10). *Gobierno de Biden reanuda programas de reunificación familiar para Cuba y Haití* / Noticias Univision Inmigración | Univision. Recuperado de: <https://www.univision.com/noticias/inmigracion/gobierno-biden-reanuda-programas-reunificacion-familiar-cuba-y-haiti>
- Carlsson, C., Carlsson, J., Hyvönen, K., Puhakainen, J., & Walden, P. (2006). Adoption of Mobile Devices/Services-Searching for Answers with the UTAUT. *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1–10.
- Casswell, J. (2019). The digital lives of refugees: How displaced populations use mobile phones and what gets in the way. GSMA. Recuperado de: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2019/07/The-Digital-Lives-of-Refugees.pdf>
- Castells, M. (1996). *La era de la información: economía, sociedad y cultura, Volumen 1: la sociedad red*, Madrid, España: Alianza editorial.
- Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura, Volumen 2: el poder de la identidad*, Madrid, España: Alianza editorial.
- Castells, M. (1998). *La era de la información: economía, sociedad y cultura, Volumen 3: fin de milenio*, Madrid, España: Alianza editorial.
- Castells, M., Fernández-Ardèvol, M., Qiu, J. L., y Sey, A. (2007). Mobile Communication and Society: A Global Perspective. In *Mobile Communication and Society*. MIT Press.

- Castillo, N. y Vooslo, S. (2018). Hello Hope/Merhaba Umut: case study by UNESCO-Pearson Initiative for Literacy. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261737>
- CEPAL. (2020). Agenda digital para América Latina y El Caribe (eLAC2022). *Séptima Conferencia Ministerial Sobre La Sociedad de La Información de América Latina y El Caribe*. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46439/1/S2000903\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46439/1/S2000903_es.pdf)
- Chib, A., Wilkin, H., y Hua, S. (2013). International Migrant Workers' Use of Mobile Phones to Seek Social Support in Singapore. *Information Technologies & International Development*, 9(4), 19–34. Recuperado de: <https://itidjournal.org/index.php/itid/article/download/1122/1122-3129-1-PB.pdf>
- CNDH y COLEF. (2018). *Informe Migrantes Haitianos Y Centroamericanos En Tijuana, 2016-2017. Políticas Gubernamentales y Acciones de la Sociedad Civil*. Recuperado de: <http://informe.cndh.org.mx//images/uploads/menus/40101/content/files/InformeMigrantes20162017.pdf>
- Codagnone, C., & Kluzer, S. (2011). *ICT for the social and economic integration of migrants Europe*. European Commission. Joint Research Centre. doi: <https://doi.org/10.2791/53261>
- Correa, T., Pavez, I., y Contreras, J. (2020). Digital inclusion through mobile phones?: A comparison between mobile-only and computer users in internet access, skills and use. *Information Communication and Society*, 23(7), 1074–1091. doi: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1555270>

- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F., Bagozzi, R., y Warshaw, P. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>
- Demartis, E. (2017, 29 de diciembre). Mensajes de voz en idioma local para ayudar a los productores de cacao ghaneses. El País. Recuperado de: [https://elpais.com/elpais/2017/11/17/planeta\\_futuro/1510914842\\_512598.html](https://elpais.com/elpais/2017/11/17/planeta_futuro/1510914842_512598.html)
- Digital Frontiers Institute. (2020). Connected Society Mobile Internet Skills Training Toolkit. Recuperado de: <https://digitalfrontiersinstitute.org/2020/09/18/connected-society-mobile-internet-skills-training-toolkit/>
- Diminescu, D. (2008). The connected migrant: An epistemological manifesto. *Social Science Information*, 47(4), 565–579. doi: <https://doi.org/10.1177/0539018408096447>
- Elliott, B., Gerber, D. y Sinke, S. (2006). Letters across borders: The epistolary practices of international migrants. En *Letters across Borders: The Epistolary Practices of International Migrants*, (pp. 1-315). Palgrave Macmillan. doi: 10.1057/9780230601079
- Ericsson. (2019). Ericsson Mobility Report. *November 2019*. Recuperado de: <https://www.ericsson.com/4acd7e/assets/local/mobility-report/documents/2019/emr-november-2019.pdf>
- Ericsson. (2020). Ericsson Mobility Report. *November 2020*. Recuperado de: <https://www.ericsson.com/4adc87/assets/local/mobility-report/documents/2020/november-2020-ericsson-mobility-report.pdf>

- FAO. (2012). *Mobile technologies for food security, agriculture and rural development. Role of the public sector*. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/i3074e/i3074e.pdf>
- Fielden, A. (2008). Local integration: an under-reported solution to protracted refugee situations. *New Issues in Refugee Research*, 158, 1–21. Recuperado de: <https://www.unhcr.org/research/working/486cc99f2/local-integration-under-reported-solution-protracted-refugee-situations.html>
- Fishbein, M., y Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.
- Frankiewicz, B., y Chamorro-Premuzic, T. (2020, mayo 6). *Digital Transformation Is About Talent, Not Technology*. Harvard Business Review. Recuperado de: <https://hbr.org/2020/05/digital-transformation-is-about-talent-not-technology>
- García, F. (2023, 27 de febrero). *A un clic de atravesar la frontera - LATAM DIGITAL. CENTRO LATAM DIGITAL*. Recuperado de: <https://centrolatam.digital/publicacion2/a-un-clic-de-atravesar-la-frontera/>
- García, V., Aquino, S. y Ramírez N. (2016) Digital Literacy Program in Mexico (1:1). Comparative analysis of primary school children. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283146484003>
- Gibson, W. (1984). *Neuromancer*. Editorial Minotauro.
- Gillespie, M., Osseiran, S. y Cheesman, M. (2018). Syrian Refugees and the Digital Passage to Europe: Smartphone Infrastructures and Affordances. *Social Media and Society*, 4(1). doi: <https://doi.org/10.1177/2056305118764440>
- Gómez, J. e Hidalgo, M. (2002). La validez en los tests, escalas y cuestionarios. La sociología en los escenarios 8. Centro de Estudios de Opinión. Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1750/1370>

- Gómez, D., Alvarado, R., Martínez, M. y Díaz, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio de México. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 6(16), 49–64. doi: <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.626>
- Göransson, M. B., Hultin, L., & Mähring, M. (2020). ‘The phone means everything.’ Mobile phones, livelihoods and social capital among Syrian refugees in informal tented settlements in Lebanon. *Migration and Development*, 9(3), 331–351. doi: <https://doi.org/10.1080/21632324.2020.1746029>
- Gordano, C. (2013). *Contested Discourses on Migrant Connectivity: Migrant Users and Corporations of Mobile Phone and Money Transfer Services in Catalonia. An interdisciplinary approach* (Tesis de doctorado). Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, España. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10803/128619>
- Gordano, C., y Ros, A. (2016). Immigrants and mobile phone uses: Spanish-Speaking young adults recently arrived in London. *Mobile Media and Communication*, 4(3), 405–423. doi: <https://doi.org/10.1177/2050157916655375>
- Gordon, J. (2006). The Cell Phone: An Artifact of Popular Culture and a Tool of the Public Sphere. En Kavoori, A. y Arceneaux, N., (Eds.), *The Cell Phone Reader, Essays in Social Transformation* (pp. 45-60). New York: Peter Lang Publishing.
- Gros, B., Zhang-Yu, C., Ayuste, A., y Escofet, A. (2018). La apropiación de los dispositivos móviles en ciudadanos inmigrantes: el segundo nivel de división digital. *Athenea Digital*, 18(3), 1–18. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2175>
- GSMA. (2011). The mFarmer Initiative – supporting the launch of mobile information services for farmers.

