Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Bancarización y la Educación Financiera en los colaboradores de la agencia del Banco de la Nación en Chancay

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Roberto Cessar CARRANZA VÁSQUEZ

ASESOR

Mg. Miguel Angel BERETTA CISNEROS

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Carranza, R. (2026). *Bancarización y la Educación Financiera en los colaboradores de la agencia del Banco de la Nación en Chancay*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Roberto Cesar Carranza Vasquez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41640086
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7714-5289
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mg. Miguel Angel Beretta Cisneros
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06415613
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7947-8351
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10003595
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Juan Puell Palacios
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06068877
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. Jorge Ceferino Eguizabal
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42597881
Datos de investigación	

Línea de investigación	D.3.3.8 Reforma y modernización del Estado
Grupo de investigación	Gestión publica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio / Institución: Banco de la Nación - Oficina Chancay País: Perú Departamento: Lima Provincia: Huaral Distrito: Chancay Centro poblado: No aplica Urbanización: No aplica Manzana y lote: No aplica Calle / Avenida: Calle Luis Felipe del Solar 156 (frente a la Plaza de Armas) Latitud: -11.56230 Longitud: -77.27050
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024-2026
URL de disciplinas OCDE	Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración publica https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 00032-UPG-FCA-2026

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTION PUBLICA

En la Ciudad Universitaria, a los veintidós días del mes de abril del año dos mil veintiséis, siendo las ocho horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sito en calle German Amezaga n° 375, Ciudad Universitaria, Lima, de forma presencial; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva,*** *e integrado por los miembros:* ***Mg. Miguel Ángel Beretta Cisneros (Asesor), Dr. Juan Puell Palacios (Jurado) y Dr. Jorge Ceferino Eguizabal (Jurado);*** *el postulante al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, don* ***Roberto Cesar Carranza Vasquez,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Bancarización y la Educación Financiera en los colaboradores de la agencia del Banco de la Nación en Chancay",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 100° del Reglamento General de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aprobado con la Resolución Rectoral N.° 04790-R-18 del 08 de agosto de 2018, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

Diecisiete (17) Muy bueno

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas Otorgar *el Grado Académico Magíster en Gestión Pública, a don* ***Roberto Cesar Carranza Vasquez.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 09:10 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA
PRESIDENTE

MG. MIGUEL ÁNGEL BERETTA CISNEROS
ASESOR

DR. JUAN PUELL PALACIOS
JURADO

DR. JORGE CEFERINO EGUIZABAL
JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Miguel Ángel Beretta Cisneros** en mi condición de asesor acreditado mediante Dictamen de la UPG Nº 001400-2025-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es **"Bancarización y la Educación Financiera en los colaboradores de la agencia del Banco de la Nación en Chancay"**, presentado por el bachiller **Roberto Cesar Carranza Vasquez,** para optar el grado académico de **Magíster en Gestión Publica.**

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 18 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de magíster en Gestión Pública.

Lima, 22 de 04 de 2026

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: **Miguel Ángel Beretta Cisneros**

DNI: 06415613

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi familia quienes me enseñaron que no existen sueños imposibles, solo personas que no son capaces de pagar el precio por realizarlos. También la dedico a la memoria de mi madre que me ayudo de diversas maneras para mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios, porque él fue el principal guía de este proceso, el me dio las fuerzas para culminar exitosamente el proyecto ante los obstáculos que pudieron existir en el camino.

Agradezco también a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Decana de América, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, y a mis docentes, quienes con sus conocimientos y guía constante fueron fundamentales en la culminación de este trabajo.

Índice de contenido

Dedicatoria....2
Agradecimiento....3
Índice de contenido....4
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA....7
1.1. Situación Problemática....7
1.2. Formulación del Problema....12
1.2.1. Problema general....12
1.2.2. Problemas específicos....12
1.3. Justificaciones....12
1.3.1. Justificación teórica....12
1.3.2. Justificación práctica....13
1.4. Objetivos....13
1.4.1. Objetivo general....13
1.4.2. Objetivos específicos....14
1.5. Hipótesis....14
1.5.1. Hipótesis general....14
1.5.2. Hipótesis especificas....14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO....15
2.1 Antecedentes....15
2.1.1. Antecedente Internacionales....15
2.1.2. Antecedente Nacional....17
2.2. Bases teóricas....21
2.2.1. Concepto de Bancarización....21
2.2.2. Características....22
2.2.3. Importancia de la bancarización....26
2.2.4. Bancarización en los Trabajadores del Sector Bancario....28
2.2.4.1. Acceso a Productos Financieros....28
2.2.4.2. Estabilidad Financiera....29
2.2.4.3. Nivel de confianza en las instituciones financieras....30
2.2.5. Teorías de la bancarización....30
2.2.6. Dimensiones de la bancarización....31

2.2.6.1. Operaciones económicas activas 32
2.2.6.2. operaciones económicas pasivas 32
2. 2.7. Marco Normativo de la Bancarización en Perú 33
2.2.7.1. Ley de Inclusión Financiera y su implementación 33
2.2.7.2. Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la Economía 33
2.2.7.3. Políticas y programas del Estado peruano para promover la bancarización 33
2.2.7.4. Rol del Banco de la Nación en la estrategia de inclusión financiera ... 34
2.2.8. Definición y alcance de la Educación Financiera 34
2.2.9. Importancia de la educación financiera para el bienestar económico 37
2.2.10. Educación Financiera en el Sector Público y Bancario 39
2.2.11. Programas de capacitación financiera para trabajadores de bancos en Perú 40
2.2.12. Teorías de la educación financiera 40
2.2.13. Estrategias para la Educación Financiera en Trabajadores 42
2.2.13.1. Métodos y herramientas para fomentar la educación financiera 44
2.2.13.2. Beneficios de la educación financiera en la gestión personal y profesional 44
2.2.13.3. Evaluación del impacto de la educación financiera en el desempeño laboral 45
2.2.14. Dimensiones de la educación financiera 46
2.2.14.1. Dimensión 1 Conocimiento Financiero 46
2.2.14.2. Dimensión 2 Habilidades Financieras 47
2.2.14.3. Dimensión 3 Actitudes Financieras 48
2.2. 15. Marco normativo de la educación financiera en el Perú 48
2.2.15.1. Inclusión Curricular Obligatoria (Ley N.° 31900) 48
2.2.15.2. Ley de Incorporación de la Educación Financiera (Ley 3729) 48
2.2.15.3. Rol de la Regulación y la Supervisión (Ley N.° 26702) 49
2.3. Glosario 49
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA 52
3.1. Tipo y Diseño de la investigación 52
3.1.1. Tipo 52
3.1.2. Enfoque de investigación 52
3.1.3. Diseño 52
3.1.4. Método de investigación 53

3.2. Población de estudio 53
3.3. Tamaño de la muestra 55
3.3.1. Muestra 55
3.3.2. Muestreo no probabilístico por conveniencia 55
3.4. Técnicas de recolección de datos 56
3.4.1 Técnica de acopio de información 56
3.4.2 Instrumentos de acopio de información 56
3.4.3. Acceso al campo y acopio de información 56
3.5. Ética en la investigación 57
CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 58
4.1. Análisis, interpretación y explicación 58
4.2. Pruebas de Hipótesis 78
4.3. Presentación y discusión de resultados 85
CONCLUSIONES 90
RECOMENDACIONES 91
REFERENCIAS 92
ANEXOS 107

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

A nivel mundial, la bancarización tiene gran relevancia con la inclusión de personas y empresas en el sistema financiero formal, para estimular el desarrollo económico y el crecimiento, ya que su aumento refleja la participación en actividades como el ahorro y el crédito, mejorando así la gestión de recursos y reduciendo riesgos asociados al efectivo e impulsando la economía formal. Sin embargo, para lograr una bancarización plena, se requiere un esfuerzo coordinado en educación financiera, acceso a la tecnología y la interoperabilidad de los sistemas, asegurando el futuro de las finanzas, más inclusivo y equitativo para todos (Gonzalez y Escobar, 2023).

En términos generales, la bancarización se ha convertido en un motor clave para el desarrollo sostenible, facilitando 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU (2023). Por ello, el G20 se comprometió a promover la inclusión y educación financiera como herramientas vitales para el crecimiento económico y la reducción de la pobreza. Sin embargo, para lograr una inclusión plena y global, el principal reto sigue siendo la mejora de la conectividad y la infraestructura digital, asegurando que toda la sociedad acceda a los servicios necesarios para impulsar su bienestar y contribuir al crecimiento mundial (Gaxiola, et al., 2020).

De manera que, entre 2011 y 2017, la inclusión financiera creció masivamente, dando acceso a una cuenta a 1,200 millones de adultos y elevando la titularidad global al 69%, gracias a la innovación digital y los servicios que usan el teléfono móvil en más de 80 países, siendo el siguiente paso crucial, lograr la utilización efectiva de estas cuentas, un éxito ya visible en naciones como China e India (con más del 80% de bancarización) que implementaron reformas, cuentas de bajo costo y pagos digitales. A pesar de este progreso, el reto sigue siendo grande, pues en 2017 todavía quedaban 1,700 millones de adultos sin acceso bancario formal (Global Findex, 2021).

Prosiguiendo, el Banco Mundial destaca la relevancia de la digitalización, como un motor clave para la inclusión financiera, elevando al 71% la proporción de adultos con una cuenta en economías en desarrollo. Sin embargo, este progreso es incompleto y desigual, ya que solo el 57% de la población mundial posee habilidades financieras básicas, lo que impide el uso efectivo de los servicios. Además, persisten importantes brechas de género y regionales; por ejemplo, en las economías en desarrollo, las mujeres aún tienen una tenencia de cuentas 6 puntos porcentuales menor que los hombres, lo que subraya que la tecnología ha facilitado el acceso, y el reto pendiente sigue siendo la educación y el uso pleno de las herramientas financieras (Grupo Banco Mundial, 2022).

Por consiguiente, la educación financiera es reconocida como una habilidad vital para el bienestar, lo que motiva a la OCDE y su red INFE a realizar encuestas en 39 países, para medir los conocimientos, comportamientos y actitudes de los adultos, sin embargo, los resultados globales presentan un promedio de 13.2 sobre 21 puntos, destacando que la habilidad es baja a nivel mundial, siendo la principal debilidad el comportamiento financiero (falta de ahorro y planificación a largo plazo), generando gran vulnerabilidad y baja resiliencia económica. Además, los países desarrollados como Estonia y Canadá lideran, mientras que, Chile con 13.55 puntos, Brasil con 13.33, México con 12.93 puntos, se encuentran por debajo del promedio de la OCDE con 13.7 puntos. Esto evidencia que gran parte de su población carece de los conocimientos mínimos necesarios, subrayando la urgencia de mejorar la comprensión de conceptos básicos y el uso seguro de herramientas financieras digitales (SBS, 2022).

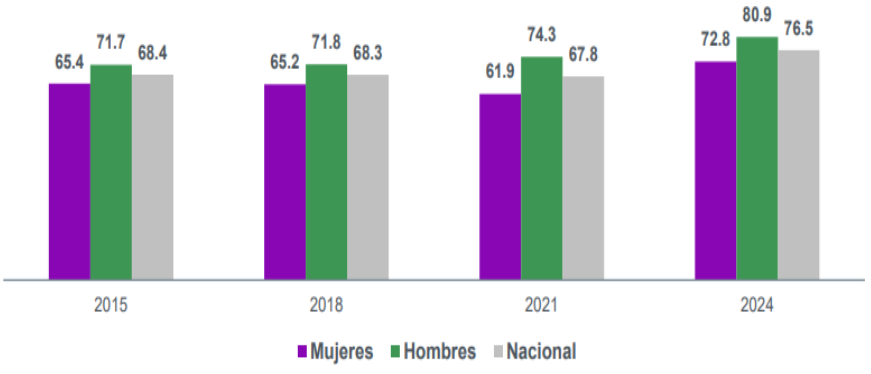
Del mismo modo, en América Latina y el Caribe, en la bancarización, se considera que una cuenta bancaria no garantiza una inclusión financiera completa ni acceso a sus beneficios, porque según evidencias, a pesar de la creciente tenencia de cuentas bancarias, que subió del 52% en 2014 al 74% en 2021, solo indica acceso, no inclusión financiera completa, siendo el problema que reside en el uso efectivo, donde la mayoría de los hogares evita los servicios

formales de ahorro, solo el 18%, y crédito, solo el 30%, recurriendo a métodos informales. Esta cautela se debe a las altas comisiones, la desconfianza histórica en el sistema y la falta de conocimiento. Por ello, el desafío clave es transformar el acceso en un uso efectivo mediante regulaciones, educación financiera y la creación de productos (Programa de las Naciones para el Desarrollo, 2021).

La pandemia del COVID 19 aceleró la necesidad de inclusión financiera digital en México, donde el acceso a servicios formales es crucial para la estabilidad y planificación económica de familias y empresas. Esta inclusión, lograda mediante la bancarización, permite el uso de créditos y seguros vitales para invertir en salud, educación y negocios, y gestionar riesgos financieros. Por lo tanto, es urgente fomentar el uso de medios digitales de bajo costo para ofrecer servicios financieros adaptados a las poblaciones excluidas de manera responsable y sostenible. (Espinosa y Maceda, 2023). De acuerdo a esta realidad se presenta cifras porcentuales sobre este tema en la siguiente figura:

Figura 1.

Porcentaje de la población mexicana con al menos un producto financiero



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), 2015 a 2024.

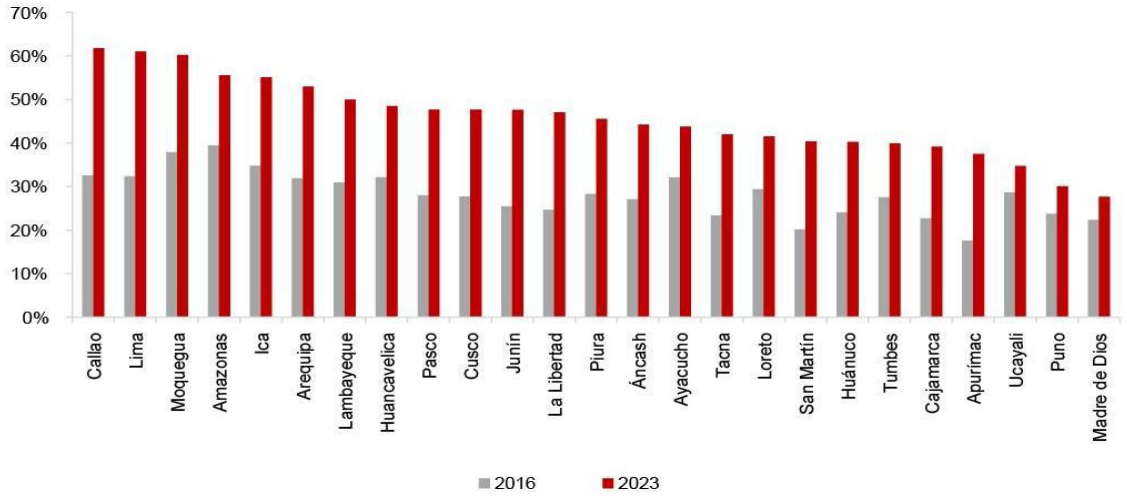
En la figura 1, según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), a pesar del notable avance en la inclusión financiera en México con respecto a la población de 18 a 70 años, donde el acceso a productos formales, con el ahorro, crédito, seguro o AFORE, creció 8.1 puntos porcentuales, es decir del 68.4% al 76.5% entre 2015 y 2024, la principal

problemática reside en la brecha de género, donde el acceso es significativamente desigual, con el 80.9% de los hombres incluidos frente a solo el 72.8% de las mujeres. Esta disparidad se debe principalmente a las barreras estructurales que limitan la participación de las mujeres en el mercado laboral formal y su menor acceso a activos colaterales (como la propiedad de vivienda), lo que a su vez restringe su acceso a créditos y perpetúa su vulnerabilidad económica (ENIF, 2025).

A nivel nacional, la evolución de la bancarización departamental según datos analizados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), representada por el porcentaje de la población adulta con acceso al menos a un producto financiero formal, demuestra el interés de contar con productos como la cuenta de ahorro y sueldo, plazo fijo o corriente. A continuación se representa los resultados de esta realidad en la siguiente figura:

Figura 2.

Tasa de bancarización departamental de la población adulta



Fuente: ComexPerú (2023)

En la figura 2, que refiere la tasa de bancarización departamental de la población adulta, se tuvo un aumento en todos los departamentos si se comparan los resultados de 2023 y 2016. Mientras que, la provincia constitucional del Callao, Lima y Moquegua son los departamentos con mayor penetración del sistema financiero, con más del 60% de su población bancarizada en 2023. Regiones como Madre de Dios, Puno y Ucayali presentan

los niveles más bajos, aunque con una mejora respecto de 2016 (ComexPerú, 2024).

Así mismo, el Perú se encuentra dentro de los países en donde el banco mundial esta brindado el apoyo para que se pueda dar la inclusión financiera, ya que, está incluido en el grupo principal en donde se centra la mayor parte de los esfuerzos con el fin de aplicar la inclusión y el acceso a servicios financieros (Banco Mundial, 2022); sin embargo, se evidenció una situación preocupante, donde según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) en Lima Metropolitana se destaca un nivel de inclusión de 63%, muy superior al indicador de las regiones de la sierra (43%) y la selva (44%), de manera que, la razón de que haya personas no bancarizadas en la sierra y la selva, se debe a la insuficiencia de ingresos para abrir una cuenta, por ello, es necesario fomentar soluciones innovadoras de pagos digitales que faciliten la adopción y uso, en dichas zonas del país, a fin de acceder con facilidad y bajo costo a productos y servicios financieros (Banco Central de Reserva del Perú, 2023).

A nivel del contexto institucional, el estudio se realiza del Banco de la Nación (BN), que es reconocido por su eficiente gestión y contribución al crecimiento económico, enfocando sus canales de atención en la bancarización e inclusión social de miles de peruanos. Sin embargo, esta labor se ve obstaculizada por problemas internos, donde en ciertos casos está presente la falta de información clara por parte del personal sobre productos y servicios, lo que lleva a clientes a tomar decisiones financieras erróneas. Esta deficiencia implica que el BN no logra empoderar a los usuarios para que adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para una gestión financiera efectiva, limitando su verdadera inclusión. Por lo tanto, los resultados de la investigación serán utilizados para proponer como sugerencia una estrategia que incluya la capacitación del personal para actuar como educadores financieros, la creación de materiales educativos sencillos y la reorientación de la gestión para medir la comprensión y el uso efectivo de los productos, en lugar de solo la apertura de cuentas.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relacionan las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay?