- <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/agritech/the-mfarmer-initiative-supporting-the-launch-of-mobile-information-services-for-farmers/>
- GSMA. (2012a). Realising the mWomen Opportunity: A Framework for Designing the mWomen Business Case. Recuperado de: [https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/01/GSMA\\_mWomen\\_Business\\_Case\\_Framework\\_Full\\_Report\\_-FINAL.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/01/GSMA_mWomen_Business_Case_Framework_Full_Report_-FINAL.pdf)
- GSMA. (2012b). GSMA Development Fund Disaster Response Programme. [Presentación] Recuperado de: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Documents/Guatemala\\_2012/Presentation/S5/KR%20%202012%20NOV%206th%20Presentation.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Documents/Guatemala_2012/Presentation/S5/KR%20%202012%20NOV%206th%20Presentation.pdf)
- GSMA. (2016). Refugees and Connectivity. REFUNITE. Recuperado de: <https://www.gsma.com/refugee-connectivity/refunite/>
- GSMA. (2017). Disaster Response. GSMA Humanitarian Connectivity Charter: Annual Report 2016. Recuperado de: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/HCC-Annual-Report.pdf>
- GSMA. (2018). Creating mobile health solutions for behaviour change. A study of eight services in the mNutrition Initiative portfolio. Recuperado de: <https://health-orb.org/media/resource/2019/02/05/Creating-mobile-health-solutions-for-behaviour-change-A-study-of-eight-services-in-the-mNutrition-Initiative-portfolio.pdf>
- GSMA. (2019). The Mobile Economy Latin America 2019. Recuperado de: <https://www.gsmaintelligence.com/research/?file=1573c453fb84b5b412e139bac53253ae&download>

- GSMA. (2020). GSMA Digital Identity Programme: Insights and Achievements (2016-2020). Exploring the role of mobile platforms, conducive policies and business models in strengthening digital identity ecosystems. Recuperado de: [https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/04/DI-Summation\\_R\\_WebSingles.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/04/DI-Summation_R_WebSingles.pdf)
- GSMA. (2021). Mobile for Humanitarian Innovation. Annual Report 2020. Recuperado de: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/02/M4HAnnualReport2020.pdf>
- GSMA. (Sin fecha). GSMA AgriTech Programme. Recuperado de: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/agritech/>
- HBR, Digital Transformation is about talent, not technology: <https://hbr.org/2020/05/digital-transformation-is-about-talent-not-technology>
- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES S. A. (eds.); Quinta edición.
- Höffken, S., y Streich, B. (2013). Mobile participation: Citizen engagement in Urban planning via smartphones. *Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity, July 2017*, 199–225. doi: <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4169-3.ch011>
- Hoffmann, M. (2015). An exploratory study: Mobile device use for academics. Pepperdine University. Recuperado de: <https://pqdtopen.proquest.com/pubnum/3685662.html?FMT=AI>
- iCow. (2018). We make farming. Recuperado de: [www.icow.co.ke/](http://www.icow.co.ke/)
- IDS. (2018). Institute of Development Studies. Inception Report: External evaluation of mobile phone technology-based nutrition and agriculture advisory services in Africa

- and South Asia. Recuperado de: <https://www.ids.ac.uk/publications/inception-report-external-evaluation-of-mobile-phone-technology-based-nutrition-and-agriculture-advisory-services-in-africa-and-south-asia/>
- ITU. (2003). WSIS: Declaración de Principios. Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio. Recuperado de: <http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop.html>
- ITU. (2013). Universal Service Fund and Digital Inclusion for All. Recuperado de: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/USF\\_final-en.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/USF_final-en.pdf)
- ITU. (2017). Fast forward progress: leveraging tech to achieve the global goals. Recuperado de: [http://www.itu.int/en/sustainable-world/Documents/Fast-forward\\_progress\\_report\\_414709\\_FINAL.pdf](http://www.itu.int/en/sustainable-world/Documents/Fast-forward_progress_report_414709_FINAL.pdf)
- ITU. (2018). Digital Skills Toolkit. Recuperado de: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ITU%20Digital%20Skills%20Toolkit.pdf>
- ITU. (2020a). Measuring digital development Facts and figures 2020. Recuperado de: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2020.pdf>
- ITU. (2020b). Manual for Measuring ICT Access and Use by Households and Individuals. Recuperado de: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/manual2009/ITUManualHouseholds2020\\_E.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/manual2009/ITUManualHouseholds2020_E.pdf)
- ITU. (Sin fecha). Green power for mobile networks. Recuperado de: <https://www.itu.int/itu-news/manager/display.asp?lang=en&year=2009&issue=04&ipage=32&ext=html>
- Jack, W., y Suri, T. (2011). Mobile Money: The Economics of M-PESA. *National Bureau of Economic Research*. <https://doi.org/10.3386/w16721>

- Johansson, D., y Andersson, K. (2015). Mobile e-Services: State of the Art, Focus Areas, and Future Directions. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 7(2), 1–24. doi: <https://doi.org/10.4018/ijesma.2015040101>
- Kabbiri, R., Dora, M., Kumar, V., Elepu, G., y Gellynck, X. (2018). Mobile phone adoption in agri-food sector: Are farmers in Sub-Saharan Africa connected? *Technological Forecasting and Social Change*, 131(2018), 253–261. doi: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.12.010>
- Ky, S. (2016). *Essays on the rise of mobile financial technology in developing countries and its impacts on individual financial behaviors* (Tesis de doctorado). UNIVERSITE DE LIMOGES, Limoges, Francia.
- La Casa Blanca. (2022, June 10). *La Declaración sobre Migración y Protección de Los Ángeles: EE. UU. y sus socios extranjeros | La Casa Blanca*. Recuperado de: <https://www.whitehouse.gov/es/prensa/declaraciones-comunicados/2022/06/10/la-declaracion-sobre-migracion-y-proteccion-de-los-angeles-ee-uu-y-sus-socios-extranjeros/>
- Lal Dey, B., Binsardi, B., Prendergast, R., y Saren, M. (2013). A qualitative enquiry into the appropriation of mobile telephony at the bottom of the pyramid. *International Marketing Review*, 30(4), 297–322. doi: <https://doi.org/10.1108/IMR-03-2012-0058>
- Lee, J., Morduch, J., Ravindran, S., Shonchoy, A., y Zaman, H. (2021). Poverty and Migration in the Digital Age: Experimental Evidence on Mobile Banking in Bangladesh. *American Economic Journal: Applied Economics*, 13(1), 38–71. doi: <https://doi.org/10.1257/app.20190067>
- Lin, A. y Tong, A. (2008). Mobile Cultures of Migrant Workers in Southern China: Informal Literacies in the Negotiation of (New) Social Relations of the New Working Women.

- Knowledge, Technology & Policy*, 21(2), 73–81. doi: <https://doi.org/10.1007/s12130-008-9045-9>
- Ling, R., y Horst, H. (2011). Mobile communication in the global south. *New Media and Society*, 13(3), 363–374. doi: <https://doi.org/10.1177/1461444810393899>
- Lloyd, A., Kennan, M., Thompson, K. y Qayyum, A. (2013). Connecting with new information landscapes: Information literacy practices of refugees. *Journal of Documentation*, 69(1), 121–144. doi: <https://doi.org/10.1108/00220411311295351>
- Lundahl, M. (2011). *Poverty in Haiti: Essays on Underdevelopment and Post Disaster Prospects*. Reino Unido: Palgrave Mcmillan.
- Maitland, C., y Xu, Y. (2015). A Social Informatics Analysis of Refugee Mobile Phone Use: A Case Study of Zaatari Syrian Refugee Camp. *TPRC 43: The 43rd Research Conference on Communication, Information and Internet Policy Paper*. doi: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2588300>
- Mancini, T., Sibilla, F., Argiropoulos, D., Rossi, M. y Everri, M. (2019). The opportunities and risks of mobile phones for refugees' experience: A scoping review. *PLoS ONE*, 14(12), 1–24. doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0225684>
- Mardikyan, S., Yıldız, E., Ordu, M., y Şimşek, B. (2015). Examining the Global Digital Divide: A Cross-Country Analysis. *Communications of the IBIMA*, 2015, 1–10. doi: <https://doi.org/10.5171/2015.592253>
- Marrero, A. (2007). La sociedad del conocimiento: una revisión teórica de un modelo de desarrollo posible para américa latina. *Arxius*, 17, 63–73. Recuperado de: <https://www.uv.es/~sociolog/arxius/ARXIUS%2017/07.%20MARRERO.pdf>
- Melella, C., y Perret, G. (2016). Uso de la Internet en contextos migratorios. Una aproximación a su estudio. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología*