¿Cómo se relacionan las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay?

1.3. Justificaciones

1.3.1. Justificación teórica

El estudio se plantea para contribuir a partir de la bancarización que las personas puedan acceder a una variedad de servicios financieros que antes podían estar fuera de su alcance, como cuentas de ahorro, préstamos, tarjetas de crédito y seguros, de manera que es relevante que se fomente la educación financiera para que las personas puedan tomar control sobre sus finanzas, mejorar su bienestar económico y contribuir al fortalecimiento de la economía general, asegurando un futuro más estable y próspero. De esta forma, a nivel teórico se contribuye con información planteada por Zuñiga, et al. (2023), que refiere a la bancarización como el grado de integración del sector real con el sector financiero, específicamente el volumen de transacciones que llevan a cabo los diversos agentes utilizando para ello las plataformas y los medios de pago que ofrecen los intermediarios financieros. Mientras que, para la educación financiera, Ferrada, et al. (2024) declara que se debe desarrollar competencias y capacidades financieras en la población, a fin de que pueda tomar decisiones financieras informadas y responsables.

1.3.2. Justificación práctica

El estudio se desarrolla para tener resultados que permitan a los colaboradores del

Banco de la Nación en Chancay realizar transacciones de operaciones económicas pasivas, que incluye actividades como depósitos en cuenta transferencia bancaria, pagos con tarjeta, órdenes de pago; como también transacciones de operaciones económicas activas, donde se incluyen operaciones son realizadas principalmente por empresas, individuos o gobiernos que tienen un papel activo en la economía al participar en la creación o distribución de valor, de manera que, los trabajadores pueden participar en actividades como el uso de productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones bancarias y que contribuyen a la inclusión financiera.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Determinar la relación entre las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay

1.5.2. Hipótesis especificas

Existe relación entre las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre

Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Existe entre las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedente Internacionales

Según Intriago y Marcillo (2022) en su estudio donde su objetivo fue analizar la educación financiera aproximada a través de dos preguntas referentes al plan de jubilación y el uso de cuenta bancaria para su negocio, realizando una estimación a la cual se agrega además una matriz con un conjunto de controles de las características individuales del gerente o propietario. Su metodología se enfoca en una investigación descriptiva y explicativa que permitió recopilar datos tanto primarios como secundarios por medio de la observación, entrevistas y encuestas. Los resultados obtenidos indican que a pesar de que el nivel de conocimientos financieros del individuo puede ser considerable, la tendencia muestra su inclinación a mantener el negocio de manera informal. En conclusión estos resultados demuestran que existe una tolerancia elevada al riesgo asociado con la informalidad. Esto debido a que se podrida conocer cómo se maneja el mercado y las regulaciones tributarias, por lo que sabe cómo evadirlas.

Sanguña (2023) el presente trabajo tuvo como objetivo analizar el impacto financiero generado por la pandemia de Covid-19 en el sistema bancario que opera en la provincia de Imbabura, período 2019-2020. Para esto, se llevó a cabo un estudio mixto (cualitativo y cuantitativo), de diseño no experimental y transversal, que correspondió a un estudio documental y a un análisis financiero en una muestra de 12 entidades financieras de la provincia de Imbabura. Según los resultados, con el análisis financiero realizado se demostró que hubo cambios significativos en los activos, con decrecimientos en las carteras de créditos y, al mismo tiempo, con alzas en los fondos disponibles. Por otra parte, a pesar de que los pasivos aumentaron, el sector bancario puede hacer frente a las obligaciones, aunque con una menor eficiencia en 2020. En conclusión, el sector bancario, tanto en 2019 como en 2020 presentó crecimiento de activos, pasivos y patrimonio; en cuanto a los ingresos de ambos años

presentaron disminuciones, debido al aumento de los gastos operativos derivado del pago de los sueldos.

Caiza (2024) con la finalidad de identificar el impacto que ha tenido la banca digital en los servicios financieros. Se detalló la metodología aplicada para la ejecución del proyecto. Se optó por el método inductivo, fundamentado en un análisis de razonamiento. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, se emplearon dos tipos de investigación: la documental por la revisan del impacto de la banca digital, y la descriptiva, que implicó la realización de encuestas a los socios y entrevista a los gerentes de las cooperativas. Los resultados demostraron que este factor plantea desafíos, como la necesidad de garantizar la seguridad y la accesibilidad para todos, lo que requiere una vigilancia constante y un marco regulatorio adecuado. En conclusión, la banca digital reduce los costos operativos asociados con las sucursales físicas. Las entidades financieras pueden ofrecer servicios con menores tarifas y, en muchos casos, ofrecer productos sin comisiones, lo que beneficia a los usuarios.

Almendarez (2023) en su estudio tiene como finalidad, Determinar la relación de la educación financiera en los niveles de ahorro y deuda de emprendedores. La población fue de 258,000 MIPYMES que empleaban a cerca de 760,000 personas, además, a partir del muestreo aleatorio con una fórmula de población finita, teniendo la muestra resultando un total de 138 emprendedores, mientras que, utilizando como instrumento de recolección de datos de encuestas en línea de diseño cuantitativo aplicado a emprendedores hondureños, entre los resultados más relevantes se encontró un alto nivel de educación financiera con mejores indicadores en los que mencionaron haber recibido algún tipo de formación en el tema, en el cual se destaca buenos indicadores en la periodicidad de ahorro y análisis de tasas en créditos, de forma que es importante seguir un plan de desarrollo integral del tema de educación financiera aplicado a los emprendedores y sus necesidades partiendo de sus características específicas. En conclusión, los emprendedores muestran altos niveles de educación financiera, base para el desarrollo de sus actividades comerciales, sin embargo, es necesario potenciar

mediante cursos sean formales o de carácter informal, la formación de competencias que ayuden a entender la variedad de productos financieros y sus beneficios, así como la complejidad de la economía actual y sus cambios abruptos en los tiempos actuales.

Herrera (2020) en su estudio, se busca proponer estrategias que apoyen al incremento del uso de la banca electrónica. A través de los datos obtenidos en una investigación de campo, se diseñaron matrices de gestión estratégica para conocer la situación del uso de la banca electrónica. Asimismo, mediante el diseño metodológico descriptivo, se generan estrategias que contribuyan en el aumento de su uso. Al ser un estudio transversal, está limitado en un solo momento temporal, por lo que no se logra diferenciar ciertos factores que pudieran modificar el resultado, la muestra está conformada por 35 trabajadores. En conclusión, se podría desarrollar campañas masivas para educar a la población sobre los beneficios de la banca electrónica. Esto puede incluir talleres, tutoriales en línea y programas de capacitación en medios digitales. Los usuarios deben conocer cómo abrir cuentas, realizar transacciones y entender cómo proteger su información financiera.

Según Florencia (2023) este artículo estudia las formas bajo las cuales los Programas de Transferencia Condicionada de Ingresos (PTCI) implementados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), podría asegurar participación en las instituciones bancarias. Para ello, se recorre el proceso de bancarización, junto con sus implicancias en el despliegue de destrezas emocionales y en el "blanqueo" de las prácticas de consumo. La estrategia de indagación es cualitativa, basada en la realización de entrevistas semi estructuradas a informantes para que se otorgue créditos al consumo dentro del sector formal. En conclusión, El trabajo concluye que el ser sujetos receptores de PTCI los lleva a constituirse como sujetos de crédito; este es un fin buscado por estos programas – de forma más o menos explícita –, bajo los argumentos de la inclusión financiera.

Montoya, et al. (2022) en su estudio, el objetivo de esta investigación se centra en determinar la relación que tiene el endeudamiento con la educación financiera. Se trata de una

investigación de corte transversal y descriptivo, cuyo trabajo de campo se realizó en los meses de marzo a junio del 2020 con estudiantes universitarios. Se encuestaron un total de 181 estudiantes con una edad promedio de 21 años. Para estimar el nivel de relación lineal de las variables de educación financiera y endeudamiento, se utilizó el coeficiente de correlación Spearman de un 0.181. Los resultados permiten inferir que el endeudamiento es una alternativa bien valorada, muy probablemente los estudiantes tengan una deuda contraída. En conclusión, aunque el resultado de correlación muestra que si se relacionan, esta se interpreta como una relación positiva media, la educación financiera es crucial porque proporciona las herramientas necesarias para manejar responsablemente sus recursos económicos, evitar deudas innecesarias y planificar su futuro financiero, incluyendo el ahorro y la inversión, por ello, los estudiantes representan los consumidores del futuro, serán las personas que muevan la economía de la comunidad, del país, del mundo, por lo tanto, es fundamental educarlos en materia de financiera.

Según Godoy (2020) donde su estudio tiene como finalidad, identificar bancarización, digitalización y banca móvil. Por lo tanto, la bancarización, como componente fundamental, de los procesos de inclusión social, se viene anexando en las políticas prioritarias de los gobiernos en el nivel mundial. La metodología del estudio se caracteriza de tipo descriptivo y diseño no experimental. Además, se usaron las técnicas de observación participativa, observación documental y encuesta. En lo que respecta a Panamá, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), viene realizando importantes esfuerzos, a través de la emisión de regulaciones que han tenido gran impacto en la mejora de los niveles de inclusión financiera y bancarización en el país, además de la implementación, por parte de entidades públicas y privadas, de estrategias, planes, lineamientos y programas para lograr que más panameños tengan el acceso a esta moderna modalidad de negocios.

Muñoz, et al. (2019) en su estudio la finalidad identificar la relación de Educación financiera para promover cambios significativos en la calidad de vida de la sociedad colombiana. La temática se desarrolló a partir de un enfoque cuantitativo; siendo la base

primordial la observación empírica de las acciones sobre la educación financiera, considerando como factor clave para favorecer la consolidación de una sociedad informada y consciente que pueda prever, planificar y tomar decisiones financieras adecuadas en función de los objetivos personales o familiares. Los resultados obtenidos demostraron que las personas encuestadas manifestaron conocer parcialmente el contexto de la educación financiera, todo ello con una escasa percepción del conocimiento financiero, aunado a ello el poco dominio sobre los términos del contexto en general. Finalmente, se concluye que las personas deben familiarizarse de una forma íntegra en referencia a los conceptos financieros básicos, lo cual les proporcionen herramientas valiosas para comprender el contexto financiero de una forma holística, con un sentido que las personas tomen conciencia al desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar.

2.1.2. Antecedente Nacional

Ranilla (2020) en su estudio se tiene por objetivo la presentación del beneficio de la bancarización para el crecimiento económico de las tiendas de abarrotes de la urbanización Pro - Los Olivos, Lima; considerando que aún una buena cantidad de empresarios bodegueros, no tiene acceso al sistema financiero. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y no experimental, además, se emplearon encuestas. En los resultados, se identificó que mediante el establecimiento de programas de capacitación se puede instruir a las tiendas de abarrotes para conocer los servicios financieros del sistema e inviertan en sus negocios con fondos del sistema financiero. En conclusión, con la investigación se orientó a las tiendas de abarrotes, con instrumentos financieros para acceder a muchos clientes y así aumenten sus ingresos y por ende su nivel de rentabilidad ya que no utilizan dinero sino medios electrónicos, con bajos costos y en muchos casos sin costos y membresías.

Cabrera (2023) en la investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la

educación financiera en el desarrollo empresarial de los comerciantes mypes del mercado José Abelardo Quiñones Gonzales de Chiclayo, 2022. Para ello se utilizó una metodología basada en un enfoque cuantitativo, y no experimental, además, se emplearon encuestas dirigidas a los 121 microempresarios. Según los resultados, se utilizó el estadístico Chi cuadrado de Pearson que permitió aceptar la hipótesis de la investigación con un nivel de significancia del 0.05 y p-valor de 0.000, evidenciando la influencia de la primera variable en la segunda, además, se demuestra que la educación financiera permite a los comerciantes garantizar su capacidad para optar por productos y servicios financieros que posibilite su desarrollo empresarial, sin embargo, el 75.20% de los encuestados mostró indecisión evidenciando inseguridad del beneficio de contar con conocimiento, desarrollar habilidades y mostrar educación financiera. En conclusión, a pesar de existir influencia entre los factores, se destaca un escaso acercamiento de los comerciantes con los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras, desconocimiento de los requisitos y procedimientos para acceder a ellos y los medios electrónicos que ofrecen, así como la importancia de conocer su calificación crediticia para su desarrollo empresarial.

Pinto (2023) en la investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la digitalización de servicios financieros y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la ciudad de Tacna. Para ello se utilizó una metodología basada en un enfoque cuantitativo, y no experimental, además, se emplearon encuestas dirigidas a los clientes. Se consideró una población compuesta de los clientes del Banco de la Nación de la Ciudad de Tacna, de 385 individuos. Según los resultados, es un proceso esencial para mejorar la inclusión financiera, promover el ahorro, facilitar el acceso al crédito y contribuir al desarrollo económico ante desafíos como las brechas de acceso y la desconfianza hacia las instituciones financieras, sin embargo, se considera baja correlación entre la banca por internet, banca móvil y agentes corresponsales respecto a la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la ciudad de Tacna. En conclusión, a pesar de los retos que presenta,

el avance de las tecnologías digitales y las políticas públicas adecuadas están permitiendo que más personas y empresas participen en el sistema financiero formal. Esto tiene efectos positivos tanto a nivel individual como colectivo, impulsando el bienestar económico, la estabilidad financiera y la prosperidad a largo plazo.

Urbina (2022) en su estudio, el propósito de este estudio de investigación fue determinar la relación entre las variables transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera localizada en la zona de San Isidro en el año 2022. Para tal fin, se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental y transversal con alcance correlacional. Asimismo, la encuesta fue empleada como técnica y el cuestionario como herramienta, ambos fueron aplicaron a toda la población de la institución financiera investigada, la cual estuvo conformada por 40 empleados (muestra censal). El análisis de la hipótesis general reveló una correlación (rho = 0.564), y un sig. bilateral de 0.000, lo que sugiere una relación moderada entre las variables, de manera que, la transformación digital no solo mejora la accesibilidad, sino que también impulsa la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos. En conclusión, existe una correlación significativa entre la transformación digital y el uso bancario, por ello, se podría mejorar la cultura organizacional en los trabajadores, el impacto digital y la mejora continua en el actual proceso de transformación digital en busca de una mayor bancarización. Esto no solo beneficia a la institución financiera, sino que también se traduce en servicios financieros más eficientes y competitivos para los clientes.

García (2021) en su artículo, tiene como finalidad demostrar la relación significativa entre las variables banca digital e inclusión financiera en el Perú. El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo para comprender el concepto de los factores. Se contó con una muestra de 75 trabajadores. Según los resultados, la integración de servicios financieros en ecosistemas digitales representa un reto para la banca tradicional que necesita evolucionar para enfrentar los cambios del entorno. En conclusión, se muestra una correlación de

Spearman de 0.982, además, la banca digital cumple un papel importante en la inclusión financiera, pues permite que más peruanos. La banca digital es el resultado de la suma de la banca tradicional y el internet donde se ofrecen servicios bancarios a través de una página web o aplicación móvil.

Quenta, et al. (2023) tiene un estudio cuantitativo correlacional que examinó la relación entre la educación financiera y la gestión de finanzas personales en una muestra de 87 estudiantes, seleccionados de una población total de 850. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario en línea, administrado a grupos seleccionados al azar. De acuerdo a los resultados, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.859, y un valor p calculado menor a 0.005, destacando una alta y significativa relación positiva entre las variables estudiadas. En resumen, el estudio demuestra que un mayor nivel de educación financiera está fuertemente correlacionado con una mejor gestión de las finanzas personales. Este análisis proporciona a instituciones educativas y entidades gubernamentales una base empírica para formular e implementar estrategias efectivas que incorporen la educación financiera en los currículos, contribuyendo así a una gestión financiera personal más eficaz y a la estabilidad económica en la comunidad estudiantil.

Según Pérez, et al. (2021) El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación significativa entre educación financiera y la gestión financiera de los usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín. El alcance del estudio fue de diseño no experimental transversal, muestreo no probabilístico por conveniencia estuvo constituida por 290 usuarios, cuyas edades fluctuaban entre 18 a 56 años. En conclusión, que la gestión de las finanzas posee relación con la educación financiera, siendo importante que la autogestión de las finanzas se adquiere mediante la educación financiera. Esto surge debido a que la educación financiera, la alfabetización financiera potencia a la persona en conocimiento, destrezas y habilidades para actuar y tomar decisiones responsablemente en el cuidado de su dinero.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de Bancarización

Es el proceso mediante el cual las personas o empresas, especialmente aquellas que no estaban previamente dentro del sistema financiero formal, comienzan a utilizar servicios bancarios y productos financieros. Esto implica abrir cuentas bancarias, acceder a créditos, usar tarjetas de débito o crédito, y participar en otros servicios ofrecidos por los bancos (Pedreshi y Herrera, 2023).

De manera que, bancarizar también es tomar un seguro de vida canalizado por el banco, donde se incorpora a las personas y empresas al sistema financiero formal, promoviendo el acceso a productos y servicios financieros, como cuentas bancarias, tarjetas de crédito, préstamos, seguros, y otros servicios relacionados, con el fin de mejorar la inclusión financiera y, en consecuencia, promover el desarrollo económico (Zuñiga, et al., 2024).