- y *Conocimiento*, 13(2), 71–92. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82349540005>
- Mendoza Pérez, K., & Morgade Salgado, M. (2020). Mobility and the mobile: A study of adolescent migrants and their use of the mobile phone. *Mobile Media and Communication*, 8(1), 104–123. doi: <https://doi.org/10.1177/2050157918824626>
- Mikal, J., Grace, K., DeWaard, J., Brown, M., y Sangli, G. (2020). Domestic migration and mobile phones: A qualitative case study focused on recent migrants to ouagadougou, burkina faso. *PLoS ONE*, 15(8 August), 1–20. doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236248>
- Morales, R. y Acevedo (2010). *La Gestión del Conocimiento y La Gestión Tecnológica, Factores de La Inteligencia Competitiva*. En S. López (Ed.). *Gestión y Políticas del Conocimiento y La Innovación. Experiencias Internacionales* (Pp. 153-154). Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Morley, D. (2017). Communications and Mobility. In *Communications and Mobility*. doi: <https://doi.org/10.1002/9781119372080>
- Nagel, T. (2005). The problem of global justice. *Philosophy and Public Affairs*, 33(2), 113–147. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1088-4963.2005.00027.x>
- Newell, B., Gomez, R., y Guajardo, V. (2016). Information seeking, technology use, and vulnerability among migrants at the United States–Mexico border. *Information Society*, 32(3), 176–191. doi: <https://doi.org/10.1080/01972243.2016.1153013>
- OIM. (2019). INFORME SOBRE LAS MIGRACIONES EN EL MUNDO 2020. Recuperado de: <https://publications.iom.int/books/informe-sobre-las-migraciones-en-el-mundo-2020>

- Olarte, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas Laborales*, 138, 285–313. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552396>
- ONU. (2016). Leaving no one behind: the imperative of inclusive development. Department of Economic and Social Affairs. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/full-report.pdf>
- ONU. (8 de abril de 2021). La COVID-19 deja desamparados y sin ayuda a los migrantes y refugiados. Noticias ONU. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2021/04/1490622>
- Oxfam GB. (2012). Mobile Technology Creating Change In Armenia. Oxfam Case Study. Recuperado de: <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/249794/cs-mobile-technology-creating-change-armenia-010712-en.pdf;jsessionid=7E59248AFE87874168C6778CD9F93E64?sequence=1>
- Pachler, N., Bachmair, B. y Cook, J. (2010). Mobile learning: structures, agency, practices. Springer. Nueva York. doi: <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0585-7>
- Peinado, S., Bolívar, J., Rojas, F., y Briceño, L. (2009). Variables tecnológicas y etapas de adopción de la tecnología en docentes de educación media. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación En Educación*, 3(1), 85–97. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4849537&orden=1&info=link>
- Peng, Y., y Choi, S. (2013). Mobile phone use among migrant factory workers in South China: Technologies of power and resistance. *China Quarterly*, 215, 553–571. doi: <https://doi.org/10.1017/S0305741013000738>

- Pesando, L., Rotondi, V., Stranges, M., Kashyap, R., y Billari, F. (2021). The Internetization of International Migration. *Population and Development Review*, 47(1), 79–111. doi: <https://doi.org/10.1111/padr.12371>
- Petit, J. (2003). Migraciones, vulnerabilidad y políticas públicas: impacto sobre los niños, sus familias y sus derechos. En Serie Población y Desarrollo, N°38, Santiago de Chile, CELADE-BID. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7178-migraciones-vulnerabilidad-politicas-publicas-impacto-ninos-sus-familias-sus>
- Phillips, F., Yu, C.-Y., Hameed, T. y El Akhdary, M. A. (2017). The knowledge society's origins and current trajectory. *International Journal of Innovation Studies*, 1(3), 175–191. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2017.08.001>
- PNUD. (2012). Mobile Technologies and Empowerment: Enhancing human development through participation and development. Recuperado de: [https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/access\\_to\\_informationand-governance/mobiletechnologiesprimer.html](https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/access_to_informationand-governance/mobiletechnologiesprimer.html)
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations*. (5th Ed.). Free Press.
- Rotondi, V., Kashyap, R., Pesando, L. M., Spinelli, S., y Billari, F. C. (2020). Leveraging mobile phones to attain sustainable development. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(24), 13413–13420. doi: <https://doi.org/10.1073/PNAS.1909326117>
- Ruget, V. y Usmanalieva, B. (2019). Can smartphones empower labour migrants? The case of Kyrgyzstani migrants in Russia. *Central Asian Survey*, 38(2), 165–180. doi: <https://doi.org/10.1080/02634937.2019.1594170>
- Sachs J.D., Modi V., Figueroa H., Machado M., Sanyal K., Khatun F., Lopez S., Weidman-Grunewald E., Pellbäck M., Shah A., Gray V., Biggs P. y Reid K. (2016). ICT &

- SDGs. How Information and Communications Technology can Accelerate Action on the Sustainable Development Goals. The Earth Institute, Columbia University y Ericsson. Recuperado de: <https://www.ericsson.com/assets/local/about-ericsson/sustainability-and-corporate-responsibility/documents/ict-sdg.pdf>
- Sandler, T. (1995). Appendix: a review of basic economic concepts. *Collective action: theory and applications*, The University of Michigan Press. 201-216
- Sarid, A. (2016). Self-critical appropriation: An assessment of Bauman's view of education in liquid modernity. *Educational Philosophy and Theory*, 49(5), 462–472. doi: <https://doi.org/10.1080/00131857.2016.1248337>
- Sarwar, M. y Soomro, T. (2013). Impact of Smartphone's on Society. *European Journal of Scientific Research*, 98(2), 216-226. Recuperado de: <http://www.europeanjournalofscientificresearch.com>
- Serrano-Santoyo, A. y Rojas-Mendizabal, V. (2017). Exploring a Complexity Framework for Digital Inclusion Interventions. *Procedia Computer Science*, 121, 212–217. doi: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.029>
- Sharma, A., y Bauer, G. (2019). *Mobile for Development Utilities. Annual Report. Intelligent Utilities for All*. Recuperado de: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2019/03/Mobile-for-Development-Utilities-Annual-Report-2019-Intelligent-Utilities-for-All.pdf>
- Svensson, J., y Larsson, C. (2015). Approaches to Development in M4D Studies: An Overview of Major Approaches. En *Promoting Social Change and Democracy through Information Technology* (pp. 26–48). IGI Global. doi: <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-8502-4.ch002>

- Teachers College. (Sin fecha). Teacher Professional Development in Refugee Contexts. Columbia University. Recuperado de <http://www.tc.columbia.edu/refugeeeducation/teachers-for-teachers-kakuma/>
- Techfugees. (2018). Empowering displaced people with technology. Recuperado de <https://techfugees.com/>
- Thompson, E. (2009). Mobile phones, communities and social networks among foreign workers in Singapore. *Global Networks*, 9(3), 359–380. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1471-0374.2009.00258.x>
- Thompson, R., Higgins, C., y Howell, J. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125-143. doi: <https://doi.org/10.2307/249443>
- UNESCO/IFAP y UNU-EGOV. (2016). Knowledge societies policy handbook. Recuperado de: [https://en.unesco.org/sites/default/files/knowledge\\_socities\\_policy\\_handbook.pdf](https://en.unesco.org/sites/default/files/knowledge_socities_policy_handbook.pdf)
- Vargas, M., Ramos, J., Montalvo, S., Louviot, P., Mancillas, Y., y Landazábal, M. (2021). Fronteras y migración: Los haitianos en Tijuana. Universidad Nacional Autónoma De México. Centro De Investigaciones Sobre América Latina Y El Caribe.
- Vélez, R., Campos, R. y Fonseca, C. (2015). El concepto de movilidad social: dimensiones, medidas y estudios en México. *Centro de Estudios Espinosa Yglesias*, 1(01). Recuperado de: <https://ceey.org.mx/wp-content/uploads/2018/06/01-Vélez-Campos-Fonseca-2015-1.pdf>
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., y Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. doi: <https://doi.org/10.2307/30036540>

- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. doi: <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. doi: <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Walton, P., Kop, T. Spriggs, D., y Fitzgerald, B. (2013). A digital inclusion: Empowering all Australians. *Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 1(1), 1–17. doi: <https://doi.org/10.7790/ajtde.v1n1.9>
- Wei, M., Luh, Y., Huang, Y., y Chang, Y. (2021). Young generation's mobile payment adoption behavior: Analysis based on an extended utaut model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(4), 1–20. doi: <https://doi.org/10.3390/jtaer16040037>
- Young, J. (31 de marzo de 2021). The situation at the U.S. - Mexico border can't be 'solved' without acknowledging its origins. *Time*. <https://time.com/5951532/migration-factors/>
- Zhang, X. (2017). Exploring the patterns and determinants of the global mobile divide. *Telematics and Informatics*, 34(1), 438–449. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.06.010>

## Apéndice A

### Cuestionario en español

Estimado/a encuestado/a,

A continuación se presenta un cuestionario que pretende servir como instrumento para recoger información sobre los factores de la adopción y el uso de los teléfonos móviles en la inclusión social de los inmigrantes haitianos en Tijuana, principalmente como herramienta de acceso a oportunidades (como por ejemplo la búsqueda de empleo o educación), servicios electrónicos (como trámites gubernamentales o envío de remesas) y conectividad social (como búsqueda de información o interacción con una comunidad más amplia a través de redes sociales). Todo esto para contribuir en la identificación de las necesidades, conductas, actitudes, y formas de abordar la vida digital de esta población migrante, con el objetivo de elaborar recomendaciones en la formulación de políticas, servicios y asociaciones que ayuden y promuevan el uso de los teléfonos móviles para acceder a oportunidades, servicios electrónicos y generar mejores conexiones sociales para esta población en Tijuana.

La información que usted proporcione será manejada de manera confidencial y formará parte de una tesis de Doctorado en el programa de Estudios del Desarrollo Global de la Universidad Autónoma de Baja California. Su participación en esta encuesta no conlleva ningún riesgo y el completarlo le tomará unos 15 minutos.

Agradezco de antemano su colaboración.

¿Es una persona de nacionalidad haitiana viviendo en Tijuana?

¿Actualmente, tiene una estancia corta (6 meses a 2 años) o estancia larga (2 años en adelante) en Tijuana?

¿Cuenta con un teléfono móvil el cuál haya utilizado mientras ha vivido en Tijuana?

Las siguientes aseveraciones, se realizan para conocer desde diferentes áreas (acceso a oportunidades, acceso a servicios electrónicos, conectividad) si usted ha utilizado el teléfono móvil para mejorar su experiencia de integración en la ciudad de Tijuana, Baja California.

En cuanto al acceso a oportunidades, se abordará el acceso a oportunidades de empleo a través de su teléfono móvil.

*Cuestionario en español de acceso a oportunidades: Empleo*

**SEÑALE EN QUÉ MEDIDA ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES:**

Variable	A. Muy de acuerdo	B. De acuerdo	C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D. En desacuerdo	E. Muy en desacuerdo
<b>Expectativas de rendimiento (ER)</b>	1. La búsqueda de trabajo a través del teléfono móvil aumenta la posibilidad de encontrar uno.				
	2. Encuentro el usar el teléfono móvil para buscar trabajo algo muy útil.				
	3. El uso del teléfono móvil para buscar trabajo me ahorra tiempo.				
<b>Expectativas de esfuerzo (EE)</b>	4. Aprender a manejar las aplicaciones (apps) para				

Variable	A. Muy de acuerdo	B. De acuerdo	C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D. En desacuerdo	E. Muy en desacuerdo
<b>Influencia social (IS)</b>	buscar empleo sería fácil para mí.				
	5. Creo que usar la interfaz de una app para buscar empleo es bastante simple.				
	6. Creo que no tengo ninguna limitante para que pueda utilizar apps para buscar empleo.				
	7. Mi familia y amigos me han recomendado la de utilización apps para buscar empleo.				
	8. Seguiría el ejemplo de una persona influyente para mí en usar apps para buscar empleo.				
9. Usaría una app para buscar empleo si una					

Variable	A. Muy de acuerdo	B. De acuerdo	C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D. En desacuerdo	E. Muy en desacuerdo
<b>Condiciones facilitadoras (CF)</b>	celebridad lo recomienda.				
	10. Incluso si nadie me enseñó a usar apps para buscar empleo, aún puedo hacerlo.				
	11. Cuento con los recursos necesarios para utilizar apps de empleo en mi teléfono móvil.				
	12. Puedo obtener ayuda de otras personas cuando tengo dificultades para utilizar apps de empleo en mi teléfono móvil.				
<b>Intención de comportamiento (IC)</b>	13. Tengo la intención de utilizar el teléfono móvil para la búsqueda de trabajo.				

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al acceso a servicios electrónicos, se ahondará en el uso del dinero móvil. El "dinero móvil" es dinero al que se puede acceder y utilizar a través del teléfono móvil destinado para realizar transacciones y usar servicios, como el envío de remesas nacionales e internacionales, el pago de facturas, depósito de nóminas, recepción y reembolso de préstamos, créditos o microseguros, compras de bienes y servicios que van desde el tiempo al aire prepagado a los comestibles.

*Cuestionario en español de acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil*

**SEÑALE EN QUÉ MEDIDA ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES:**

<b>Variable</b>		<b>A. Muy de acuerdo</b>	<b>B. De acuerdo</b>	<b>C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>D. En desacuerdo</b>	<b>E. Muy en desacuerdo</b>
	14. Las transferencias a través de dinero móvil (teléfono móvil) hacen el envío de remesas más rápido.					
<b>Expectativas de rendimiento (ER)</b>	15. Usar transferencias de dinero móvil es más conveniente ya que no hay necesidad de traer efectivo o la tarjeta de crédito.					
	16. Me siento más cómodo realizando pagos a través de dinero					

Variable	A. Muy de acuerdo	B. De acuerdo	C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D. En desacuerdo	E. Muy en desacuerdo
	móvil que con los pagos tradicionales.				
	17. Creo que la función de los pagos móviles es fácil de entender.				
<b>Expectativas de esfuerzo (EE)</b>	18. Creo que no hay ningún obstáculo para que pueda utilizar el pago móvil.				
	19. Yo o la persona a quien envío dinero podemos cobrar el pago móvil más rápidamente.				
	20. Mi familia y amigos influyen en mi intención de utilizar pagos móviles.				
<b>Influencia social (IS)</b>	21. La participación de celebridades (por ejemplo, mis deportistas favoritos) afecta mi intención de usar los pagos móviles.				

Variable	A. Muy de acuerdo	B. De acuerdo	C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D. En desacuerdo	E. Muy en desacuerdo
<b>Condiciones facilitadoras (CF)</b>	22. Me sentiría mejor conmigo mismo y mi círculo social si usara pagos móviles.				
23. Hay tutoriales en línea que me muestran cómo usar los pagos móviles.					
24. Las empresas de telefonía móvil facilitarían el uso de los pagos móviles.					
25. La conexión y velocidad del internet con la que cuento sería suficiente para realizar pagos móviles.					
<b>Intención de comportamiento (IC)</b>	26. Tengo la intención de utilizar el dinero móvil para realizar transacciones.				

Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente apartado se busca identificar la percepción y el uso del teléfono móvil por parte de los migrantes haitianos para conocer, entablar relaciones y comunicarse con personas o grupos, así como también para aprender más sobre las prácticas culturales de las personas en Tijuana.