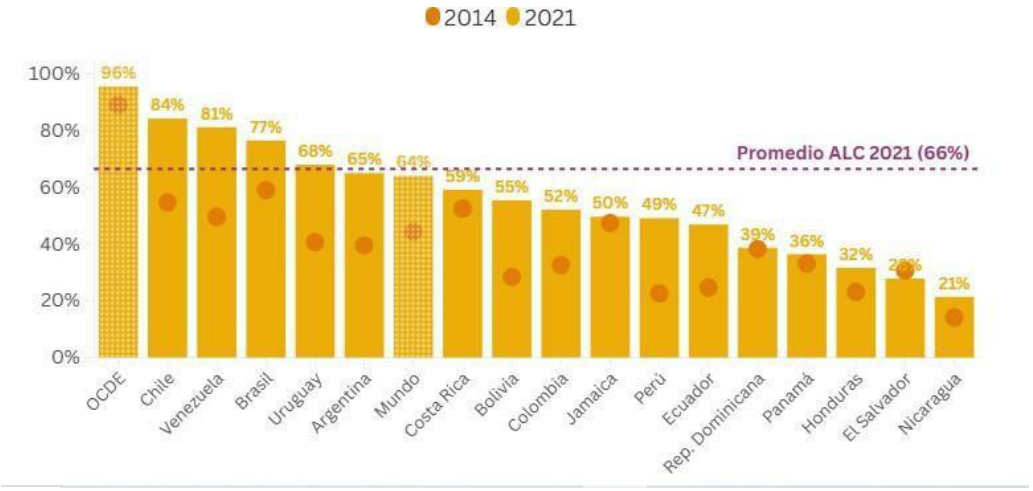
En América Latina se han bancarizado 40 millones de personas en solo 5 meses Este fenómeno se debió, en gran parte, a la pandemia de COVID-19. De hecho, gracias a los programas sociales que funcionan con billeteras digitales se ha logrado reducir un 25 % la cantidad de personas no bancarizadas en toda la región (Mastercard, 2020).

2.2.2. Características

La bancarización se caracteriza porque permite que las transacciones sean registradas y rastreadas, facilitando el control fiscal y la prevención de delitos financieros como la evasión fiscal y el lavado de activos, además, ayuda a controlar el flujo de dinero y a generar mayor transparencia en las operaciones económicas. (Rios y Vasquez, 2022). De acuerdo a este concepto, se presenta la siguiente figura:

Figura 3.

Finanzas digitales en ALC y su impacto en la bancarización 2024 vs 2021



Fuente: Programa de las Naciones Unidas, basados en datos del Global Findex del Banco Mundial (2021).

De esta manera, conforme a la figura 3, se representa el auge de las finanzas digitales en Latinoamérica y el Caribe (ALC) ha transformado el sector, impulsado por las billeteras móviles y la tecnología fintech. Datos del Global Findex 2021 muestran que, tras la pandemia del COVID 19, el uso de pagos digitales aumentó del 44% en 2014 al 66% en la región, superando el promedio mundial, aunque aún por debajo de las economías más desarrolladas. Este crecimiento en Venezuela en el acceso a servicios bancarios destaca

porque los pagos digitales ofrecen una alternativa más eficiente, presente en los bancos y las empresas de remesas, convirtiéndolos en una herramienta financiera importante para los hogares (Global Findex, 2021).

Mientras que, el crecimiento de la bancarización en América Latina se ha convertido en un motor clave para el desarrollo económico, ya que el acceso a servicios financieros formales permite a los ciudadanos construir un historial crediticio, acceder a financiación para activos importantes como vivienda y educación, y gestionar mejor sus riesgos. Esta realidad se representa en la figura:

Figura 4.

Penetración Bancaria en América Latina



Fuente. Banco Mundial (2024).

Según la figura 4, el Banco Mundial señala que la bancarización en Latinoamérica está en crecimiento, liderada por Chile y Venezuela con más del 80% de su población bancarizada vía tarjetas y cuentas, lo que les permite construir perfiles de riesgo para créditos y acceso a servicios como vivienda y educación. Perú y México, con 57.5% y 46% de sus poblaciones bancarizadas que se ubican en un punto intermedio, mientras que los países centroamericanos con bajos niveles de bancarización, con Costa Rica con 53% de su

población con tarjetas y 68.5% con cuentas, mientras que, Panamá y República Dominicana con cifras cercanas al 50% para cuentas (Banco Mundial, 2024).

A nivel regional, Lima Metropolitana destaca con un nivel de inclusión del orden de 63%, muy superior al indicador de las regiones de la sierra (43%) y la selva (44%), áreas donde la inclusión y acceso a pagos digitales deben enfocarse. Según ENAHO, la principal razón de personas no bancarizadas en la sierra y la selva, es no tener o abrir una cuenta por la insuficiencia de ingresos. Resulta necesario fomentar soluciones innovadoras de pagos digitales que faciliten la adopción y uso en dichas zonas del país para acceder con facilidad y bajo costo a productos y servicios financieros (Banco Central de Reserva del Perú, 2023).

Figura 5.

Evolución de la bancarización y el número de pagos digitales per cápita



Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (2023)

En la figura 5, a partir de los datos de la Encuesta Nacional de Hogares reflejan que la tenencia de cuentas, si bien ha tenido un importante crecimiento desde 2015, muestra signos de estancamiento. Luego de la pandemia del COVID 19, se registró un notable incremento en el porcentaje de personas con cuentas bancarias dentro de la población mayor a 18 años que pasó del 42 por ciento al 52 por ciento entre 2020 y 2022. Por lo tanto, en el contexto de la emergencia sanitaria y de restricciones a la movilidad, muchas personas vieron

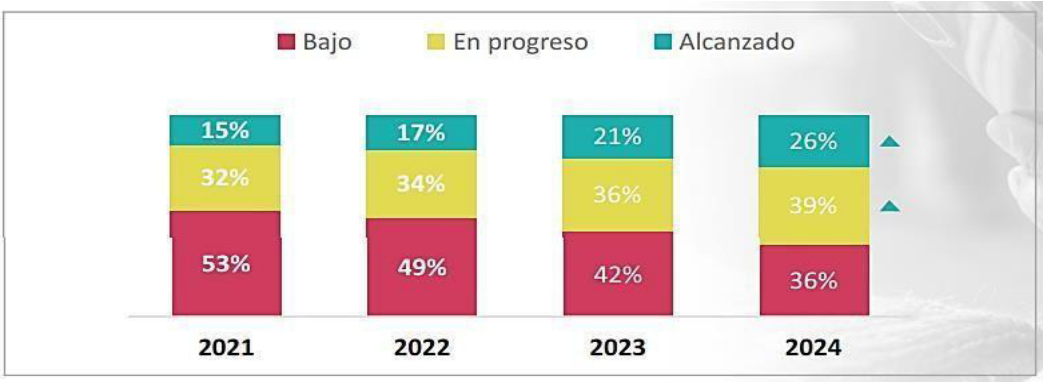
la necesidad de utilizar al sistema financiero para mantener dinero y realizar pagos digitales (Banco Central de Reserva del Perú, 2023).

Prosiguiendo, entre las características se encuentra el acceso a servicios financieros, donde el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) utiliza datos de encuestas de hogares para analizar el impacto del ingreso, medido a través de un índice de riqueza, en el acceso a créditos por parte de los hogares. Específicamente, se emplean datos de la Encuesta de Calidad de Vida 2017 para evaluar este impacto, y datos de la ENAHO 2018 para estudiar los factores que explican el acceso al sistema financiero por parte de hogares y pequeñas empresas en Perú (ECV, 2017).

Por lo tanto, en el Perú la bancarización contribuye a la inclusión financiera, permitiendo que más personas, especialmente en sectores de bajos ingresos, puedan participar en la economía formal. Esto incluye el uso de servicios como pagos electrónicos, transferencias y acceso a créditos; por lo tanto, es el proceso mediante el cual se busca que todas las personas, especialmente las de sectores vulnerables o no bancarizados, tengan acceso a productos y servicios financieros de calidad, adecuados a sus necesidades y de manera sostenible (Garcia, 2021). Esta situación se podría evidenciar conociendo la distribución de la población tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 6.

Distribución de la población peruana por niveles de logro de inclusión financiera (2021 vs 2024)



Fuente: IPSOS, 2024

De acuerdo a la figura 6, la situación de la inclusión financiera en Perú muestra una evolución positiva, pasando del 15% de población plenamente incluida en 2021 al 26% en 2024, con el segmento "en progreso" aumentando del 36% al 39%. Esto ha reducido el grupo con bajos niveles de inclusión del 53% al 36%. A pesar de estos avances alentadores y de una percepción generalmente positiva, el principal desafío reside en la eficiencia y calidad de los servicios: el uso del efectivo sigue predominando en las transacciones diarias y la percepción de la calidad de los productos y servicios peruanos se mantiene baja en comparación con otros países de la región. (IPSOS PERÚ, 2024).

Además, garantiza la reducción de la economía informal, donde la bancarización ayuda a reducir las transacciones en efectivo y a disminuir la economía informal, promoviendo una mayor transparencia y seguridad financiera. De manera que, implica la integración de las actividades económicas no registradas o informales dentro del sistema financiero formal, ofreciendo a las personas y empresas de este sector la posibilidad de acceder a servicios financieros como cuentas bancarias, créditos, pagos digitales y seguros (Ardian, et al., 2024).

Facilita el Ahorro y el Crédito: Al estar bancarizado, los individuos tienen la posibilidad de ahorrar de manera segura y acceder a crédito formal para financiar proyectos personales, educativos o empresariales. Por ello, juega un papel crucial en facilitar el ahorro y el acceso al crédito, ya que proporciona a los individuos y empresas la oportunidad de participar en el sistema financiero formal, accediendo a productos y servicios diseñados para mejorar su bienestar económico (García, 2021).

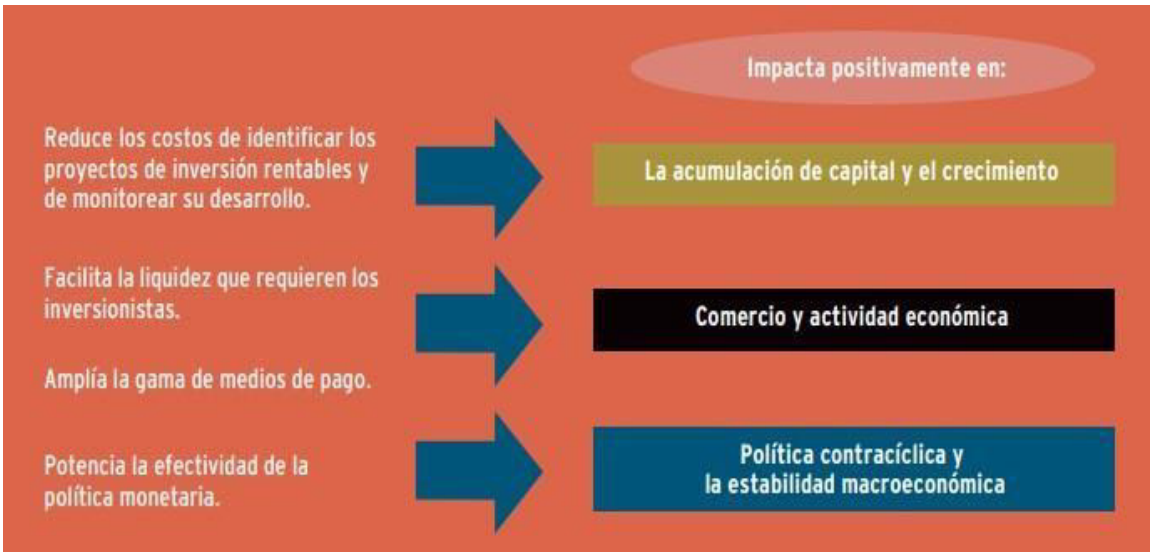
2.2.3. Importancia de la bancarización

La bancarización impulsada por intermediarios como los bancos, es vital para el desarrollo. Su rol clave es canalizar eficientemente los fondos de agentes excedentarios hacia quienes los necesitan (para inversión productiva o consumo). Al integrar más personas y

empresas, el sistema bancario puede innovar y diversificar su oferta (microcréditos, seguros, pagos digitales), mejorando así el bienestar y la economía del país. Por ello, se podría destacar la relevancia de la bancarización, según la estabilidad y crecimiento económico sostenido generada por los intermediarios financieros, tal como se muestra en la figura:

Figura 7.

Intermediarios financieros que promueven la bancarización



Fuente: Banco Mundial (2023).

Según la figura 7, los intermediarios financieros que promueven la bancarización actúan como motores del desarrollo económico al generar beneficios clave como la reducción de costos de inversión, la facilitación de liquidez y la ampliación de los medios de pago, lo que a su vez potencia la efectividad de la política monetaria. Estos mecanismos tienen un impacto positivo y directo en tres áreas fundamentales: impulsan la acumulación de capital y el crecimiento, dinamizan el comercio y la actividad económica, y son esenciales para el éxito de la política contracíclica y la estabilidad macroeconómica general (Banco Mundial, 2023).

En Argentina, la bancarización es un objetivo central importante, impulsado por el Plan Nacional de Bancarización Inclusiva 2015-2019 del Banco Central de la República

Argentina (BCRA), que busca ampliar la inclusión financiera mediante un Índice de Bancarización (IB) para medir su evolución y reconocer su importancia para el crecimiento económico. La Región Centro (Córdoba, Entre Ríos y Santa Fe) es de particular interés por su ubicación estratégica y su contribución económica, ocupando el segundo lugar en el país con más del 20% del Producto Bruto Geográfico (PBG), lo que la convierte en una clave para el desarrollo socioeconómico nacional (García, 2020).

Mientras que, la aparición de tecnologías disruptivas ha llevado a la banca tradicional a ser más competitiva y relevante porque, se busca que sea rápida y precisa en la evaluación de riesgos; garantizar la seguridad y protección de datos de los clientes; explotar la inteligencia de datos masivos (big data) para generar valor de los usuarios; y ofrecer productos y servicios de acuerdo a la realidad y necesidad de los clientes digitales, de manera que, en el Perú, la banca digital se convierte en una alternativa estratégica para la inclusión financiera, al aplicar tecnologías innovadoras y software para optimizar los servicios financieros y llegar a las poblaciones más alejadas en el territorio nacional de una forma participativa y al menor costo. Por lo tanto, le permite al sistema financiero expandir sus servicios mediante plataformas de internet o teléfonos móviles, pues permite abrir cuentas de ahorro, adquirir seguros, solicitar préstamos o tarjetas de crédito, realizar inversiones en fondos mutuos, entre otros (García, 2021).

2.2.4. Bancarización en los Trabajadores del Sector Bancario

2.2.4.1. Acceso a Productos Financieros:

Los trabajadores del sector bancario suelen tener acceso preferencial o beneficios en productos financieros, como cuentas de ahorro o crédito, tasas de interés preferenciales, y hasta seguros. En muchos casos, esto contribuye a una visión positiva de la bancarización, ya que experimentan los beneficios de primera mano (Pedreshi y Herrera, 2023).

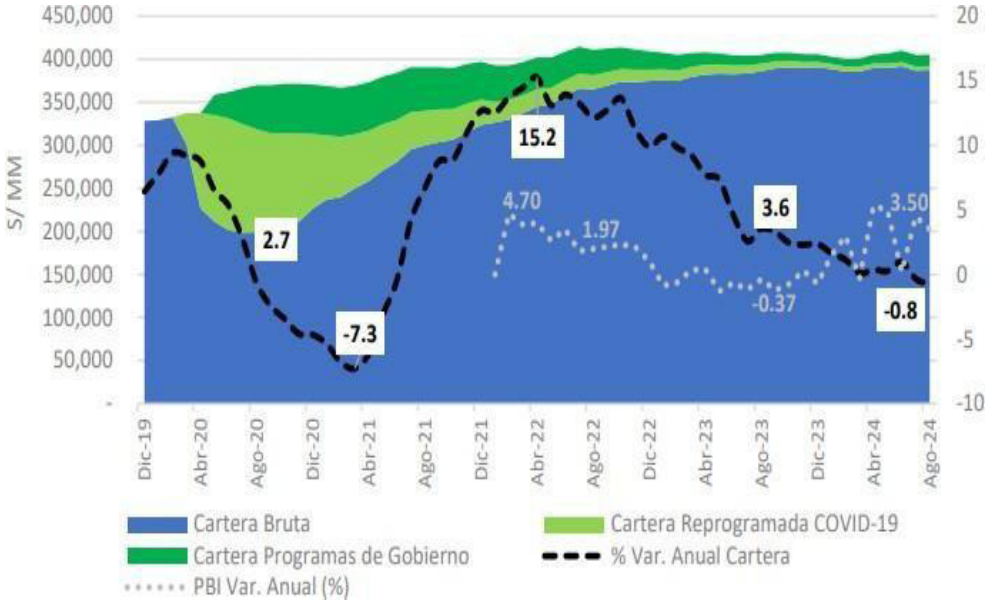
El acceso y uso de servicios financieros de calidad conlleva diversos beneficios para las personas y empresas, entre ellos la posibilidad de realizar sus pagos de manera eficiente, manejar de mejor manera su liquidez, contar con alternativas de ahorro seguras y convenientes, ampliar sus oportunidades de inversión, iniciar o potenciar sus actividades productivas, así como gestionar sus riesgos y protegerse frente a eventos adversos (SBS, 2022).

2.2.4.2. Estabilidad Financiera:

La estabilidad financiera se define como la capacidad del sistema financiero para facilitar y mejorar los procesos económicos, gestionar los riesgos y absorber los shocks. Además, se considera que la estabilidad financiera es un proceso continuo, cambiante a lo largo del tiempo y compatible con múltiples combinaciones de los elementos constitutivos de las finanzas. Factores que influyen en la percepción de la bancarización (Leon, 2020). De acuerdo a este concepto se podria destacar en el Perú, la intervención estatal que compensa la contracción del crédito privado, tal como se muestra en la figura:

Figura 8.

Sistema financiero (Millones de soles y variación porcentual anual)



Fuente: SBS (2024)

En la figura 8, en el Perú hasta agosto 2024, la cartera total de créditos sin considerar los programas del gobierno registró una disminución anual de 0.8%, lo cual evidencia un menor dinamismo en el sistema financiero, asociado a la desaceleración de la actividad económica. El saldo total de créditos sin considerar los programas del gobierno asciende a S/ 391,963 millones y no muestra el cambio de tendencia observado en la actividad económica de los últimos meses (+3.50% interanual en agosto 2024). No obstante, incorporando programas del gobierno, la cartera total asciende a S/ 405,482 millones (lo cual representa un crecimiento de 0.1%). De este portafolio total, S/ 13,519 millones (3.3%) corresponden a los créditos de programas del gobierno, los cuales experimentaron un crecimiento anual de 33.8% en agosto 2024 debido a los créditos de Impulso MYPERÚ; mientras que la cartera reprogramada por la pandemia del COVID-19 asciende a S/ 4,542 millones (1.1% del total de créditos) (SBS, 2024).