*Cuestionario en español de Acceso a conectividad: Socialización*

**SEÑALE EN QUÉ MEDIDA ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES:**

<b>Variable</b>	<b>A. Muy de acuerdo</b>	<b>B. De acuerdo</b>	<b>C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>D. En desacuerdo</b>	<b>E. Muy en desacuerdo</b>
<b>Expectativas de rendimiento (ER)</b>					

	móvil que de forma presencial y tradicional.
<b>Expectativas de esfuerzo (EE)</b>	30. Creo que puedo conocer personas con el teléfono móvil a través del uso de apps (Facebook, Instagram, Whatsapp) rápidamente.
	31. Aprender a usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil es fácil para mí.
	32. En general, encuentro que las apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) son fáciles de usar.
<b>Influencia social (IS)</b>	33. Las personas que son importantes para mí piensan que debo usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp)

---

	para conocer personas.
	34. Creo que mucha gente en el país que me encuentro usa apps a través de su teléfono móvil para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp).
	35. Creo que muchas personas que son importantes para mí buscan amigos o pareja en apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través de su teléfono móvil.
<b>Condiciones facilitadoras (CF)</b>	36. Tengo los conocimientos necesarios para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil.
	37. Creo que tengo un teléfono móvil con la capacidad para usar apps

---

	para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp).
	38. Puedo obtener ayuda de otras personas cuando tengo dificultades para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) en el teléfono móvil.
<b>Intención de comportamiento (IC)</b>	39. Tengo la intención de utilizar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil.

Fuente: Elaboración propia.

## Apéndice B

### Cuestionario en Criollo haitiano

Chè repondan,

Anba a se yon kesyonè ki chèche kolekte enfòmasyon sou faktè adopsyon ak itilizasyon telefòn mobil nan enklizyon sosyal imigran ayisyen nan Tijuana, sitou kòm yon zouti pou jwenn aksè nan opòtinite (tankou rechèch travay oswa edikasyon), sèvis elektwonik (tankou anvwa oswa pwosedi gouvènman) ak koneksyon sosyal (tankou chèche enfòmasyon oswa kominike avèk yon kominote pi laj atravè rezo sosyal). Sa ki pi wo a, pou kontribye nan

idantifikasyon bezwen, konpòtman, atitud, ak fason pou apwoche lavi dijital popilasyon migran sa a, ak objektif pou elabore rekòmandasyon nan fòmilasyon politik, sèvis ak asosyasyon ki ede ak ankouraje itilizasyon telefòn mobil pou jwenn opòtinite, sèvis elektwonik ak jenere pi bon koneksyon sosyal pou popilasyon sa a ki abite nan Tijuana.

Èske w se yon moun ki gen nasyonalite ayisyen k ap viv Tijuana?

Èske w gen kounye a yon ti sejou (6 mwa a 2 zan) oswa yon sejou long (2 zan oswa plis) nan Tijuana?

Èske w gen yon telefòn mobil ke w te itilize pandan w ap viv nan Tijuana?

Yo fè deklarasyon sa yo pou chèche konnen nan diferan domèn (aksè nan opòtinite, Aksè pou bay sèvis elektwonik, Aksè nan koneksyon) si ou te itilize telefòn mobil lan pou amelyore eksperyans entegrasyon ou nan vil Tijuana, Baja California.

Konsènan aksè nan opòtinite yo, pwoblèm aksè nan opòtinite travay atravè telefòn mobil ou yo pral adrese.

### **Aksè nan opòtinite: Travay**

*Cuestionario en creole de acceso a oportunidades: Empleo*

### **TANPRI ENDIKE SI OU DAKÒ OSWA OU PA DAKÒ AK DEKLARASYON SA YO:**

	<b>A. Dakò nèt</b>	<b>B. Dakò</b>	<b>C. Ni dakò ni pa dakò</b>	<b>D. Nan dezakò</b>	<b>E. fòtman pa dakò</b>
<b>Atant pèfòmans (AP)</b>	1. kap chèche yon travay ak telefòn mobil lan ogmante posiblite pou jwenn youn.				
	2. Mwen abitye itilize telefòn mobil lan pou chèche travay e li trè itil.				

	<p>3. Sèvi ak telefòn mobil lan pou chèche travay fè m ekonomize plis tan.</p>
	<p>4. Aprann sèvi ak aplikasyon nan telefòn mobil pou chèche yon travay ta fasil pou mwen.</p>
<p><b>Atant efò (AE)</b></p>	<p>5. Mwen panse ke itilize yon aplikasyon nan telefòn pou chèche travay se trè senp.</p>
	<p>6. Mwen panse ke pa gen okenn obstak pou mwen kapab itilize aplikasyon pou chèche yon travay.</p>
	<p>7. Fanmi m ak zanmi m ka enfliyanse entansyon m pou m itilize aplikasyon sou telefòn mobil pou chèche yon travay</p>
<p><b>Enfliyans sosyal (ES)</b></p>	<p>8. Mwen kapab suiv egzanp yon moun ki enfliyan pou mwen nan itilize aplikasyon pou chèche travay.</p>
	<p>9. Mwen kapab sèvi ak yon</p>

	<p>aplikasyon pou chèche travay si yon selebrite rekòmande sa.</p>
	<p>10. Menmsi pèsonn pa t aprann mwen kijan pou m itilize aplikasyon pou chèche travay, mwen ka toujou fè li.</p>
<b>Kondisyon ki fasilite (KF)</b>	<p>11. Mwen gen resous ki nesèsè pou m itilize aplikasyon pou chèche travay sou telefòn mobil mwen an.</p>
	<p>12. Mwen ka jwenn èd nan men lòt moun lè mwen gen difikilte pou itilize aplikasyon pou chèche travay sou telefòn mobil mwen an.</p>
<b>Entansyon Konpòtman (BI)</b>	<p>13. Mwen gen entansyon itilize telefòn mobil lan pou chèche travay.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Konsènan aksè a sèvis elektwonik, yo pral eksplòre itilizasyon lajan mobil. "Mobile money" se lajan sou fòm elektwonik ki kapab itilize nan telefòn mobil, ki gen posibilite fè tranzaksyon ak lòt sèvis tankou voye lajan nan kad nasyonal ak entènasyonal, peye bòdwo,

fè pewòl, resevwa ak ranbouse prè, kredi oswa mikwo-asirans, acha machandiz ak anpil lòt sèvis ankò.

**Aksè pou bay sèvis elektwonik: Mobile Money**

*Cuestionario en creole de acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil*

**TANPRI ENDIKE SI OU DAKÒ OSWA OU PA DAKÒ AK DEKLARASYON SA YO:**

	<b>A. Dakò nèt</b>	<b>B. Dakò</b>	<b>C. Ni dakò ni pa dakò</b>	<b>D. Nan dezakò</b>	<b>E. Fòtman pa dakò</b>
<b>Atant pèfòmans (AP)</b>	14. Transfè atravè lajan mobil (telefòn mobil) ta fè anvwa yon ti jan pi vit.				
	15. Sèvi ak transfè lajan mobil pi pratik paske pa gen okenn nesosite pou pote lajan kach oswa yon kat kredi.				
	16. Mwen santi mwen pi alèz lè m sèvi ak pèman lajan mobil pase pèman tradisyonèl yo.				
<b>Atant efò (AE)</b>	17. Mwen panse ke karakteristik pèman mobil lan fasil pou konprann.				
	18. Mwen kwè ke pa gen okenn				

	<p>obstak pou          utilize pèman          mobil lan.</p>
	<p>19. Mwen          menm oswa          lòt moun          mwen ki voye          lajan nan ka          kolekte          pèman mobil          lan pi vit.</p>
	<p>20. Fanmi          mwen ak          zanmi mwen          ka enfliyanse          entansyon          pou itilize          pèman mobil          lan.</p>
<b>Enfliyans          sosyal (ES)</b>	<p>21.          Andòsman          selebrite yo          (pa egzanzp,          atlèt ki          renmen m yo)          pou kalite          sèvis sa yo          afekte          entansyon          mwen pou m          itilize pèman          mobil.</p>
	<p>22. Mwen tap          santi m pi          byen ak sèk          sosyal mwen          kotem          apateni si          mwen te          itilize pèman          mobil.</p>
<b>Kondisyon          ki fasilite          (KF)</b>	<p>23. gen          enfòmasyon          patikilye sou          entènèt ki          montre m</p>

	kijan pou m itilize pèman mobil.
	24. Konpayi telefòn mobil yo fasilite itilizasyon pèman mobil yo.
	25. Koneksyon ak vitès entènèt la ke mwen genyen ta ase pou fè pèman mobil.
<b>Entansyon Konpòtman (EK)</b>	26. Mwen gen entansyon itilize lajan mobil pou fè tranzaksyon.