2.2.4.3. Nivel de confianza en las instituciones financieras:

Elguero (2016) destaca que, en realidad es importante la confianza en general, tanto profesional como política o social y, por supuesto, en el contexto de una economía de mercado, la confianza financiera juega un papel crucial ya que los países, sus economías, sus mercados, sus empresas y sus ciudadanos, dependen de ella para su desarrollo. A nivel exterior, la confianza financiera en un país y en su economía atrae inversión, lo que genera empleo; y a nivel interior, dicha confianza genera consumo, empleo y estabilidad.

2.2.5. Teorías de la bancarización

Teoría de la Inclusión Financiera, es la base de la bancarización, y se refiere al acceso y uso de servicios financieros asequibles, seguros y apropiados para todos los sectores de la

sociedad, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad o exclusión (Orazi, et al., 2020).

La inclusión financiera sostiene que la bancarización puede ser una herramienta para reducir la pobreza y mejorar la equidad social. Los servicios bancarios ayudan a las personas a administrar sus recursos, acceder a créditos para emprendimientos, ahorrar para el futuro y protegerse ante imprevistos mediante seguros (Jiménez, et al., 2023).

Teoría del Desarrollo Económico, Los economistas que apoyan esta teoría argumentan que la bancarización promueve el desarrollo económico porque permite una mejor distribución del crédito y la creación de capital, lo cual ayuda a financiar proyectos productivos y el crecimiento de empresas, especialmente las pequeñas y medianas empresas (Pérez, 2016).

Teoría del Ciclo del Crédito, sostiene que la disponibilidad de crédito y su acceso directo a las personas es un motor de crecimiento económico. Esta teoría es clave para entender la relación entre la bancarización y la expansión de la economía (Ospina, 2017).

La teoría de la intermediación financiera explica cómo las entidades financieras actúan como intermediarios entre quienes tienen excedentes de dinero (ahorradores) y quienes lo necesitan (inversionistas o prestatarios), transformando la oferta en demanda y mejorando la eficiencia económica a través de la canalización de fondos y la gestión de riesgos. Las teorías tradicionales se centran en los costos de transacción y la información asimétrica, mientras que enfoques más recientes consideran la negociación y gestión de riesgos en mercados financieros complejos y la transformación digital con tecnologías como las Fintech (Magwedere, et al., 2021).

2.2.6. Dimensiones de la bancarización

De acuerdo con Zuñiga, et al. (2024), se declara que, la bancarización, cuando se implementa de manera efectiva, puede tener un impacto positivo tanto a nivel individual

como social, mejorando el acceso a oportunidades económicas y fortaleciendo la estabilidad financiera, por ello, es requerido que operaciones económicas, para la apertura de cuentas permite a los individuos almacenar su dinero de forma segura, acceder a servicios de pago y tener una relación formal con una entidad financiera. Todo de acuerdo o forma parte de sistema financiero, ya que actúa como el medio a través del cual las personas y organizaciones acceden a servicios financieros esenciales, lo que les permite el desarrollo económico.

2.2.6.1. Operaciones económicas activas

Por lo tanto, las operaciones económicas, consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos (SUNAT, 2023).

Así mismo, están relacionadas con la bancarización son aquellas actividades que involucran el uso de productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones bancarias y que contribuyen a la inclusión financiera (Zuñiga, et al., 2024).

2.2.6.2. operaciones economicas pasivas

Mientras que se considera en el contexto de la bancarización se refieren a las actividades en las que las personas o empresas interactúan con las instituciones bancarias, pero en este caso, de forma que no generan directamente un flujo de dinero a favor de los clientes, sino que se producen efectos relacionados con la acumulación de dinero o la obtención de rendimientos pasivos. (Salas, et al., 2022).

Es decir, en estas operaciones, los clientes depositan recursos financieros en el banco y reciben algún tipo de beneficio o servicio sin que se produzca un intercambio inmediato o activo. (Banco Mundial, 2022).

2. 2.7. Marco Normativo de la Bancarización en Perú

2.2.7.1. Ley de Inclusión Financiera y su implementación

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) a partir de los lineamientos claves que propone el Banco Mundial, es un conjunto de acciones que busca mejorar el acceso de la población a servicios financieros de calidad. La PNIF fue aprobada en 2019 mediante el Decreto Supremo N° 255-2019-EF. (Decreto Supremo N° 029-2021-PCM). Lo relevante de de La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), es que está respaldada por los lineamientos del Banco Mundial, que es crucial para mejorar el acceso a servicios financieros y fomentar la igualdad de oportunidades económicas en los países. De manera que, la implementación de la PNIF permite a las personas y comunidades marginadas acceder a herramientas financieras que pueden cambiar su situación económica, contribuyendo así al desarrollo de una economía más inclusiva, segura y resiliente.

2.2.7.2. Ley para la lucha contra la evasión y la formalización de la Economía

Otro es el caso que, la bancarización son operaciones económicas que forman parte del sistema financiero entre las transacciones económicas entre dos o más agentes económicos, en las empresas es normal que paguen a una tercera persona, llamándose acreedor, por indicaciones de éste y de acuerdo a la Ley de Bancarización en el Perú, nos dice, que todo pago que no se realice por medios de pagos, este no tiene derecho a deducir gasto, costos, entre otras cosas, y el monto asignado para que se utilice la bancarización es desde los 2,000 soles o 500 dólares. (Decreto Legislativo N° 1529,2022, p.1).

2.2.7.3. Políticas y programas del Estado peruano en promover la bancarización

El Estado peruano tiene varias políticas y programas para promover la bancarización, entre ellos:

Política Nacional de Inclusión Financiera

Esta política busca que las personas tengan acceso a cuentas de depósito, tarjetas de pago y dinero electrónico, y que puedan usar servicios financieros de manera recurrente.

PLANEF (Plan de Educación Financiera)

Este programa busca mejorar las capacidades financieras de la población para que puedan tomar decisiones y controlar sus finanzas.

FAE-MYPE

Este programa busca promover el financiamiento de las micro y pequeñas empresas de todos los sectores económicos.

Programa de Garantías "Reactiva Perú"

Este programa otorga garantías a las empresas para cubrir el saldo pendiente de pago de sus créditos.

2.2.7.4. Rol del Banco de la Nación en la estrategia de inclusión financiera

El Banco de la Nación (BN) tiene un rol importante en la estrategia de inclusión financiera del Perú, ya que su misión es brindar productos y servicios financieros a la población. Para ello, el BN se propone:

- Diseñar productos y servicios financieros que contribuyan a la educación e inclusión financiera de la población
- Impulsar el cierre de la brecha en la inclusión financiera
- Innovar y transformarse digitalmente para acelerar el proceso de inclusión financiera (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, 2015).

2.2.8. Definición y alcance de la Educación Financiera

La educación financiera, es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias para tomar decisiones informadas sobre el manejo del dinero y otros recursos financieros. Su objetivo es capacitar a las personas para gestionar sus finanzas personales de

manera efectiva, tomar decisiones financieras responsables y estar preparadas para enfrentar los desafíos económicos tanto a nivel personal como familiar, como a nivel empresarial. (Ferrada, et al., 2022).

Además, se define como el proceso que permite a las personas adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para comprender conceptos básicos, usar productos financieros de forma responsable y tomar decisiones informadas. En esencia, busca mejorar el bienestar económico de los individuos al fortalecer competencias prácticas como el ahorro sistemático, la planificación de gastos y la gestión prudente de deudas y riesgos (Dorado, et al., 2025).

De manera que, la educación financiera es esencial tanto para el bienestar individual como para la estabilidad colectiva, influyendo directamente en la economía de los hogares y la eficiencia del sistema económico general; además, para las comunidades organizadas en asociaciones o agremiaciones, la alfabetización financiera, como la parte y base primordial de la educación financiera, contribuye a mejorar la gestión de recursos comunes, facilita el acceso a productos financieros formales y promueve una cultura de planificación estratégica y toma de decisiones basadas en datos (Banco Mundial, 2021).

Para las comunidades organizadas, específicamente en el contexto latinoamericano, la falta de educación financiera está estrechamente ligada a una baja inclusión financiera, lo que restringe las oportunidades de desarrollo económico e incrementa la vulnerabilidad de las poblaciones menos favorecidas (BID, 2020).

En el dinámico panorama económico de Colombia, la educación financiera ha emergido como un pilar fundamental para el desarrollo individual y la estabilidad nacional. Ante los desafíos de una persistente desigualdad económica, la baja inclusión y la necesidad de proteger a la población ante choques como la alta inflación, el conocimiento sobre el manejo del dinero se convierte en una herramienta de empoderamiento. En este contexto, la

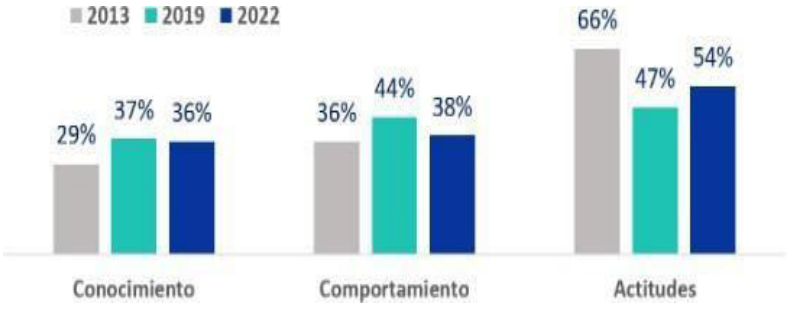
Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera impulsada por el Gobierno (a través de la Comisión Intersectorial y la Banca de las Oportunidades) busca dotar a cada ciudadano de las competencias para:

- Conocer cómo funciona el dinero, cómo se gana, se invierte, se ahorra y se gestiona
- Comprender productos financieros como créditos, hipotecas y planes de pensiones
- Desarrollar las competencias para utilizar los conocimientos en beneficio propio
- Ejercer la responsabilidad financiera mediante una gestión adecuada de las finanzas personales (Muñoz, 2019).

De acuerdo a estos escenarios en Colombia se detalla la realidad peruana para conocer el nivel de conocimientos, comportamientos y actitudes financieras, tal como se presenta en la figura:

Figura 9.

Población que supera el nivel mínimo de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras 2013, 2019 y 2022



Fuente: Encuesta Nacional de Medición de Capacidades Financieras (2013, 2019, 2023)

En la figura 9, donde según la tercera Encuesta Nacional de Capacidades Financieras de la SBS, se evaluó a peruanos mayores de 18 años, mostró una evolución desigual entre 2013 y 2022. Aunque el conocimiento fue la única dimensión con mejora sostenida (subió de 29% a 36%), se mantuvo en el nivel más bajo. El comportamiento alcanzó un pico en 2019 (44%) antes de retroceder a 38% en 2022, indicando que los hábitos positivos no se sostuvieron. Mientras que, las Actitudes fueron las más volátiles, sufriendo un desplome inicial del 66% al 47%, y solo recuperándose parcialmente al 54% en 2022. En esencia, si bien la población mejoró su conocimiento, experimentó un deterioro en sus actitudes y solo logró un cambio marginal en su comportamiento financiero a lo largo de la década (SBS, 2023).

2.2.9. Importancia de la educación financiera para el bienestar económico

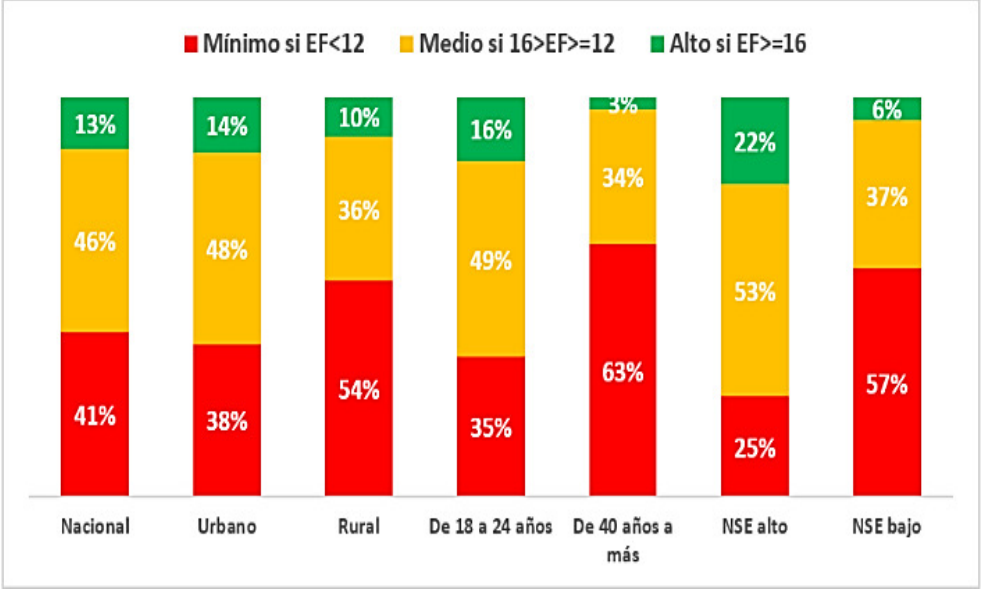
La educación financiera es importante para el bienestar económico porque ayuda a las personas a tomar decisiones informadas sobre su dinero y su futuro, lo que contribuye a la estabilidad económica de la sociedad. De manera que**, las** personas con educación financiera tienen mayor capacidad para tomar decisiones informadas sobre su dinero. Esto incluye la capacidad para ahorrar, invertir, gestionar deudas y planificar su futuro financiero (Mendoza, 2024).

Así mismo, cuando los gremios de trabajadores adoptan prácticas sólidas de educación financiera y fortalecimiento institucional, experimentan una transformación significativa tanto en su estructura interna como en su capacidad de incidencia en el entorno socioeconómico. Al desarrollar competencias financieras, estas organizaciones pueden mejorar su planificación presupuestaria, establecer sistemas contables adecuados, acceder a líneas de crédito formales, generar economías de escala y articularse con redes de economía social y solidaria (Dorado, et al., 2025).

Por lo tanto, la integración de la educación financiera dentro de los procesos de formación y toma de decisiones de estas organizaciones no solo incrementa su capacidad técnica, sino que fortalece el capital social, la transparencia institucional y la resiliencia frente a contextos adversos como crisis económicas o desastres naturales. Por tanto, se consolida como una herramienta estratégica para la transformación económica y social desde la base comunitaria (Guzmán & Torres, 2020). Además, con el avance tecnológico está presente la educación financiera digital que podría afectar a los más pobres y a las zonas rurales, tal como se muestra en la figura:

Figura 10.

Adultos según el nivel de educación financiera alcanzado 2022 (%)



Fuente: Encuesta Nacional de Medición de Capacidades Financieras (2022)

Según la figura 10, se presenta la relevancia de la educación financiera digital, que capacita a las personas para comprender y usar servicios financieros digitales desde el uso de banca en línea y pagos electrónicos; por ello, según la SBS con la Encuesta Nacional de Medición de Capacidades Financieras de 2022, revela que la mayoría de los adultos peruanos (43%) tiene un nivel mínimo de educación financiera digital, demostrando que esta falta de

dominio digital se agudiza por factores socioeconómicos, geográficos y etarios, donde el nivel socioeconómico Bajo presenta un 53% y la zona rural un 54%, que concentran el mayor porcentaje en el nivel Mínimo, contrastando fuertemente con el nivel socioeconómico Alto, donde solo el 29% está en el nivel Mínimo y el 24% alcanza el nivel Alto (la cifra más alta del país). Esto subraya una marcada brecha digital financiera, afectando desproporcionadamente a los segmentos más vulnerables, mientras que la población en general, especialmente los mayores de 40 años, lucha por alcanzar un nivel adecuado (SBS, 2022).

2.2.10. Educación Financiera en el Sector Público y Bancario

En el sector público y bancario, la educación financiera es un pilar fundamental para el desarrollo económico y social. En el sector público, las políticas y programas educativos pueden fomentar la inclusión financiera, mientras que en el sector bancario, la oferta de productos accesibles y asesoría personalizada puede empoderar a los individuos para tomar decisiones financieras informadas. La colaboración entre ambos sectores puede asegurar un futuro más próspero y financieramente estable para toda la población (Mungaray, et al., 2021).

Por lo tanto, se puede mejorar el bienestar de la población, donde la educación financiera puede ayudar a las personas a ahorrar dinero, planear sus gastos, y adquirir créditos de manera responsable. Ademas, se puede contribuir al desarrollo económico, puede ayudar a que las personas y empresas tengan acceso a servicios financieros de calidad, lo que puede contribuir al desarrollo económico y a la estabilidad financiera (Anderson, et al., 2020).

La educación financiera es crucial para potenciar la competitividad y la diversificación de riesgos en el sector financiero. Al dotar a los usuarios de conocimientos, se superan la desconfianza y las brechas de información, permitiéndoles articular mejor sus

necesidades y comparar ofertas. Esto obliga a los intermediarios a ser más transparentes, reducir costos y desarrollar una mayor oferta de productos adaptados a las necesidades reales (incrementando la competitividad). Además, al incentivar a las personas a reemplazar el ahorro informal por mecanismos formales, se reduce el riesgo individual (protección contra inflación y robo) y se proporciona al sistema financiero una base de financiación más estable y menos volátil, lo que contribuye a la diversificación de riesgos sistémicos y a una mayor resiliencia (Cardona, 2020).

2.2.11. Programas de capacitación financiera para trabajadores de bancos en Perú

En Perú, algunos programas de capacitación financiera para trabajadores de bancos son:

Finanzas Al Toque, que es una plataforma gratuita de la Asociación de Bancos del Perú que ofrece cursos sobre finanzas personales y para emprendimiento. Los cursos son didácticos y cortos, y están adaptados a las necesidades de las personas. Al finalizar el programa, se recibe un certificado firmado por la Asociación de Bancos del Perú y Crehana.

Charlas de la SBS, La SBS ofrece charlas gratuitas sobre educación financiera para el personal de empresas e instituciones. Las charlas pueden ser presenciales o remotas, y duran dos o una hora respectivamente (Mungaray, et al., 2021).

Cursos del BCRP, donde el BCRP ofrece cursos de verano como Economía Avanzada y Finanzas Avanzadas, así como cursos de invierno como Economía para profesores (BCRP, 2023).

2.2.12. Teorias de la educación financiera

En el presente estudio está la Teoría del comportamiento financiero, se basa en la idea de que las decisiones económicas no siempre son racionales. A menudo, las personas

toman decisiones influenciadas por sesgos cognitivos, emociones y otros factores irracionales. En términos de educación financiera, esta teoría explica por qué las personas, a pesar de contar con conocimientos financieros (Ramos, et al., 2023).

Así mismo, esta teoría comprende sesgos que afectan las decisiones financieras, como el Sesgo de confirmación, para buscar información que respalde nuestras creencias preexistentes; como también la Aversión a la pérdida, con la finalidad de preferir evitar una pérdida en lugar de obtener una ganancia equivalente. Finalmente, la Procrastinación, donde se deja para mañana lo que se debería hacer hoy, como ahorrar o invertir (Thaler, 2018).

Teoría del desarrollo humano, se centra en cómo las personas adquieren habilidades, competencias y conocimientos financieros a lo largo de su vida, de acuerdo con su desarrollo psicológico, social y económico. En este contexto, el desarrollo humano se refiere al proceso continuo de mejora de las capacidades individuales, con énfasis en el bienestar, la autonomía y el desarrollo de la persona en todas sus dimensiones (López y Cerquera, 2024).

Teoría de la toma de decisiones financiera, se enfoca en el proceso mediante el cual las personas toman decisiones financieras, incluyendo la evaluación de alternativas, la consideración de riesgos y la priorización de objetivos. En este marco, la educación financiera busca enseñar a las personas cómo tomar decisiones racionales y estratégicas relacionadas con el dinero, como ahorrar para la jubilación, invertir en el mercado de valores o planificar un presupuesto familiar (Gonzales, 2023).

En el contexto de la educación financiera se refiere a cómo las personas toman decisiones relacionadas con el manejo de su dinero, cómo se comportan frente a los ahorros, gastos, inversiones y deudas, y cómo esas decisiones impactan su bienestar financiero (Foro Económico Mundial, 2024).

No siempre sigue un patrón lógico o racional, ya que está influido por diversos factores psicológicos, emocionales y sociales. La educación financiera juega un papel crucial

en mejorar el comportamiento financiero de las personas al proporcionarles las herramientas necesarias para tomar decisiones más conscientes y equilibradas (Ortiz, 2019).

2.2.13. Estrategias para la Educación Financiera en Trabajadores

La educación financiera combina la formación (métodos) y el uso de recursos prácticos (herramientas) para optimizar la gestión diaria del dinero. Para los trabajadores, esta capacitación es la herramienta clave para alcanzar su bienestar y autonomía económica. Sus beneficios se resumen en tres pilares, como la Reducción del Estrés Financiero, pues les otorga las habilidades para presupuestar, manejar deudas y ahorrar, lo que disminuye la ansiedad y mejora la salud mental y física; así mismo, la Toma de Decisiones Informadas, permitiendo diferenciar productos, comprender el riesgo-rendimiento y planificar para el futuro (retiro, emergencias), protegiéndolos de fraudes; y la Capacidad de Ahorro y Resiliencia, ya que fomenta el ahorro formal, construyendo una base financiera para afrontar cualquier crisis (desempleo, emergencias) sin caer en la pobreza. (Dorado, et al., 2025).

Por lo tanto, un caso en Colombia demuestra la falta de educación financiera en el sector informal con los integrantes del gremio UGTI (unión general de trabajadores independientes y economía informal), donde se optó por una solución con la dinámica Dinarius Prix, que fue creada por SIETE ESTRELLAS SOCIALMENTE una empresa de Madrid, donde esta dinámica se relaciona con la educación financiera y desarrollo personal, para ayudar a las personas a mejorar sus habilidades financieras, gestionar mejor su dinero, establecer metas financieras y alcanzar la libertad financiera, que tiene como finalidad:

- Garantizar que el personal podría crear un presupuesto, controlar los gastos y manejar las finanzas personales de manera efectiva.
- Mostrarle a los trabajadores estrategias para ahorrar dinero y hacer inversiones inteligentes para alcanzar objetivos financieros a largo plazo.

- Comprender conceptos básicos y avanzados de educación financiera, incluida el conocimiento de la deuda, los gastos, las inversiones y el ahorro.
- Desarrollo de habilidades personales y profesionales, como liderazgo, comunicación, gestión del tiempo y establecimiento de metas (Dorado, et al., 2025).

Mientras que, en el Perú, está el Plan Nacional de Educación Financiera, un instrumento de política pública que busca articular y fortalecer las iniciativas para mejorar las capacidades financieras de la población, priorizando a los trabajadores dependientes como uno de los grupos objetivo clave. Este plan, adscrito a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el Perú del 2015 al 2021, donde se implementa acciones coordinadas para que los trabajadores puedan tomar decisiones financieras informadas y controlar mejor sus finanzas, buscando así su empoderamiento financiero. De manera que, se tiene prioridades para los trabajadores dependientes y microempresarios, en el cual se prioriza a estos grupos por ser objetivos estratégicos para la mejora de sus capacidades financieras y su rol en la economía y el Enfoque de Ciclo de Vida, siendo este último, donde la educación financiera es relevante a lo largo de toda la vida de las personas, adaptando las estrategias para alcanzar eficazmente a cada segmento (PLANEF, 2017).

Así mismo, la estrategia de educación financiera de la OIT en Perú se centra en empoderar a trabajadores y microempresarios para mejorar su bienestar a través de decisiones financieras informadas. Esto se logra mediante el desarrollo y adaptación de materiales específicos (como el manual "Educación financiera para mipymes y trabajadores en Perú"), el uso de métodos innovadores de difusión (plataformas digitales y móviles), y la asistencia técnica para fortalecer iniciativas nacionales como la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) del MEF. Un pilar fundamental es la colaboración activa con el gobierno, sindicatos y organizaciones de empleadores, asegurando que los contenidos sobre

manejo de ingresos, gastos y uso de servicios financieros sean pertinentes a las necesidades locales (OIT, 2023

2.2.13.1. Métodos y herramientas para fomentar la educación financiera

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de Perú impulsa la educación financiera a través de un enfoque integral que abarca todas las edades y utiliza diversos canales. Su estrategia incluye Programas Educativos segmentados, como "Mini finanzas" (para niños con el personaje Torito) y "Finanzas para ti" (dirigido a jóvenes y adultos para mejorar hábitos), además de "Finanzas en el Cole" para capacitar docentes. A nivel de difusión, emplea Herramientas y Canales Digitales como su Portal de Educación Financiera, que ofrece información sobre ahorro, créditos y seguridad. Finalmente, desarrolla Contenido y Materiales Didácticos específicos, como guías para emprendedores sobre presupuestos y publicaciones como "INFORMADO - SBS" para promover un consumo financiero responsable (SBS, 2022).

2.2.13.2. Beneficios de la educación financiera en la gestión personal y profesional

La educación financiera empodera a las personas para tomar el control de sus finanzas y alcanzar la estabilidad. El beneficio principal es la mejora en la toma de decisiones sobre créditos, seguros e inversiones, permitiendo gestionar la deuda de manera más inteligente y evitar el sobreendeudamiento. También facilita la planificación efectiva del ahorro y la inversión para metas a largo plazo, como la jubilación o la compra de vivienda. Fundamentalmente, esta habilidad construye resiliencia financiera mediante la creación de fondos de emergencia, lo que reduce significativamente el estrés económico y promueve un mayor bienestar y tranquilidad personal (SBSS, 2022).

Además, la educación financiera va más allá de solo ahorrar; se centra en la construcción de riqueza a largo plazo y la seguridad familiar. Un conocimiento sólido permite a las personas proteger su patrimonio mediante la comprensión y el uso adecuado de seguros de vida, salud y propiedad, mitigando riesgos catastróficos. Además, facilita la planificación sucesoria, asegurando que los bienes se transfieran de manera eficiente y según los deseos del individuo. Al comprender el poder del interés compuesto y la diversificación, los individuos pueden hacer que su dinero trabaje para ellos, logrando la tan ansiada independencia financiera donde los ingresos pasivos cubren los gastos de vida, liberándolos de la necesidad de trabajar por obligación (Vanegas, et al., 2021).

A nivel profesional, la educación financiera es crucial tanto para empleados como para emprendedores. Permite a los profesionales negociar mejor sus salarios y entender los paquetes de compensación y beneficios. Para quienes emprenden, es la base para asegurar la rentabilidad del negocio, gestionando eficientemente el flujo de caja, controlando costos y fijando precios adecuados. Además, impulsa la independencia financiera a largo plazo, ya que las personas aprenden a diversificar sus fuentes de ingreso y a tomar decisiones estratégicas sobre invertir en su propio desarrollo de carrera con un claro entendimiento del retorno de inversión (Foro Económico Mundial, 2025).

2.2.13.3. Evaluación del impacto de la educación financiera en el desempeño laboral

La educación financiera tiene un impacto directo y positivo en el desempeño laboral del personal en Perú, principalmente al mejorar la salud mental del empleado. Al dotar a los trabajadores de las habilidades para gestionar deudas, ahorrar y planificar su presupuesto, se logra una significativa reducción del estrés financiero, que es una de las mayores fuentes de preocupación. Un empleado con menos ansiedad económica dedica menos tiempo laboral a

manejar crisis personales y goza de mayor concentración, foco y capacidad de decisión en sus tareas. En esencia, la estabilidad financiera personal se traduce directamente en una mayor calidad y eficiencia del trabajo realizado (Pacheco, et al., 2022).

La educación financiera beneficia directamente el rendimiento de una organización al actuar como un catalizador para la retención de talento y la eficiencia operativa, manifestándose en una reducción del ausentismo y la rotación laboral, junto con un aumento de la productividad. Los empleados con mayor formación en este ámbito tienden a participar más activamente en los beneficios patrocinados por su empleador y reportan niveles superiores de satisfacción en el trabajo. Integrar esta formación dentro de estrategias de bienestar laboral más amplias ha probado ser altamente efectivo. Además, las herramientas y plataformas digitales están mejorando la accesibilidad y la eficacia de estos programas, volviéndolos más atractivos y adaptables a las distintas preferencias de aprendizaje del personal (Lestari, et al., 2024).

2.2.14. Dimensiones de la educación financiera

2.2.14.1. Dimensión 1 Conocimiento Financiero

Hace referencia a la comprensión que una persona tiene sobre los conceptos y productos financieros, como el ahorro, las inversiones, los créditos, las deudas, los seguros, las tasas de interés, entre otros. Es esencial para que las personas gestionen sus recursos de manera efectiva, tomen decisiones informadas y alcancen una mayor estabilidad económica (OCDE, 2024).

Así mismo, es una parte integral de la educación financiera, pero la educación financiera va más allá, ya que se enfoca en desarrollar competencias que permitan a las personas tomar decisiones financieras adecuadas para mejorar su bienestar económico (Romero, et al., 2021).

De modo que, la educación financiera ha ganado relevancia en las últimas décadas, aunque los niveles de conocimiento adecuado a nivel mundial siguen siendo bajos. En Europa, solo el 37% de los adultos poseen conocimientos financieros suficientes, cifra que desciende al 28% entre los jóvenes, además, según la OCDE en 2022, destaca que en Asia se presenta un panorama similar, donde únicamente el 42% de los adultos y el 36% de los jóvenes alcanzan un nivel adecuado. Sin embargo, la situación es más alarmante en Latinoamérica: según datos de FELABAN en el mismo año, solo el 29% de los adultos y un escaso 24% de los jóvenes demuestran tener un nivel de conocimientos financieros apropiado. Por lo tanto, estos resultados demuestran la necesidad global y urgente de reforzar la formación financiera, especialmente entre la población más joven (Robles, et al., 2025).

2.2.14.2. Dimensión 2 Habilidades Financieras

Son capacidades y conocimientos que permiten a una persona manejar su dinero de manera efectiva. Estas habilidades son esenciales para tomar decisiones financieras informadas y mantener una salud económica sólida a lo largo del tiempo (Castro, et al., 2021).

Las habilidades financieras no solo incluyen el conocimiento básico sobre finanzas, sino también la capacidad de aplicarlo en situaciones cotidianas. A largo plazo, las habilidades financieras bien desarrolladas pueden conducir a una mayor independencia económica y a la posibilidad de tomar decisiones más libres (Sarango, et al., 2023).

Por lo tanto, una persona con sólidas habilidades financieras está equipada para tomar decisiones monetarias acertadas y mantener un estilo de vida que se ajuste a sus ingresos. Esto reduce drásticamente su riesgo de caer en problemas comunes como el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito, los retrasos en los pagos o las compras impulsivas. En contraste, esta misma persona tiene una mayor probabilidad de exhibir

comportamientos financieros saludables, como ahorrar consistentemente para el futuro, liquidar el saldo total de sus tarjetas de crédito mes a mes, y priorizar gastos basándose en necesidades reales en lugar de deseos pasajeros (Muñoz, et al., 2019).

2.2.14.3. Dimensión 3 Actitudes Financieras

Son las creencias, comportamientos y enfoques que una persona tiene hacia el manejo de su dinero. Estas actitudes pueden influir significativamente en la forma en que una persona ahorra, gasta, invierte y maneja sus deudas (Peñaloza, et al., 2024).

Mientras que, Algunas personas tienen una actitud positiva hacia el ahorro, mientras que otras pueden tener dificultades para ahorrar dinero regularmente. Las personas con una actitud positiva hacia el ahorro tienden a ser más disciplinadas en cuanto a guardar dinero para emergencias y objetivos a largo plazo (García, et al., 2021).

2.2. 15. Marco normativo de la educación financiera en el Perú

2.2.15.1. Inclusión Curricular Obligatoria (Ley N.° 31900)

El Congreso de la República aprobó la Ley 31900, que declara de interés nacional e incorpora de forma obligatoria contenidos de educación financiera, tributaria, contabilidad, economía y derechos del consumidor en todos los niveles del Currículo Nacional de la Educación Básica. La ley encarga al Ministerio de Educación (Minedu) establecer los procedimientos para implementar estos temas, asegurando que la población desarrolle competencias financieras desde la etapa escolar. (Diario oficial el Peruano, 2023)

2.2.15.2. Ley de Incorporación de la Educación Financiera (Ley 3729)

Congreso de la República aprobó el dictamen del Proyecto de Ley 3729, que establece la inclusión del curso de Educación Financiera en el currículo de la educación básica regular, con el objetivo de forjar una generación con sólidos conocimientos en contabilidad. Por lo tanto, los beneficios dependerán mucho de cómo se implemente la

enseñanza de estos cursos, cómo se lleguen a integrar a cada una de las áreas que actualmente se analizan en los colegios, para tener una sociedad menos pobre, que comprenda el ahorro, el endeudamiento, la inversión. (Congreso de la Republica, 2023).

2.2.15.3. Rol de la Regulación y la Supervisión (Ley N.° 26702)

En el marco de la educación financiera se sustenta en el rol de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) la Ley N.° 26702 (Ley General del Sistema Financiero) le confiere facultades para proteger a los usuarios. Bajo este amparo, la SBS promueve activamente la educación financiera como una herramienta fundamental para que los consumidores tomen decisiones informadas, mejorando su capacidad de usar y comprender los productos y servicios del sistema, y fortaleciendo la estabilidad general del mercado.

2.3. Glosario

- Bancarización: "constituye una medida del grado de desarrollo del sistema financiero de un país, de la disponibilidad de sus servicios para la población y las empresas, y del nivel de utilización de los servicios financieros por parte de los agentes económicos" (García, 2020, p.233).
- Banca Digital: "conocida como banca online o banca electrónica, que consiste en un conjunto de servicios y productos financieros a través de plataformas digitales como aplicaciones móviles y sitios web., que permite a los usuarios realizar operaciones bancarias de forma remota" (García, 2021, p.101).
- Inclusión financiera: "es el proceso mediante el cual personas y empresas tienen acceso y utilizan productos y servicios financieros adecuados, asequibles y de calidad para satisfacer sus necesidades de manera responsable y sostenible" (Vargas, et al., 2025, p. 263).

- Acceso a Productos financieros: “es el estado en el cual las personas y las empresas pueden acceder y utilizar servicios financieros útiles y asequibles, como crédito, depósitos, pagos, ahorros y seguros” (Masias, et al., 2023, p. 1213).
- Estabilidad financiera: “es el proceso que consiste en desarrollar las capacidades para manejar el dinero, permitiendo tomar decisiones financieras informadas y efectivas para alcanzar metas personales y mejorar el bienestar económico” (Robles, et al., p. 43).
- Operaciones económicas activas: “se refieren a las actividades en las que una institución financiera (como un banco) otorga financiamiento a sus clientes, generando un rendimiento o ingreso para la entidad” (Bueno, 2024, p. 280).
- Operaciones económicas pasivas: “son aquellas actividades financieras, como los depósitos en cuentas de ahorro, corrientes o a plazo fijo, mediante las cuales una institución capta recursos (dinero) del público y de otras entidades” (Bueno, 2024, p. 280).
- Educación financiera: “es un proceso por el cual los individuos adquieren capacidades y habilidades en mercados de dinero permitiendo, entre otras cosas, mejorar la comprensión de la economía, el acceso a productos bancarios y a oportunidades de inversión” (Mungaray, et al., 2021).
- Conocimiento financiero: “como el conjunto de saberes, destrezas y herramientas necesarias para administrar el dinero, tomar decisiones económicas acertadas y lograr el bienestar financiero tanto a nivel personal como de negocio” (Arevalo, et al., 2025, p.24).
- Habilidades financieras: “Las habilidades financieras son un conjunto de capacidades para gestionar el dinero de manera eficaz, que incluyen desde la elaboración de

presupuestos y el análisis de datos hasta la inversión y la comunicación de conceptos complejos" (Peñaloza, et al., 2024, p. 69).

- Actitudes financieras: "se forman por la combinación de creencias, emociones y experiencias sobre el dinero, y determinan tus comportamientos relacionados con él, como la planificación, el ahorro y la inversión" (Peñaloza, et al., 2024, p. 69).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

El estudio es de tipo aplicada, en el cual se podrá adquirir conocimiento a partir de descripciones teóricas de variables para tener un concepto sobre la problemática en una localidad o empresa (Castro, et al., 2023). Por lo tanto, en el estudio se adquiere conocimiento de los factores que luego se aplican brindando soluciones para una situación.

3.1.2. Enfoque de investigación

Así mismo, fue de enfoque cuantitativo, de acuerdo con el estudio en el cual se puede realizar el análisis estadístico para aceptar la hipótesis (Castañeda, 2022). Por lo tanto, se realizó un análisis cuantitativo hallando los resultados estadísticos, para determinar si se valida la hipótesis donde la bancarización tiene relación con la educación financiera.