Fuente: Elaboración propia.

Seksyon sa a ap chèche idantifye pèsèpsyon ak itilizasyon telefòn mobil lan pou rankontre, etabli relasyon ak kominike ak moun oswa gwoup, epi tou aprann plis sou pratik kiltirèl moun nan Tijuana.

### Aksè nan koneksyon: Sosyalizasyon

*Cuestionario en creole de acceso a conectividad: Socialización*

#### TANPRI ENDIKE SI OU DAKÒ OSWA OU PA DAKÒ AK DEKLARASYON SA YO:

	A. Dakò nèt	B. Dakò	C. Ni dakò ni pa dakò	D. Nan dezakò	E. fòtman pa dakò
<b>Atant pèfòmans (AP)</b>	27. Itilizasyon aplikasyon yo atravè telefòn mobil lan (Facebook,				

---

Instagram,  
Whatsapp)  
ogmante  
posiblite mwen  
pou m elaji rezo  
kontak mwen.

---

28. Mwen  
sosyalize m ak  
telefòn mobil  
nan itilizasyon  
apps  
(Facebook,  
Instagram,  
Whatsapp) ki  
itil nan chak  
jou.

---

29. Mwen santi  
mwen pi alèz  
pou rankontre  
nouvo moun  
atravè apps sou  
telefòn mobil  
mwen pase an  
pèsòn ak  
tradisyonèlman.

---

30. Mwen  
panse mwen ka  
rankontre moun  
ki gen telefòn  
mobil atravè  
itilizasyon apps  
(Facebook,  
Instagram,  
Whatsapp)  
byen vit.

---

**Atant efò  
(AE)**

31. Aprann sèvi  
ak aplikasyon  
pou sosyalize  
(Facebook,  
Instagram,  
Whatsapp)  
atravè telefòn  
mobil lan fasil  
pou mwen chak  
jou pi plis.

---

**Enfliyans  
sosyal (ES)**

---

32. An jeneral, mwen jwenn aplikasyon nan rezo sosyal (Facebook, Instagram, Whatsapp) pi fasil pou itilize.

---

33. Moun ki enpòtan nan lavi mwen kòm zanmi konsidere ke mwen ta dwe itilize apps pou sosyalize m (Facebook, Instagram, Whatsapp) ckak jou pi plis e fè nouvo rankont.

---

34. Mwen panse ke anpil moun nan peyi kote m ap viv la itilize apps nan telefòn mobil yo pou yo sosyalize yo (Facebook, Instagram, Whatsapp)

---

35. Mwen panse ke anpil moun enpòtan nan lavi mwen chèche zanmi oswa patnè sou apps yo (Facebook, Instagram, Whatsapp) kap plis util atravè telefòn mobil yo.

---

<b>Kondisyon ki fasilite (KF)</b>	<p>36. Mwen gen konesans ki nesesè pou m sèvi ak aplikasyon pou sosyalize (Facebook, Instagram, Whatsapp) atravè telefòn mobil lan.</p>
	<p>37. Mwen panse mwen gen telefòn mobil ki nesesè pou m sèvi ak aplikasyon pou sosyalize (Facebook, Instagram, Whatsapp).</p>
	<p>38. Mwen ka jwenn èd nan men lòt moun lè mwen gen difikilte pou m itilize aplikasyon pou sosyalize m (Facebook, Instagram, Whatsapp) sou telefòn mobil lan.</p>
<b>Entansyon Konpòtman (EK)</b>	<p>39. Mwen gen entansyon itilize aplikasyon pou sosyalize atravè telefòn mobil lan.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## Apéndice C

### Estadísticos Descriptivos De Preguntas Del Cuestionario Que Conforman Cada

#### Variable UTAUT

#### *Acceso a oportunidades: Empleo*

#### **1. La búsqueda de trabajo a través del teléfono móvil aumenta la posibilidad de encontrar uno**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
Frecuencia	1	4	20	25	50	4	54
Porcentaje	1.9	7.4	37.0	46.3	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	8.0	40.0	50.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	10.0	50.0	100.0			

#### **2. Encuentro el usar el teléfono móvil para buscar trabajo algo muy útil**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
Frecuencia	1	2	21	26	50	4	54
Porcentaje	1.9	3.7	38.9	48.1	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	4.0	42.0	52.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	6.0	48.0	100.0			

### 3. El uso del teléfono móvil para buscar trabajo me ahorra tiempo

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	3	16	14	17	50	4	54
Porcentaje	5.6	29.6	25.9	31.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	6.0	32.0	28.0	34.0	100.0		
Porcentaje acumulado	6.0	38.0	66.0	100.0			

### 4. Aprender a manejar las aplicaciones (apps) para buscar empleo sería fácil para mí

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	11	8	17	14	50	4	54
Porcentaje	20.4	14.8	31.5	25.9	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	22.0	16.0	34.0	28.0	100.0		
Porcentaje acumulado	22.0	38.0	72.0	100.0			

### 5. Creo que usar la interfaz de una app para buscar empleo es bastante simple

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	9	12	18	11	50	4	54
Porcentaje	16.7	22.2	33.3	20.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	18.0	24.0	36.0	22.0	100.0		
Porcentaje acumulado	18.0	42.0	78.0	100.0			

### 6. Creo que no hay ningún obstáculo para que pueda utilizar apps para buscar empleo

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	7	10	21	12	50	4	54
Porcentaje	13.0	18.5	38.9	22.2	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	14.0	20.0	42.0	24.0	100.0		
Porcentaje acumulado	14.0	34.0	76.0	100.0			

### 7. Mi familia y amigos me han recomendado la utilización de apps para buscar empleo

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	14	6	19	11	50	4	54
Porcentaje	25.9	11.1	35.2	20.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	28.0	12.0	38.0	22.0	100.0		
Porcentaje acumulado	28.0	40.0	78.0	100.0			

### 8. Seguiría el ejemplo de una persona influyente para mí en usar apps para buscar empleo

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	2	2	35	11	50	4	54
Porcentaje	3.7	3.7	64.8	20.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	4.0	70.0	22.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	8.0	78.0	100.0			

### 9. Usaría una app para buscar empleo si una celebridad lo recomienda

	Válido					Perdidos		
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
			en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	2	14	17	12	5	50	4	54
Porcentaje	3.7	25.9	31.5	22.2	9.3	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	28.0	34.0	24.0	10.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	32.0	66.0	90.0	100.0			

### 10. Incluso si nadie me enseñó a usar apps para buscar empleo, aún puedo hacerlo

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	12	7	19	12	50	4	54
Porcentaje	22.2	13.0	35.2	22.2	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	24.0	14.0	38.0	24.0	100.0		
Porcentaje acumulado	24.0	38.0	76.0	100.0			

### 11. Cuento con los recursos necesarios para utilizar apps de empleo en mi teléfono móvil

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	2	11	22	15	50	4	54
Porcentaje	3.7	20.4	40.7	27.8	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	22.0	44.0	30.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	26.0	70.0	100.0			

**12. Puedo obtener ayuda de otras personas cuando tengo dificultades para utilizar apps de empleo en mi teléfono móvil**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo					
Frecuencia	5	7	27	11	50	4	54
Porcentaje	9.3	13.0	50.0	20.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	10.0	14.0	54.0	22.0	100.0		
Porcentaje acumulado	10.0	24.0	78.0	100.0			

**13. Tengo la intención de utilizar el teléfono móvil para la búsqueda de trabajo**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo					
Frecuencia	3	3	21	23	50	4	54
Porcentaje	5.6	5.6	38.9	42.6	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	6.0	6.0	42.0	46.0	100.0		
Porcentaje acumulado	6.0	12.0	54.0	100.0			

**Acceso a la provisión de servicios electrónicos: Dinero Móvil**

**14. Las transferencias a través de dinero móvil (teléfono móvil) hacen el envío de remesas más rápido**

	Válido			Perdidos		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
Frecuencia	9	21	20	50	4	54
Porcentaje	16.7	38.9	37.0	92.6	7.4	100.0

Porcentaje válido	18.0	42.0	40.0	100.0
Porcentaje acumulado	18.0	60.0	100.0	

**15. Usar transferencias de dinero móvil es más conveniente ya que no hay necesidad de traer efectivo o la tarjeta de crédito**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	2	13	18	17	50	4	54
Porcentaje	3.7	24.1	33.3	31.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	26.0	36.0	34.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	30.0	66.0	100.0			

**16. Me siento más cómodo realizando pagos a través de dinero móvil que con los pagos tradicionales**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	6	29	9	6	50	4	54
Porcentaje	11.1	53.7	16.7	11.1	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	12.0	58.0	18.0	12.0	100.0		
Porcentaje acumulado	12.0	70.0	88.0	100.0			

### 17. Creo que la función de los pagos móviles es fácil de entender

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	11	22	9	8	50	4	54
Porcentaje	20.4	40.7	16.7	14.8	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	22.0	44.0	18.0	16.0	100.0		
Porcentaje acumulado	22.0	66.0	84.0	100.0			

### 18. Creo que no hay ningún obstáculo para que pueda utilizar el pago móvil

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	10	15	17	8	50	4	54
Porcentaje	18.5	27.8	31.5	14.8	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	20.0	30.0	34.0	16.0	100.0		
Porcentaje acumulado	20.0	50.0	84.0	100.0			

### 19. Yo o la persona a quien envío dinero podemos cobrar el pago móvil más rápidamente

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	4	18	17	11	50	4	54
Porcentaje	7.4	33.3	31.5	20.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	8.0	36.0	34.0	22.0	100.0		
Porcentaje acumulado	8.0	44.0	78.0	100.0			

### 20. Mi familia y amigos influyen en mi intención de utilizar pagos móviles

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	3	6	31	10	50	4	54
Porcentaje	5.6	11.1	57.4	18.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	6.0	12.0	62.0	20.0	100.0		
Porcentaje acumulado	6.0	18.0	80.0	100.0			

### 21. La participación de celebridades (por ejemplo, mis deportistas favoritos) afecta mi intención de usar los pagos móviles

	Válido					Perdidos		
	Ni de acuerdo ni					Total	Sistema	Total
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	3	17	14	13	3	50	4	54
Porcentaje	5.6	31.5	25.9	24.1	5.6	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	6.0	34.0	28.0	26.0	6.0	100.0		
Porcentaje acumulado	6.0	40.0	68.0	94.0	100.0			

### 22. Me sentiría mejor conmigo mismo y mi círculo social si usara pagos móviles

	Válido					Perdidos		
	Ni de acuerdo ni					Total	Sistema	Total
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	1	12	16	17	4	50	4	54
Porcentaje	1.9	22.2	29.6	31.5	7.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	24.0	32.0	34.0	8.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	26.0	58.0	92.0	100.0			

### 23. Hay tutoriales en línea que me muestran cómo usar los pagos móviles

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	7	25	13	5	50	4	54
Porcentaje	13.0	46.3	24.1	9.3	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	14.0	50.0	26.0	10.0	100.0		
Porcentaje acumulado	14.0	64.0	90.0	100.0			

### 24. Las empresas de telefonía móvil facilitarían el uso de los pagos móviles

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	2	25	18	5	50	4	54
Porcentaje	3.7	46.3	33.3	9.3	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	50.0	36.0	10.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	54.0	90.0	100.0			

### 25. La conexión y velocidad del internet con la que cuento sería suficiente para realizar pagos móviles

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	6	14	23	7	50	4	54
Porcentaje	11.1	25.9	42.6	13.0	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	12.0	28.0	46.0	14.0	100.0		
Porcentaje acumulado	12.0	40.0	86.0	100.0			

**26. Tengo la intención de utilizar el dinero móvil para realizar transacciones**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	5	8	20	17	50	4	54
Porcentaje	9.3	14.8	37.0	31.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	10.0	16.0	40.0	34.0	100.0		
Porcentaje acumulado	10.0	26.0	66.0	100.0			

*Acceso a conectividad: Socialización*

**27. El uso de uso de apps a través del teléfono móvil (Facebook, Instagram, Whatsapp)  
aumenta mis posibilidades de ampliar mi red de contactos**

	Válido			Perdidos		
	De acuerdo	Muy de acuerdo		Total	Sistema	Total
		De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	19	31	50	4	54	
Porcentaje	35.2	57.4	92.6	7.4	100.0	
Porcentaje válido	38.0	62.0	100.0			
Porcentaje acumulado	38.0	100.0				

**28. Encuentro útil la socialización con el teléfono móvil a través del uso de apps  
(Facebook, Instagram, Whatsapp) en mi vida diaria**

	Válido			Perdidos		
	De acuerdo	Muy de acuerdo		Total	Sistema	Total
		De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	17	33	50	4	54	
Porcentaje	31.5	61.1	92.6	7.4	100.0	
Porcentaje válido	34.0	66.0	100.0			
Porcentaje acumulado	34.0	100.0				

**29. Me siento más cómodo conociendo personas nuevas a través de apps en el teléfono móvil que de forma presencial y tradicional**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	8	12	13	17	50	4	54
Porcentaje	14.8	22.2	24.1	31.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	16.0	24.0	26.0	34.0	100.0		
Porcentaje acumulado	16.0	40.0	66.0	100.0			

**30. Creo que puedo conocer personas con el teléfono móvil a través del uso de apps (Facebook, Instagram, Whatsapp) rápidamente**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	2	10	16	22	50	4	54
Porcentaje	3.7	18.5	29.6	40.7	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	20.0	32.0	44.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	24.0	56.0	100.0			

**31. Aprender a usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil es fácil para mí**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni		Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo	De acuerdo				
Frecuencia	2	4	20	24	50	4	54
Porcentaje	3.7	7.4	37.0	44.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	8.0	40.0	48.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	12.0	52.0	100.0			

**32. En general, encuentro que las apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) son fáciles de usar**

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	2	6	20	22	50	4	54
Porcentaje	3.7	11.1	37.0	40.7	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	12.0	40.0	44.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	16.0	56.0	100.0			

**33. Las personas que son importantes para mí piensan que debo usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) para conocer personas**

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	1	11	22	16	50	4	54
Porcentaje	1.9	20.4	40.7	29.6	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	22.0	44.0	32.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	24.0	68.0	100.0			

**34. Creo que mucha gente en el país que me encuentro usa apps a través de su teléfono móvil para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp)**

	Válido			Perdidos	
	Muy de acuerdo			Total	Total
	De acuerdo	acuerdo	Total		
Frecuencia	22	28	50	4	54
Porcentaje	40.7	51.9	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	44.0	56.0	100.0		
Porcentaje acumulado	44.0	100.0			

**35. Creo que muchas personas que son importantes para mí buscan amigos o pareja en apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través de su teléfono móvil**

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	1	10	21	18	50	4	54
Porcentaje	1.9	18.5	38.9	33.3	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	20.0	42.0	36.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	22.0	64.0	100.0			

**36. Tengo los conocimientos necesarios para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil**

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	2	1	26	21	50	4	54
Porcentaje	3.7	1.9	48.1	38.9	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	2.0	52.0	42.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	6.0	58.0	100.0			

**37. Creo que tengo un teléfono móvil con la capacidad para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp)**

	Válido				Perdidos		
	Ni de acuerdo ni				Total	Sistema	Total
	En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo			
Frecuencia	1	4	27	18	50	4	54
Porcentaje	1.9	7.4	50.0	33.3	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	8.0	54.0	36.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	10.0	64.0	100.0			

**38. Puedo obtener ayuda de otras personas cuando tengo dificultades para usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) en el teléfono móvil**

	Válido				Perdidos		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		en desacuerdo					
Frecuencia	3	7	23	17	50	4	54
Porcentaje	5.6	13.0	42.6	31.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	6.0	14.0	46.0	34.0	100.0		
Porcentaje acumulado	6.0	20.0	66.0	100.0			