3.1.3. Diseño

En estudio es de diseño no experimental, donde Albuquerque, et al. (2020), que indica que en este tipo de investigación no se manipularán de manera libre las variables, sino más bien se describen en un tiempo, en la cual, el estudio se realiza para recaudar información coherente (Cvetkovic, 2021). De manera que, Alban, et al. (2020) detallan que, el diseño no experimental, es relevante y el más recomendable porque permite observar y analizar comportamientos y situaciones tal como se presentan las variables en la vida real, sin la manipularlas y sin demostrar un entorno controlado. Así mismo, el diseño es transversal, donde está caracterizado por la recopilación de datos en un solo momento del tiempo, lo que permitirá obtener una "fotografía" puntual de la situación analizada (Galarza et al., 2023). Esta estrategia metodológica es relevante en la investigación porque permite la obtención de percepciones y respuestas de los participantes en un periodo específico, sin requerir un seguimiento prolongado.

De la misma manera, el estudio es de alcance descriptivo correlacional, siendo descriptiva relevante para detallar las características esenciales del fenómeno investigado y ofrecer una visión clara de sus componentes, y es fundamental para comprender el estado actual de un tema, identificar patrones y tendencias, y establecer una base sólida para investigaciones más profundas (Guevara, 2020). Mientras que, es primordial porque permite establecer la relación entre dos o más variables, sin manipularlas, de manera que, se identifica patrones y se podría predecir comportamientos, aunque no establece causalidad (Osada y Carrillo, 2021). En resumen, permitirá no solo describir el fenómeno con precisión, sino también explorar posibles relaciones entre las variables Bancarización y educación financiera, basándose en el análisis estadístico de la información recolectada para establecer o buscar la relación entre estos factores.

3.1.4. Método de investigación

El método que corresponde es el hipotético deductivo, es un enfoque científico que combina la observación con la deducción lógica para probar hipótesis. Se inicia con la observación de un fenómeno, seguido de la formulación de una hipótesis (Arbulu, 2023). De manera que, en el estudio se plantean hipótesis, para luego deducir si se acepta apoyado por los resultados estadísticos.

3.2. Población de estudio

Está conformado por una cantidad de personas del cual se realiza el estudio, que comparten características en común, de manera que, Muñoz (2017) afirma que, "la población es el conjunto de todos los individuos que concuerdan con una serie de especificaciones o caracteres en común, y puede ser limitada o indeterminada" (p.112). De manera que, **según el criterio de inclusión**, la población considerada estuvo compuesta por **27 trabajadores** de la agencia del Banco de la Nación en Chancay entre 30 a 40 años, siendo 13 mujeres y 14 hombres, que pertenecen a la macroregion Lima, la cual a su vez forman parte de la gerencia

red de agencias, por lo tanto, se conforma de un administrador, un jefe de operaciones, un jefe de caja y 24 gestores de servicios. En cuanto al, administrador, que cumple con la gestión integral óptima de la funcionalidad de la agencia, así mismo, está el jefe de operaciones, que se encarga de velar para que las transacciones sean realizadas correctamente, además, se encuentra el jefe de caja, el cual se encarga de las remesas de dinero que vienen de la macroregion **Lima** o de la misma sede principal del banco. Finalmente, están los gestores de servicios, que se encargan de atender al público en las ventanillas de manera presencial, ofreciendo además productos y servicios.

CARGOS	**CANTIDAD DE TRABAJADORES**
Administrador	1
Jefe de operaciones	1
Jefe de caja	1
Gestores de servicios	24
TOTAL	**27 trabajadores**

Fuente: Elaboración propia

Prosiguiendo, está el criterio de exclusión, donde se excluye en el estudio a los trabajadores de la agencia del Banco de la Nación en Chancay, entre 30 y 40 años que pertenecen a la sección de generales como el personal de limpieza y proveedores que prestan servicios al banco a nivel informático y mantenimiento o limpieza trabajan de manera remota de informática. Además, como caso adicional, se excluyó de la encuesta a los clientes del banco de la nación de Chancay, entre 30 a 85 años, como pensionistas, profesores, policías, médicos, porque no tienen un conocimiento específico de la bancarización y la educación financiera como realidad y relevancia para todos los peruanos.

3.3. Tamaño de la muestra

3.3.1. Muestra

Mientras que, según Zuñiga, et al. (2023) se afirma que, es una parte proporcional de la población, con el objetivo de tener un ahorro de tiempo para desarrollar el estudio y hacer inferencias sobre dicha población (p.51). Así mismo, Puente, et al. (2017) destacan que, "determinar el tamaño de la muestra es crucial para la validez y confiabilidad de los resultados de la investigación, en la cual, aplican métodos estadísticos para asegurar que la muestra sea representativa y permita una generalización válida de los resultados" (p.85).

Aunque existen definiciones para destacar a la muestra como parte de la población, un punto a considerar de acuerdo con Vilchez y Ramon (2018) es que, "si la población es de 100 o menos, es recomendable tomar el total de la población como muestra" (p.34). Por lo tanto, la muestra se considera de tipo censal, donde Pérez (2024) afirma que, "se refiere al estudio de toda la población objetivo, en lugar de tomar una muestra representativa de ella. Es decir, se analizan todos los elementos o individuos que componen el universo de estudio, y no de una parte" (p.67). De manera que, en el estudio se considera como muestra a toda la población conformada por los 27 trabajadores entre funcionarios, administrador, jefe operaciones y gestores de servicios de la agencia del banco de la nación en Chancay.

3.3.2. Muestreo no probabilístico por conveniencia

El tipo de muestreo elegido será no probabilístico por conveniencia, que sería recomendable en la investigación, porque es una técnica donde los investigadores seleccionan a los participantes de una muestra basándose en su accesibilidad y facilidad de acceso, en lugar de usar métodos aleatorios. Es decir, se eligen a las personas que son más fáciles de encontrar o que están disponibles en ese momento, por lo tanto, se reduce el tiempo y los recursos necesarios para la recopilación de datos (Hernández, 2021). De manera que, en el estudio mediante este tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, se consideró

a todos los 27 trabajadores mencionados, porque cuentan con disponibilidad para participar o ser la muestra representativa para un análisis en la recaudación de datos, sin embargo, existe una limitación del tamaño de muestra, ya que, la muestra pequeña, dificulta a la prueba de Rho de Spearman, teniendo menos poder estadístico para detectar relaciones verdaderas o significativas, de modo que, se requerirá de una interpretación cuidadosa de los resultados que son cruciales para evitar conclusiones erróneas.

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Técnica de acopio de información

Se utilizará la técnica de la encuesta, el medio primordial para recaudar respuestas de los participantes, de manera que, es una técnica de investigación social cuantitativa generalmente utilizando un cuestionario estandarizado, y se puede realizar de forma personal (cara a cara), telefónica, por correo o a través de plataformas online. (Arias, 2021).

3.4.2 Instrumentos de acopio de información

Mientras que el instrumento utilizado es el cuestionario, mecanismo primordial para contar con información, por lo tanto, se puede usar formularios o cuestionarios que tienen un conjunto de preguntas (Cisneros, et al., 2022). Por ello, en el estudio se creó un cuestionario para la bancarización y educación financiera, con escala de respuesta de Rensis Likert (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo).

3.4.3. Acceso al campo y acopio de información

De manera que, está el acceso al campo, donde el investigador tendrá acceso a información relevante ya que labora en la actualidad en el área de Subgerencia Captaciones y Pagaduría. Mientras que, el acopio de información, se recolectará gradualmente información de respuestas por parte de los trabajadores considerados como administrador,

Jefe de operaciones, Jefe de caja y gestores de servicios, son los que están en las ventanillas de atención al público.

3.5. Ética en la investigación

Se cumple con los principios de integridad científica que se basarán en la honestidad, la transparencia y el respeto hacia todos los participantes e involucrados en la investigación, se garantizará la objetividad para recaudar datos, así como la interpretación de los resultados obtenidos. Además, se seguirán los procedimientos de consentimiento y asentimiento informado para garantizar la participación voluntaria y consciente de todos los participantes, antes de la recolección de datos se proporcionará a los participantes toda la información sobre el propósito del estudio. De la misma manera, se cumplirá con el Código de Ética promoviendo la integridad y protección responsable con la confidencialidad y privacidad de los datos personales de los trabajadores, asegurar que los datos se utilicen únicamente para los fines acordados y se protejan contra accesos no autorizados.

CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y explicación

Los hallazgos de la investigación se basaron en un cuestionario estructurado (escala de Likert) aplicado individualmente a una muestra de 27 empleados de la agencia bancaria. Los datos se procesaron inicialmente en Excel y luego se analizaron estadísticamente utilizando el software IBM SPSS Statistics (versión 27). La presentación de los resultados se realizó mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras. Por consiguiente, los resultados descriptivos y de interpretación se presentan a continuación:

- **Del indicador Depósitos en cuenta**

Tabla 1

Se garantiza la seguridad de los depósitos a través de los canales disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	5	18,5	18,5	18,5
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	40,7
	De acuerdo	4	14,8	14,8	55,6
	Totalmente de acuerdo	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 1, señalan que el (18.5%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que se garantiza la seguridad de los depósitos a través de los canales disponibles; el (3.7%) dice que están en desacuerdo y el (44.4%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 2

Los clientes que realizan depósitos en cuenta suelen ser comprensivos con los procedimientos bancarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	5	18,5	18,5	18,5
	En desacuerdo	2	7,4	7,4	25,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	37,0
	De acuerdo	9	33,3	33,3	70,4
	Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 2, señalan que el (18.5%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes que realizan depósitos en cuenta suelen ser comprensivos con los procedimientos bancarios; el (7.4%) dice que están en desacuerdo y el (29.6%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador Transferencia bancaria**

Tabla 3

El proceso de transferencia bancaria interna es sencillo de entender por los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	29,6
	De acuerdo	9	33,3	33,3	63,0
	Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 3, señalan que el (14.8%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que el proceso de transferencia bancaria interna es sencillo de entender por los clientes; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (37.8%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador Pagos con tarjeta**

Tabla 4

Los métodos de pagos con tarjeta en el banco son de manera confiable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	7	25,9	25,9	25,9
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	29,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	40,7
	De acuerdo	10	37,0	37,0	77,8
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 4, señalan que el (25.9%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los métodos de pagos con tarjeta en el banco son de manera confiable; el (3.7%) dice que están en desacuerdo y el (22.2%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador Ordenes de pago**

Tabla 5

El proceso actual de generación de órdenes de pago en el banco es eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	44,4
	De acuerdo	7	25,9	25,9	70,4
	Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 5, señalan que el (14.8%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que el proceso actual de generación de órdenes de pago en el banco es eficiente; el (18.5%) dice que están en desacuerdo y el (29.6%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador descuentos de efectos**

Tabla 6

Los descuentos de efectos se realizan de manera oportuna y transparente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	44,4
	De acuerdo	4	14,8	14,8	59,3
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 6, señalan que el (14.8%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los descuentos de efectos se realizan de manera oportuna y transparente; el (18.5%) dice que están en desacuerdo y el (40.7%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador Prestamos**

Tabla 7

El banco garantiza la recopilación de la documentación necesaria para la solicitud de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	37,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7,4	7,4	44,4
	De acuerdo	8	29,6	29,6	74,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 7, señalan que el (22.2%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que el banco garantice recopilación de la documentación necesaria para la solicitud de préstamo; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (25.9%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 8

La labor del personal para brindar información detallada sobre las opciones de préstamos disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	29,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,7	3,7	33,3
	De acuerdo	5	18,5	18,5	51,9
	Totalmente de acuerdo	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 8, señalan que el (14.8%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que la labor del personal para brindar información detallada sobre las opciones de préstamos disponibles *es adecuada*; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (48.1%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador infraestructura tecnológica**

Tabla 9

La infraestructura tecnológica del banco es satisfactorio porque se emplean activamente los canales digitales para realizar las operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	29,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	48,1
	De acuerdo	3	11,1	11,1	59,3
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 9, señalan que el (11.1%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que la infraestructura tecnológica del banco es satisfactorio porque se emplean activamente los canales digitales para realizar las operaciones; el (18.5%) dice que están en desacuerdo y el (40.7%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador participantes en el sistema financiero**

Tabla 10

El banco ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	25,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	44,4
	De acuerdo	3	11,1	11,1	55,6
	Totalmente de acuerdo	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 10, señalan que el (7.4%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que el banco ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades financieras; el (18.5%) dice que están en desacuerdo y el (44.4%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador productos y servicios financieros**

Tabla 11

Los clientes del banco suelen tener dificultades para administrar sus presupuestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	6	22,2	22,2	25,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	37,0
	De acuerdo	5	18,5	18,5	55,6
	Totalmente de acuerdo	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 11, señalan que el (3.7%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes del banco suelen tener dificultades para administrar sus presupuestos; el (22,2%) dice que están en desacuerdo y el (44.4%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 12

Los clientes solicitan constantemente información de manera virtual sobre sus saldos para controlar sus gastos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	25,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	37,0
	De acuerdo	9	33,3	33,3	70,4
	Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 12, señalan que el (11.1%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes solicitan constantemente información de manera virtual sobre sus saldos para controlar sus gastos; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (29.6%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo

Tabla 13

Los clientes del banco utilizan principalmente los productos financieros básicos como tarjetas de débito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	33,3
	De acuerdo	7	25,9	25,9	59,3
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 13, señalan que el (3.7%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes del banco utilizan principalmente los productos financieros básicos como tarjetas de débito; el (18.5%) dice que están en desacuerdo y el (40.7%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador planificación financiera**

Tabla 14

Los trabajadores ofrecen a los clientes planes de ahorro personalizados y adaptados a sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	25,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	37,0
	De acuerdo	11	40,7	40,7	77,8
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 14, señalan que el (11.1%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los trabajadores ofrecen a los clientes planes de ahorro personalizados y adaptados a sus necesidades; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (22.2%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 15

Los clientes planifican sus gastos de manera efectiva antes de solicitar un préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	29,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	48,1
	De acuerdo	7	25,9	25,9	74,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 15, señalan que el (11.1%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes planifican sus gastos de manera efectiva antes de solicitar un préstamo; el (18.5%) dice que están en desacuerdo y el (25.9%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador cumplimiento de compromisos financieros**

Tabla 16

Los clientes demuestran responsabilidad financiera al administrar sus cuentas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	29,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14,8	14,8	44,4
	De acuerdo	10	37,0	37,0	81,5
	Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 16, señalan que el (11.1%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes demuestran responsabilidad financiera al administrar sus cuentas; el (18.5%) dice que están en desacuerdo y el (18.5%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 17

El cliente tiene un presupuesto definido para cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	6	22,2	22,2	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	51,9
	De acuerdo	7	25,9	25,9	77,8
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 17, señalan que el (11.1%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que el cliente tiene un presupuesto definido para cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo establecido; el (22.2%) dice que están en desacuerdo y el (22.2%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

- **Del indicador cumplimiento de compromisos financieros**

Tabla 18

Los clientes analizan cuidadosamente las opciones antes de solicitar un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	25,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	22,2	22,2	48,1
	De acuerdo	7	25,9	25,9	74,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 18, señalan que el (11.1%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes analizan cuidadosamente las opciones antes de solicitar un crédito; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (25.9%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 19

los clientes comprenden las consecuencias de sus decisiones financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14,8	14,8	37,0
	De acuerdo	12	44,4	44,4	81,5
	Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 19, señalan que el (7.4%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes comprenden las consecuencias de sus decisiones financieras; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (18.5%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 20

Los clientes comprenden el cálculo de los intereses asociados al crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
	En desacuerdo	7	25,9	25,9	40,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,7	3,7	44,4
	De acuerdo	10	37,0	37,0	81,5
	Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla 20, señalan que el (14.8%) de los trabajadores consideran que están totalmente en desacuerdo que los clientes comprenden el cálculo de los intereses asociados al crédito; el (14.8%) dice que están en desacuerdo y el (18.5%) de los trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 21

Resultados de la percepción de los ítems de la dimensión Transacciones de Operaciones económicas pasivas.

Ítems	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Varianza	Asimetría
1. Se garantiza la seguridad de los depósitos a través de los canales disponibles	3,63	4,00	5	1,548	2,396	-,733
2. Los clientes que realizan depósitos en cuenta suelen ser comprensivos con los procedimientos bancarios	3,48	4,00	4	1,477	2,182	-,695
3. El proceso de transferencia bancaria interna es sencillo de entender por los clientes	3,63	4,00	5	1,497	2,242	-,790
4. Los métodos de pagos con tarjeta en el banco son de manera confiable	3,26	4,00	4	1,534	2,353	-,541
5. El proceso actual de generación de órdenes de pago en el banco es eficiente	3,37	4,00	5	1,471	2,165	-,390

Interpretación y análisis

Según la tabla 21, la muestra indicó estar ¨Totalmente de acuerdo¨ con los ítems de la dimensión Transacciones de Operaciones económicas pasivas, considerándose una percepción en general aceptable. El menor valor promedio fue para el ítem 4 con un valor de media de 3.26, que refiere a los métodos de pago que se podrían realizar con tarjetas en el banco. La categoría que más se repitió (Moda) fue 5 (En parte totalmente de acuerdo) en la mayoría de los ítems. Así mismo, en cuanto a la mediana, se destaca que el 50% de los individuos está por encima del valor de 4 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. Otro es el caso, de la asimetría negativa para todos los ítems, indicando que la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo, con algunas excepciones de trabajadores que están de acuerdo. Y por último, la desviación estándar

es alta, por ello, las respuestas de los encuestados están dispersas, con algunas personas estando totalmente de acuerdo y otras de acuerdo.

Por lo tanto, conforme a este análisis, los trabajadores destacan que, tienen como respuesta totalmente de acuerdo con los ítems 1,3,5, demostrando que se garantiza la seguridad de los depósitos a través de los canales disponibles, así mismo, el proceso de transferencia bancaria interna es sencillo de entender por los clientes, mientras que, los métodos de pagos con tarjeta en el banco son de manera confiable, por ello, el proceso actual de generación de órdenes de pago en el banco es eficiente.

Tabla 22

Resultados de la percepción de los ítems de la dimensión Transacciones de Operaciones económicas activas.

Ítems	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Varianza	Asimetría
6. Los descuentos de efectos se realizan de manera oportuna y transparente	3,48	4,00	5	1,553	2,413	-,428
7. El banco garantice recopilación de la documentación necesaria para la solicitud de préstamo	3,22	4,00	4	1,553	2,410	-,334
8. La labor del personal para brindar información detallada sobre las opciones de préstamos disponibles	3,70	4,00	5	1,564	2,447	-,767
9. La infraestructura tecnológica del banco es satisfactorio porque se emplean activamente los canales digitales para realizar las operaciones	3,52	4,00	5	1,477	2,182	-,387
10. El banco ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades financieras	3,67	4,00	5	1,414	2,000	-,499

Interpretación y análisis

Según la tabla 22, la muestra indicó estar ¨Totalmente de acuerdo¨ con los ítems de la dimensión Transacciones de Operaciones económicas activas, considerándose una percepción en general aceptable. El menor valor promedio fue para el ítem 7 con un valor de media de 3.22, que refiere a la recopilación de la documentación necesaria que garantiza el banco, para la solicitud de préstamo. La categoría que más se repitió (Moda) fue 5 (En parte totalmente de acuerdo) en la mayoría de los ítems. Así mismo, en cuanto a la mediana, se destaca que el 50% de los individuos está por encima del valor de 4 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. Prosiguiendo, de la asimetría negativa para todos los ítems, se afirma que la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo, con algunas excepciones de trabajadores que están de acuerdo. Y por último, la desviación estándar demuestra que las respuestas de los encuestados, están bastante dispersas, con algunas personas estando totalmente de acuerdo y otras de acuerdo.

De acuerdo a este análisis, se podría concluir que, los trabajadores del Banco de la Nación en sus respuestas para los ítems, 6,8,9,10, están totalmente de acuerdo, que los descuentos de efectos se realizan de manera oportuna y transparente, mientras que, el personal detalla información sobre las opciones de préstamos disponibles, además, la infraestructura tecnológica del banco es satisfactorio ya que, se emplean los canales digitales para realizar las operaciones, por lo tanto, el banco ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades financieras.

Tabla 23

Resultados de la percepción de los ítems de la dimensión conocimientos financieros

Ítems	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Varianza	Asimetría
11. Los clientes del banco suelen tener dificultades para administrar sus presupuestos	3,78	4,00	5	1,340	1,795	-,598
12. Los clientes solicitan constantemente información de manera virtual sobre sus saldos para controlar sus gastos	3,56	4,00	4	1,368	1,872	-,661
13. Los clientes del banco utilizan principalmente los productos financieros básicos como tarjetas de débito	3,81	4,00	5	1,272	1,618	-,715

Interpretación y análisis

Según la tabla 23, la muestra indicó estar ¨Totalmente de acuerdo¨ con los ítems de la dimensión conocimientos financieros, considerándose una percepción en general aceptable. El menor valor promedio fue para el ítem 12 con un valor de media de 3.56, que refiere que los clientes solicitan constantemente información de manera virtual sobre sus saldos y movimientos para controlar sus gastos. La categoría que más se repitió (Moda) fue 5 (En parte totalmente de acuerdo) en la mayoría de los ítems. Así mismo, en cuanto a la mediana, se destaca que el 50% de los individuos está por encima del valor de 4 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. Prosiguiendo, de la asimetría negativa para todos los ítems, se afirma que la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo, con algunas excepciones de trabajadores que están de acuerdo. Y por último, la desviación estándar de las respuestas de los encuestados están considerablemente dispersas, con algunas personas estando totalmente de acuerdo y otras de acuerdo.

De acuerdo a este análisis, se podría concluir que, los trabajadores del Banco de la Nación en sus respuestas para los ítems, 11,13, están totalmente de acuerdo, que los clientes del banco suelen tener dificultades para administrar sus presupuestos, y utilizan principalmente los productos financieros básicos como cuentas corrientes y tarjetas de débito.

Tabla 24

Resultados de la percepción de los ítems de la dimensión habilidades financieras

Ítems	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Varianza	Asimetría
14. Los trabajadores ofrecen a los clientes planes de ahorro personalizados y adaptados a sus necesidades	3,48	4,00	4	1,312	1,721	-,674
15. Los clientes planifican sus gastos de manera efectiva antes de solicitar un préstamo	3,37	4,00	4[a]	1,363	1,858	-,345
16. Los clientes tienen objetivos financieros claros al solicitar un crédito	3,33	4,00	4	1,301	1,692	-,453
17. El cliente tiene un presupuesto definido para cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo establecido	3,26	3,00	4	1,347	1,815	-,207

Interpretación y análisis

De acuerdo a la tabla 24, la muestra indicó estar ¨de acuerdo¨ con los ítems de la dimensión habilidades financieras, considerándose una percepción en general aceptable. El menor valor promedio fue para el ítem 17 con un valor de media de 3.26, que refiere que el cliente tiene un presupuesto definido para cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo establecido. La categoría que más se repitió (Moda) fue 4 (En parte de acuerdo) en la mayoría de los ítems. Así mismo, en cuanto

a la mediana, se destaca que el 50% de los individuos está por encima del valor de 4 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. Prosiguiendo, de la asimetría negativa para todos los ítems, se afirma que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, con algunas excepciones de trabajadores que no están de acuerdo. Y por último, la desviación estándar sugiere una variabilidad considerable en las respuestas, lo que implica que algunos trabajadores están de acuerdo, mientras que otros podrían estar en desacuerdo o ser neutrales

De acuerdo a este análisis, se podría concluir que, los trabajadores del Banco de la Nación en sus respuestas para los ítems, 14,15,16,17 están de acuerdo, que los clientes del banco muestran interés en productos financieros más complejos como créditos hipotecarios o inversiones, además, planifican sus gastos de manera efectiva antes de solicitar un préstamo, de modo que, tienen objetivos financieros claros al solicitar un crédito y tienen un presupuesto definido para cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo establecido.

Tabla 25.

Resultados de la percepción de los ítems de la dimensión actitudes financieras

Ítems	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Varianza	Asimetría
18. Los clientes analizan cuidadosamente las opciones antes de solicitar un crédito	3,41	4,00	4[a]	1,338	1,789	-,411
19. Los clientes comprenden las consecuencias de sus decisiones financieras	3,52	4,00	4	1,189	1,413	-,715
20. Los clientes comprenden el cálculo de los intereses asociados al crédito	3,19	4,00	4	1,415	2,003	-,265

Interpretación y análisis

Conforme a la tabla 25, la muestra indicó estar ¨de acuerdo¨ con los ítems de la

dimensión actitudes financieras, considerándose una percepción en general aceptable. El menor valor promedio fue para el ítem 20 con un valor de media de 3.19, que refiere que los clientes comprenden el cálculo de los intereses y costos asociados al crédito. La categoría que más se repitió (Moda) fue 4 (En parte de acuerdo) en la mayoría de los ítems. Así mismo, en cuanto a la mediana, se destaca que el 50% de los individuos está por encima del valor de 4 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. Prosiguiendo, de la asimetría negativa para todos los ítems, se afirma que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, con algunas excepciones de trabajadores que no están de acuerdo. Y por último, la desviación estándar sugiere una variabilidad considerable en las respuestas, donde algunos trabajadores están de acuerdo, mientras que otros podrían estar en desacuerdo o ser neutrales.

De acuerdo a este análisis, se podría concluir que, los trabajadores del Banco de la Nación en sus respuestas para los ítems, 18,19,20 están de acuerdo, que los clientes analizan cuidadosamente las opciones antes de solicitar un crédito, además, comprenden las consecuencias de sus decisiones financieras. Por lo tanto, los clientes comprenden el cálculo de los intereses y costos asociados al crédito.

4.2. Pruebas de Hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad de las distribuciones

Hipótesis nula (Ho): Los datos se distribuyen de manera normal

Hipótesis alternativa (H1): Los datos no se distribuyen de manera norma**l**

Según Videla, et al. (2023) detallaron que, “la prueba de Shapiro-Wilk, introducida en 1965, es uno de los métodos más confiables y robustos que es adecuada para muestras pequeñas menores a 50 elementos, aunque su fiabilidad decrece a medida que el tamaño muestral aumenta” (p.234).

Así mismo, según Luzuriaga, et al. (2023) afirmaron que, "si el p-valor es menor al nivel de significancia de 0.05, que representa la probabilidad de error, se acepta la hipótesis alternativa donde los datos no se distribuyen de manera normal" (p.599).

Finalmente, según Pinillo y Ortiz (2021) se emplea el Rho de Spearman "cuando se utiliza para analizar la correlación entre dos variables cuando los datos no siguen una distribución normal, ya que es una prueba no paramétrica" (p.56).

Regla de decisión:

Por lo tanto, si el p-valor es menor al nivel de significancia de 0.05 se acepta la H1.

Mientras que, el p-valor es mayor al nivel de significancia de 0.05 se acepta la Ho.

Tabla 26

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	**Sig.**
BANCARIZACIÓN	,844	27	**,001**
EDUCACIÓNFINANCIERA	,866	27	**,002**

Análisis e interpretación

En concordancia con la tabla 26, se emplea la prueba de Shapiro-Wilk, que la muestra del presente estudio consta de 27 trabajadores y este valor es inferior a 50. Como se muestra en la tabla anterior, la bancarización y educación financiera tienen p valor o sig. bilateral de 0,001 y 0,002, que es inferior al nivel de significancia (probabilidad de error) 0,05, indicando que los datos no siguen una distribución normal.

Por lo tanto, se emplea, la prueba no paramétrica Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables. No obstante, dado el tamaño reducido de la muestra (n=27), los resultados deben interpretarse con cautela, ya que el bajo poder estadístico inherente a muestras pequeñas podría generar correlaciones débiles y no concluyentes, haciéndolas susceptibles a fluctuaciones aleatorias.

Tabla 27.

Rangos de correlación de Spearman

Rangos	Correlación
-0.91 a -1.00	perfecta
-0.76 a -0.90	buena
-0.51 a -0.75	considerable
-0.11 a -0.50	media
-0.01 a -0.10	débil
0	No hay correlación
0.01 a + 0.10	débil
0.11 a +0.50	media
0.51 a +0.75	considerable
0.76 a +0.90	buena
0.91 a +1.00	perfecta

Nota. Hernández Sampieri & Fernández Collado citado por Mondragon, 2014.

Conforme a la tabla 27, se puede verificar los rangos de correlación de Spearman que según el autor Hernández Sampieri & Fernández Collado citado por Mondragon, 2014, pueden ser positivos o negativos, en el cual se encuentran rangos comprendidos desde el 0.01 al 0.10 que es una correlación positiva débil, mientras que desde el 0.11 al 0.50 es una positiva media, así mismo, desde el 0.51 al 0.75 es positiva considerable y desde el 0.91 al 1, es positiva perfecta. Prosiguiendo estuvo las correlaciones negativas que de la misma manera se puede distinguir rangos desde el -0.01 al -0.10, que es negativa débil, además, desde el -0.11 al -0.50 es negativa media, así mismo, desde el -0.51 al -0.75 es una correlación negativa moderada, y desde el -0.91 al -1, es negativa perfecta.

4.2.2. Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Tabla 28

Contrastación de hipótesis general

			Bancarización	Educación financiera
Rho de Spearman	Bancarización	Coeficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	27	27
	Educación financiera	Coeficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	27	27

Análisis e interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Bancarización y educación financiera es de 0,429, como se muestra en la tabla anterior. Este resultado indica una correlación positiva media, porque según los rangos de correlación de Hernández Sampieri & Fernández Collado citado por Mondragon (2014), está comprendido la correlación entre 0.11 al 0.50, sin embargo, esta correlación es menos confiable, porque existe limitaciones del tamaño de muestra, donde al tener una muestra de 27 trabajadores, que siendo pequeña se tiene dificultades con la prueba de Rho de Separman, porque tiene menos poder estadístico para detectar relaciones verdaderas o significativas.

Así mismo, los datos tienen un p valor de 0,026, que es menor que 0,05, lo que indica una correlación significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando así que la bancarización, tiene un impacto

positivo, media y significativo en la educación financiera. Por lo tanto, una mayor bancarización se asocia a un aumento de la educación financiera , potenciada por el uso frecuente de productos y servicios. Un alto volumen de depósitos y una sólida educación, impartida por personal y canales digitales, incrementan la confianza en la seguridad y eficiencia. La infraestructura tecnológica adecuada y la facilidad de uso de canales digitales (como transferencias y pagos con tarjeta) son clave para una experiencia satisfactoria y la eficiencia en las órdenes de pago.

4.3.3. Hipótesis especifica 1

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Tabla 29

Contrastación de hipótesis específica 1

			transacciones de operaciones económicas pasivas	Educación financiera
Rho de Spearman	Transacciones de operaciones económicas pasivas	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	27	27
	Educación financiera	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	27	27

Análisis e interpretación

Conforme a la tabla 29, El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión transacciones de operaciones económicas pasivas y la Educación Financiera es de

0,462, como se muestra en la tabla anterior. Este resultado indica una correlación positiva media, porque según los rangos de correlación de Hernández Sampieri & Fernández Collado citado por Mondragon (2014), está comprendido la correlación entre 0.11 al 0.50, sin embargo, esta correlación es menos confiable, porque existe limitaciones del tamaño de muestra, donde al tener una muestra de 27 trabajadores, la prueba de Rho de Separman tiene menos poder estadístico para detectar relaciones verdaderas o significativas.

Otro es el caso que se tiene un p valor de 0,015, que es inferior a 0,05, que en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando así que las transacciones de operaciones económicas pasivas tienen un impacto positivo media en la educación financiera. De manera que, si se mejora esta dimensión, donde el proceso de transferencia bancaria interna es sencillo de entender por los clientes, mientras que, los métodos de pagos con tarjeta en el banco son de manera confiable, por ello, el proceso actual de generación de órdenes de pago en el banco es eficiente, se podrá garantizar una mejor educación financiera en los clientes.

4.3.4. Hipótesis especifica 2

Hipótesis nula (H_0): No existe entre las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Hipótesis alternativa (H_2): Existe relación entre las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.

Tabla 30

Contrastación de hipótesis específica 2

			transacciones de operaciones económicas activas	Educación financiera
Rho de Spearman	Transacciones de operaciones económicas activas	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	27	27
	Educación financiera	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	27	27

Análisis e interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión transacciones de operaciones económicas activas y la Educación Financiera es de 0,453, como se muestra en la tabla anterior. Este resultado indica una correlación positiva media, porque según los rangos de correlación de Hernández Sampieri & Fernández Collado citado por Mondragon (2014), está comprendido la correlación entre 0.11 al 0.50, sin embargo, esta correlación es menos confiable, porque existe limitaciones del tamaño de muestra, donde al tener una muestra de 27 trabajadores, se considera una muestra pequeña, que dificulta a la prueba de Rho de Spearman, teniendo menos poder estadístico para detectar relaciones verdaderas o significativas.

Otro es el caso del p valor de 0,018, que es inferior a 0,05, lo que indica una correlación significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando así que las transacciones de operaciones económicas activas tienen un impacto positivo media en la educación financiera. Por ello, si se mejora esta dimensión, donde el personal detalla información sobre las opciones de préstamos disponibles, la infraestructura tecnológica del banco es satisfactorio y se empleen los canales digitales para realizar las operaciones, se podrá garantizar la educación

financiera.

4.3. Presentación y discusión de resultados

En la presente investigación, en primer lugar, se eligió la prueba de Shapiro Wilk al ser una muestra de 27 menor a 50 elementos, y en según lugar, por el p valor menor al nivel de significancia de 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa donde la distribución de los datos son de manera no normal; y con ello, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, donde según la hipótesis general, se concluye que, la bancarización se relaciona positiva, media y significativamente en la educación financiera, por lo tanto, a mayor nivel de bancarización, existe una tendencia a que aumenten los niveles de educación financiera.

Por lo tanto, los resultados propuestos en el presente estudio coinciden con Urbina (2022), porque el análisis se realizó a 40 trabajadores (muestra pequeña), donde se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, sin embargo, al no cumplirse el supuesto de normalidad, se aplicó la prueba de Rho de Spearman donde los resultados mostraron una correlación moderada (Rho = 0.564) entre la transformación digital y la bancarización de clientes y el sig. bilateral (p = 0.000) confirmó que esta relación es significativa. Por ello, para aumentar la bancarización en la institución financiera de San Isidro, es crucial mejorar la cultura organizacional, potenciar el impacto digital y establecer la mejora continua en el proceso de transformación. Estas acciones no solo benefician a la entidad, sino que garantizan servicios financieros más eficientes y competitivos para los clientes.

Además, se coincide con Herrera (2020) donde eligió la prueba de Shapiro Wilk, porque la muestra es menor de 50 elementos, con 35 trabajadores, mientras que el sig. bilateral es menor a 0.05, que determina trabajar con Rho de Spearman donde se tiene un resultado de 0.418, que no es tan significativo, porque la muestra es pequeña. Así mismo, en esta prueba se halla un sig. bilateral de 0.012 menor a 0.05, por lo tanto existe relación entre gestión estratégica para conocer la situación del uso de la banca electrónica, detallando que se podría desarrollar campañas masivas para educar a la población sobre los beneficios de la

banca electrónica. Esto puede incluir talleres, tutoriales en línea y programas de capacitación en medios digitales. Los usuarios deben conocer cómo abrir cuentas, realizar transacciones y entender cómo proteger su información financiera.

Mientras que, el estudio de García (2021) no coincide con el actual estudio, pues empleó una muestra grande de 75 clientes, que requirió la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Así mismo, con el sig. bilateral de 0.000 en la prueba de normalidad, se confirmó la necesidad de trabajar con la prueba de Rho de Spearman, de manera que, el autor halló una correlación perfecta de 0.982 entre la banca digital y la inclusión financiera, un valor mayor a la presente investigación. Este hallazgo destaca que La banca digital actúa como un motor de inclusión financiera en Perú, proveyendo servicios bancarios esenciales mediante la web y apps móviles. Esto supera las barreras geográficas, permitiendo que un mayor número de ciudadanos acceda a transacciones y productos financieros. Su rol es crucial para la formalización económica y el bienestar de la población peruana.

Y por último, no se coincide con Montoya, et al. (2022) donde sus resultados son menores con un correlación Spearman, obteniendo un 0.181, considerada como una correlación débil, por ello, aunque el resultado de correlación muestra que si se relacionan las variables, la educación financiera es crucial porque proporciona las herramientas necesarias para manejar responsablemente sus recursos económicos, evitar deudas innecesarias y planificar su futuro financiero, incluyendo el ahorro y la inversión, por ello, las personas pueden mover la economía de la comunidad, del país, del mundo, por lo tanto, es fundamental educarlos en materia de financiera.