**39. Tengo la intención de utilizar usar apps para socializar (Facebook, Instagram, Whatsapp) a través del teléfono móvil**

	Válido			Perdidos	
	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total	Sistema	Total
		acuerdo			
Frecuencia	17	33	50	4	54
Porcentaje	31.5	61.1	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	34.0	66.0	100.0		
Porcentaje acumulado	34.0	100.0			

**Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas por Acceso a Oportunidades:**

**Empleo.**

	Estadísticos			
	N		Media	Desv. Desviación
	Válido	Perdidos		
Expectativas de Rendimiento Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)	50	4	4.50	.647
Expectativas de Esfuerzo Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)	50	4	3.92	.922

Influencia Social Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)	50	4	3.90	.735
Condiciones Facilitadoras Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)	50	4	4.10	.735

## Tablas de frecuencia

### Expectativas de Rendimiento Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)

	Válido				Perdidos		
	Malas Expectativas de Rendimiento	Expectativas de Rendimiento Indiferentes	Buenas Expectativas de Rendimiento	Muy Buenas Expectativas de Rendimiento	Total	Sistema	Total
Frecuencia	1	1	20	28	50	4	54
Porcentaje	1.9	1.9	37.0	51.9	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	2.0	40.0	56.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	4.0	44.0	100.0			

### Expectativas de Esfuerzo Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)

	Válido				Perdidos		
	Malas Expectativas de Esfuerzo	Expectativas de Esfuerzo Indiferentes	Buenas Expectativas de Esfuerzo	Muy Buenas Expectativas de Esfuerzo	Total	Sistema	Total
Frecuencia	5	8	23	14	50	4	54
Porcentaje	9.3	14.8	42.6	25.9	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	10.0	16.0	46.0	28.0	100.0		
Porcentaje acumulado	10.0	26.0	72.0	100.0			

### Influencia Social Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)

	Válido				Perdidos		
	Baja Influencia Social	Influencia Social Indiferente	Alta Influencia Social	Muy Alta Influencia Social	Total	Sistema	Total
Frecuencia	1	13	26	10	50	4	54
Porcentaje	1.9	24.1	48.1	18.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	26.0	52.0	20.0	100.0		

Porcentaje acumulado	2.0	28.0	80.0	100.0
----------------------	-----	------	------	-------

### Condiciones Facilitadoras Acceso a Oportunidades: Empleo (Agrupada)

	Válido			Perdidos		
	Condiciones Facilitadoras Neutrales	Buenas Condiciones Facilitadoras	Muy Buenas Condiciones Facilitadoras	Total	Sistema	Total
Frecuencia	11	23	16	50	4	54
Porcentaje	20.4	42.6	29.6	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	22.0	46.0	32.0	100.0		
Porcentaje acumulado	22.0	68.0	100.0			

### Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas por Provisión de Servicios

#### Electrónicos: Dinero Móvil.

	Estadísticos			
	N		Media	Desv. Desviación
	Válido	Perdidos		
Expectativas de Rendimiento Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)	50	4	4.16	.710
Expectativas de Esfuerzo Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)	50	4	3.78	.910
Influencia Social Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)	50	4	3.68	.794
Condiciones Facilitadoras Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)	50	4	3.74	.694

## Tablas de frecuencia

### Expectativas de Rendimiento Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)

	Válido				Perdidos	
	Expectativas de Rendimiento Indiferentes	Buenas Expectativas de Rendimiento	Muy Buenas Expectativas de Rendimiento	Total	Sistema	Total
Frecuencia	9	24	17	50	4	54
Porcentaje	16.7	44.4	31.5	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	18.0	48.0	34.0	100.0		
Porcentaje acumulado	18.0	66.0	100.0			

### Expectativas de Esfuerzo Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)

	Válido				Perdidos	
	Malas Expectativas de Esfuerzo	Expectativas de Esfuerzo Indiferentes	Buenas Expectativas de Esfuerzo	Muy Buenas Expectativas de Esfuerzo	Total	Sistema Total
Frecuencia	3	18	16	13	50	4 54
Porcentaje	5.6	33.3	29.6	24.1	92.6	7.4 100.0
Porcentaje válido	6.0	36.0	32.0	26.0	100.0	
Porcentaje acumulado	6.0	42.0	74.0	100.0		

### Influencia Social Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)

	Válido				Perdidos		Total
	Baja Influencia Social	Influencia Social Indiferente	Alta Influencia Social	Muy Alta Influencia Social	Total	Sistema	
Frecuencia	4	14	26	6	50	4	54
Porcentaje	7.4	25.9	48.1	11.1	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	8.0	28.0	52.0	12.0	100.0		
Porcentaje acumulado	8.0	36.0	88.0	100.0			

### Condiciones Facilitadoras Acceso a Provisión de Servicios Electrónicos: Dinero Móvil (Agrupada)

	Válido				Perdidos	
	Malas Condiciones Facilitadoras	Condiciones Facilitadoras Neutrales	Buenas Condiciones Facilitadoras	Muy Buenas Condiciones Facilitadoras	Total	Sistema Total
Frecuencia	4	14	26	6	50	4 54
Porcentaje	7.4	25.9	48.1	11.1	92.6	7.4 100.0
Porcentaje válido	8.0	28.0	52.0	12.0	100.0	
Porcentaje acumulado	8.0	36.0	88.0	100.0		

Frecuencia	1	17	26	6	50	4	54
Porcentaje	1.9	31.5	48.1	11.1	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	34.0	52.0	12.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	36.0	88.0	100.0			

### Estadísticos descriptivos de las preguntas agrupadas por Acceso a Conectividad:

#### Socialización.

	N		Media	Desv. Desviación
	Válido	Perdidos		
Expectativas de Rendimiento Acceso a conectividad: Socialización (Agrupada)	50	4	4.62	.490
Expectativas de Esfuerzo Acceso a conectividad: Socialización (Agrupada)	50	4	4.40	.670
Influencia Social Acceso a conectividad: Socialización (Agrupada)	50	4	4.42	.538
Condiciones Facilitadoras Acceso a conectividad: Socialización (Agrupada)	50	4	4.38	.567

#### Tablas de frecuencia

##### Expectativas de Rendimiento Acceso a Conectividad: Socialización (Agrupada)

	Válido		Total	Perdidos	
	Buenas Expectativas de Rendimiento	Muy Buenas Expectativas de Rendimiento		Sistema	Total
Frecuencia	19	31	50	4	54
Porcentaje	35.2	57.4	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	38.0	62.0	100.0		
Porcentaje acumulado	38.0	100.0			

##### Expectativas de Esfuerzo Acceso a Conectividad: Socialización (Agrupada)

	Válido	Perdidos	Total
--	--------	----------	-------

	Expectativas de Buenas Esfuerzo Indiferentes	Expectativas de Esfuerzo	Muy Buenas Expectativas de Esfuerzo	Total	Sistema	
Frecuencia	5	20	25	50	4	54
Porcentaje	9.3	37.0	46.3	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	10.0	40.0	50.0	100.0		
Porcentaje acumulado	10.0	50.0	100.0			

### Influencia Social Acceso a Conectividad: Socialización (Agrupada)

	Válido			Perdidos		
	Influencia Social Indiferente	Alta Influencia Social	Muy Alta Influencia Social	Total	Sistema	Total
Frecuencia	1	27	22	50	4	54
Porcentaje	1.9	50.0	40.7	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	2.0	54.0	44.0	100.0		
Porcentaje acumulado	2.0	56.0	100.0			

### Condiciones Facilitadoras Acceso a conectividad: Socialización (Agrupada)

	Válido			Perdidos		
	Condiciones Facilitadoras Neutrales	Buenas Condiciones Facilitadoras	Muy Buenas Condiciones Facilitadoras	Total	Sistema	Total
Frecuencia	2	27	21	50	4	54
Porcentaje	3.7	50.0	38.9	92.6	7.4	100.0
Porcentaje válido	4.0	54.0	42.0	100.0		
Porcentaje acumulado	4.0	58.0	100.0			