Por lo tanto, estos resultados propuestos por los autores Urbina (2022), y Herrera (2020), se podrían sustentar en la Teoría de la Inclusión Financiera, porque es la base de la bancarización, y se refiere al acceso y uso de servicios financieros asequibles, seguros y apropiados para todos los sectores de la sociedad, especialmente aquellos en situación de

vulnerabilidad o exclusión (Orazi, et al., 2020). De manera que, se define el propósito y objetivo principal, de hacer que personas y empresas tengan acceso y utilicen servicios financieros, lo cual impulsa a la bancarización. La inclusión financiera se enfoca en el acceso y uso de productos como ahorro, crédito y pagos, lo que lleva a un mayor uso de cuentas bancarias formales (bancarización) para mejorar el bienestar económico y reducir la pobreza.

Mientras que, en cuanto a la primera hipótesis específica, las transacciones de operaciones económicas pasivas se relacionan con la educación financiera, se alinea fuertemente con los hallazgos de Quenta et al. (2023). Dicho estudio reportó un alto coeficiente de correlación de 0.859 y un valor p menor a 0.005, confirmando una relación positiva y altamente significativa. Esto establece que un mejor nivel de educación financiera se correlaciona con una gestión superior de las finanzas personales. Es crucial entender las operaciones pasivas (captación de recursos por el banco) ya que esto proporciona la base para tomar decisiones informadas sobre el ahorro, la inversión y el acceso al crédito.

Asi mismo, el estudio coincide con Godoy (2020), dado que con el Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.618, superior al actual, lo que confirma una relación significativa. El autor destaca que la bancarización es un componente esencial de la inclusión social y una política global prioritaria. Además, enfatiza que las operaciones pasivas (depósitos y ahorros) son cruciales, pues representan la captación de recursos del público, lo que es la base para la intermediación y el otorgamiento de créditos por parte del sistema bancario.

Por lo tanto, estos resultados de Quenta, et al. (2023) y aunque no se coincide con Godoy (2020), se sustentaran con la Teoría del Desarrollo Económico, donde los economistas que apoyan esta teoría argumentan que la bancarización promueve el desarrollo económico porque permite una mejor distribución del crédito y la creación de capital, lo cual

ayuda a financiar proyectos productivos y el crecimiento de empresas, especialmente las pequeñas y medianas empresas (Pérez, 2016). Como también se sustentan por la Teoría del Ciclo del Crédito, sostiene que la disponibilidad de crédito y su acceso directo a las personas es un motor de crecimiento económico. Esta teoría es clave para entender la relación entre la bancarización y la expansión de la economía (Ospina, 2017).

Por ello, según los resultados y enfocados en la teoría, se recomienda ampliar el acceso al crédito, especialmente a las PYMES, y facilitar el acceso directo a servicios financieros para fomentar la bancarización, basándose en las teorías de Desarrollo Económico y del Ciclo del Crédito. Las recomendaciones incluyen desarrollar productos crediticios específicos, fomentar la inclusión financiera a través de capacitación y tecnología, y trabajar con el sector público para mejorar la infraestructura financiera y la protección al consumidor, todo ello para impulsar la creación de capital y la financiación de proyectos productivos

La segunda hipótesis específica muestra una correlación positiva media entre las transacciones de operaciones económicas activas y la educación financiera. Este hallazgo coincide con Ranilla (2020), quien también encontró una correlación media (Rho de 0.482 con Rho de Spearman. Ranilla sugirió que capacitar a negocios minoristas sobre el sistema financiero les permitiría invertir utilizando fondos bancarios. Esto asegura las operaciones activas, que son fundamentales para los bancos, ya que implican la colocación de fondos en el mercado a través de préstamos y créditos a cambio de intereses. Dichas operaciones son cruciales para generar ingresos bancarios y contribuir al flujo de dinero vital para la economía.

Por consiguiente, Pérez et al. (2021) no se relaciona con la metodología del presente estudio, donde la correlación fue muy fuerte y significativa de 0.817, un valor superior al de la investigación actual. Esto confirma que las operaciones económicas activas son esenciales

porque definen el rol del banco como acreedor, que presta fondos mediante créditos e intereses. Esta acción es crucial: moviliza el dinero estancado al colocarlo en el mercado, impulsando la inversión y el consumo. Al facilitar este flujo de capital, las operaciones activas se convierten en un motor directo para el crecimiento y la estabilidad de la economía.

De manera que, estos resultados propuestos anteriormente por Ranilla (2020) y aunque no se coincide con Pérez, et al. (2021), ambos hallazgos se sustentan en la Teoría de la Intermediación Financiera. Esta teoría explica que las entidades financieras son cruciales, ya que actúan como intermediarios al canalizar fondos desde los ahorradores (excedentes) hacia los prestatarios (demanda), mejorando así la eficiencia económica mediante la gestión de riesgos. Los enfoques modernos, como señala Magwedere et al. (2021), integran esta función con la transformación digital y las Fintech. Por ello, se recomienda la adopción de tecnología (Fintech) para incrementar la eficiencia y seguridad, la diversificación de productos para distintos clientes, una mejor gestión de riesgos y el cumplimiento normativo, además de personalizar la experiencia del cliente.

Comparando los antecedentes con los resultados de la tesis, se confirma que la bancarización es crucial para el desarrollo económico y personal al integrar a la población al sistema, facilitando operaciones clave de ahorro (pasivas) y crédito (activas), lo que estimula la economía. la educación financiera potencia este efecto, al dar a las personas las habilidades para tomar decisiones informadas sobre sus recursos y mejorar su bienestar. por lo tanto, se recomienda, implementar programas educativos desde la infancia, promover el acceso a productos financieros para vincular a sectores de bajos ingresos; y desarrollar un marco institucional sólido para regul

ar y supervisar el sistema, asegurando un proceso de bancarización ordenado y beneficioso para toda la sociedad.

CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se determinó la relación de la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Bancarización y educación financiera es de 0,429. Este resultado indica una correlación positiva media. Así mismo, los datos tienen un p valor de 0,026, que es menor que 0,05, lo que indica una correlación significativa.

2. Se demostró que las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización se relacionan con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay, ya que se obtuvo coeficiente de correlación de Spearman de 0,462. Este resultado indica una correlación positiva media. Otro es el caso que se tiene un p valor de 0,015, que es inferior a 0,05, que en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando así que las transacciones de operaciones económicas pasivas tienen un impacto positivo media en la educación financiera

3. Se evidenció que las transacciones de operaciones económicas activas sobre se relacionan con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,453. Otro es el caso del sig. bilateral de 0,018, que es inferior a 0,05, lo que indica una correlación significativa. En consecuencia, las transacciones de operaciones económicas activas tienen un impacto positivo media en la educación financiera.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda para impulsar las operaciones pasivas (depósitos), es fundamental mantener una infraestructura tecnológica robusta y fácil de usar para transacciones esenciales. Además, se debe capacitar al personal en educación y promoción financiera para que transmitan confianza y resuelvan dudas eficazmente. Finalmente, hay que promocionar activamente los depósitos mediante campañas de educación financiera que destaquen sus beneficios y seguridad.

2. Se recomienda la simplificación del proceso, es decir diseñar un proceso de transferencia bancaria interna que sea más intuitivo y fácil de entender por los clientes, reduciendo la complejidad y los errores. Además, se podría diseñar materiales educativos claros, donde se pueda crear guías sencillas, videos tutoriales o infografías que expliquen el proceso de transferencia bancaria interna de forma comprensible, utilizando un lenguaje sencillo y evitando términos técnicos complejos.

3. Finalmente, Para mantener un personal proactivo, se recomienda la capacitación para que informen activamente sobre los productos de operaciones activas (créditos), detallando sus características y riesgos. Es crucial promover el uso de canales digitales para que los clientes gestionen préstamos de manera eficiente. Finalmente, se debe asegurar una infraestructura tecnológica robusta para soportar y garantizar una experiencia satisfactoria en el acceso a estos servicios activos.

REFERENCIAS

Almendarez, M. (2023). Trascendencia de la educación financiera en los niveles de ahorro y deuda para emprendedores hondureños. Revista Universidad y Sociedad, 15(3), 334-343. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000300334&lng=es&tlng=es.

Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION

Aranibar-Ramos, Edgar Romario, Ríos-Vera, Katty Jacqueline, & Zanabria Cabrera, Luis Carlo. (2023). Educación financiera desde un enfoque cienciométrico y revisión sistemática de literatura: aproximaciones recientes y tendencias. Quipukamayoc, 31(65), 85-98. Epub 31 de julio de 2023.https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.25005

Albuquerque, M.K., dos Santos Oliveira, C.B., da Silva Medeiros, C.M. et al. Application of experimental design as a statistical approach to recover bioactive peptides from different food sources. Food Sci Biotechnol 33, 1559–1583 (2024). https://doi.org/10.1007/s10068-024-01540-0

Anderson, C., Peña C., Maricela C., & López, C. (2020). Determinantes de la alfabetización financiera. Investigación administrativa, 49(125), 12505. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100005

Arbulú, J. C. (2023). Definición de método hipotético-deductivo. Researchgate, 1-2. https://www.researchgate.net/publication/374870472_Definicion_de_hipotesis_de_investigacion_Arbulu_2023

Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO, 4(3), 163–173. https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Cvetkovic-Vega, A, Maguiña, Jorge L., Soto, Alonso, Lama-Valdivia, Jaime, & López, Lucy E. Correa. (2021). Cross-sectional studies. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(1), 179-185. https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069

Ramos, Edgar Romario, Ríos-Vera, Katty Jacqueline, & Zanabria Cabrera, Luis Carlo. (2023). Educación financiera desde un enfoque cienciométrico y revisión sistemática de literatura: aproximaciones recientes y tendencias. Quipukamayoc, 31(65), 85-98. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1609-81962023000100085&lng=es&nrm=iso

Ardian, Luis Alberto, Neri Ayala, Abrahan Cesar, Ramos y Yovera, Santiago Ernesto, Villanueva Cadenas, Dalila Irene, Campos, Gleny Amelia Ching, & Collantes, Ronie Angel Collantes. (2024). Informalidad y desempeño económico: una aproximación inicial desde la percepción de los empresarios en la región Lima, Perú. Suma de Negocios, 15(32), 1-7. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2024000100001&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Banco Central De Reserva Del Perú (2019).Lienamientos para impulsar la bancarización. https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-154/moneda-154-02.pdf

Banco Central De Reserva Del Perú (2023). Evolución de la bancarización y del uso de pagos digitales. https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2023/noviembre/ref-noviembre-2023-recuadro-7.pdf

Caiza (2024). La banca digital y su impacto en los servicios financieros, entidades de la seps segmento 1, provincia de chimborazo, período 2022. (Tesis de maestria). Universidad Nacional del Chimborazo, Ecuador. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13244

Cabrera, L. E. (2023). Influencia de la educación financiera en el desarrollo empresarial de los comerciantes mypes del mercado José Quiñones de Chiclayo, 2022 (tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5999

Cardona Valencia, Daniel. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. Semestre Económico, 23(55), 183-203. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462020000200183

Castañeda, M. (2022). La cientificidad de metodología cuantitativa, cualitativa y emergente. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 16(1), e1555. https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555

Castro, W. R., Rueda Vera, G., & Velasco Burgos, B. M. (2021). Percepciones, conocimientos y habilidades financieras en estudiantes de educación media. Revista Venezolana De Gerencia, 26(93), 209-226. https://doi.org/10.52080/rvg93.15

Castro Maldonado, John Jairo, Gómez Macho, Leidy Katherine, & Camargo Casallas, Esperanza. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Tecnura, 27(75), 140-174. Epub November 29, 2022.https://doi.org/10.14483/22487638.19171

ComexPerú (2023). Desafíos y oportunidades para una mayor inclusión financiera. https://www.comexperu.org.pe/articulo/desafios-y-oportunidades-para-una-mayor-inclusion-financiera

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. Dominio De Las Ciencias, 8(1), 1165–1185. https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546

Congreso de la Republica (2023). Congreso aprueba proyecto de ley que dispone incorporación del curso de educación financiera para escolares. https://comunicaciones.congreso.gob.pe/damos-cuenta/congreso-aprueba-proyecto-de-ley-que-dispone-incorporacion-del-curso-de-educacion-financiera-para-escolares/

Decreto Legislativo N° 1529 (2022). Recuperado de: https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley para-la-lucha-contra-decreto-legislativo-n-1529-2044433-2

Diario oficial el Peruano, 2023. Educación financiera en currículo escolar. https://www.elperuano.pe/noticia/225680-educacion-financiera-en-curriculo-

Dorado, Bastidas, V. A., Bastidas, W. A. y Zamudio, G. (2025). Educación Financiera: Una solución económica para el crecimiento de las agremiaciones. Revista Colombiana de Contabilidad- ASFACOP, 13 (26). https://doi.org/10.56241/asf.v13n26.332

Elguero, M. (2016). La confianza financiera como valor estratégico para crecer. https://www.apd.es/opinion-jose-maria-elguero-la-confianza-financiera-como-valor-estrategico-para-crecer/

Espinosa Espíndola Mónica Teresa, Maceda Méndez Adolfo. Inclusión financiera en México y Covid-19: cambios en indicadores estatales. Entreciencias: diálogos soc. conoc. [revista en la Internet]. 2022 Dic [citado 2024 Nov 25] ; 10(24): e2482913. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

80642022000100309&lng=es. Epub 28-Feb-2023. https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.82913.

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2015). Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf

Encuesta nacional de inclusión financiera (ENIF). (2025). Porcentaje de población con al menos un producto financiero.https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/enif/ENIF2024_CP.pdf

Ferrada, Cristian, Díaz-Levicoy, Danilo, Puraivan, Eduardo, & Lizana, Alexis. (2022). Revisión Sistemática Sobre Educación Financiera en el Contexto Educativo Primario. Revista Lasallista de Investigación, 19(1), 21-51. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492022000100021

Foro Económico Mundial, 2024. El dinero sí importa: Tu guía a la educación financiera. https://es.weforum.org/stories/2024/05/el-dinero-si-importa-tu-guia-a-la-educacion-financiera/

Florencia, C. (2023). Exploraciones sobre el proceso de bancarización que implican los Programas de Transferencia Condicionada de Ingresos en la Ciudad de Buenos Aires. Journal De Ciencias Sociales, 1(20), 30-50. https://doi.org/10.18682/jcs.v1i20.7004

García Mata, O., Zorrilla del Castillo, A. L., Briseño García, A. y Arango Herrera, E. (2021). Actitud financiera, comportamiento financiero y conocimiento financiero en México. Cuadernos de Economía, 40(83), 431–457. https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/83247/80523

Gaxiola Laso, Selene Rocío, Mata Mata, Leovardo, & Valenzuela Reyes, Pablo Raúl. (2020). Análisis de la inclusión financiera: oportunidades para el desarrollo del sector financiero mexicano. Panorama económico (Ciudad de México), 16(31), 215-232. Epub 23 de febrero de 2021.https://doi.org/10.29201/pe-ipn.v16i31.270

Galarza, G., Casallo, S., Reyes, C., & Rojas, A. (2023). Formación por competencias en investigación científica basada en el diseño curricular en una facultad de medicina humana. Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, 5(4), 233-239. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2665-01692023000400233&lng=es&nrm=iso

Guevara, A. (2021). Evaluación de los aprendizajes en tiempos de COVID-19: el caso del estado de Chihuahua. Revista electrónica de investigación educativa, 23, e17. Epub 08 de noviembre de 2021. https://www.scielo.org.mx/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S1607-40412021000100017

Global Findex (2021). ¿Qué nos dice Global Findez sobre la inclusión financiera. https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-191/moneda-191-03.pdf

Godoy T. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de panamá. Revista FAECO Sapiens, 3(2), 13–37. https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/1362

Gonzalez, Yuly. & Escobar, L. (2023). Educación financiera y sus características en Soacha. ECA Sinergia. 14. 19-32. 10.33936/ecasinergia.v14i1.4638.

Grupo Banco Mundial (2022). Inclusión financiera. https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview

Grupo Banco Mundial (2022). La COVID-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales. https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services

Herrera, L., Garizurieta, J. & Gómez, J. (2020). Estrategias para incrementar el uso de la banca electrónica entre los usuarios de los servicios financieros. Revista de Desarrollo Económico. 2020. 7-24:1-12. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol7num24/Revista_de_Desarrollo_Economico_V7_N24_1.pdf

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Revista Cubana de Medicina General Integral, 37(3), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es.

Intriago, M. & Marcillo. M. (2022). Análisis de la previsión financiera y bancarización de un grupo de microempresas de la provincia del guayas y su relación con la economía informal. (Tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil. https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53605/1/T-111648%20Basurto%20-%20Quimis.pdf

Jiménez, Sergio Rodolfo, Banda Ortíz, Humberto, & Vivanco Vargas, Martín. (2023). Impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico en México por Entidad Federativa 2013-2021. Revista mexicana de economía y finanzas, 18(3), e891. Epub 13 de mayo de 2024.https://doi.org/10.21919/remef.v18i3.891

León, José Mauricio. (2020). Estabilidad financiera y decisiones de los bancos centrales: Caso Colombia, México, Perú y Chile. Cuadernos de Economía, 39(81), 765-793. https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v39n81.76535

Ley N.° 31900: Ley que declara de interés nacional la incorporación en el Currículo Nacional de la Educación Básica de contenidos curriculares de estudios sobre educación financiera y tributaria, contabilidad, economía y derechos del consumidor. (2023). Diario Oficial El Peruano, 18 de octubre de 2023.

Mastercard (2020). La aceleración de la inclusión financiera durante la pandemia de COVID-19: Oportunidades ocultas que salen a relucir. Americas Market Intelligence. https://www.mastercard.com/news/media/qdxlk0nc/ami_201016_mastercard_financial_inclusion_during_covid_es_short_03-1.pdf

Mendoza, Lita Karina. (2024). Capacitación y gestión financiera de la micro y pequeña empresa. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 9(17), 188-202. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882024000100188

González, Emma Liliana. (2023). Factores que influyen en la educación financiera de los jóvenes de Celaya, Guanajuato, México. Revista mexicana de economía y finanzas, 18(3), https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462023000300007

López, W., & Villarreal Cerquera, D. T. (2024). Educación financiera desde la Teoría del desarrollo humano: un aporte conceptual para la gestión de los ODS. European Public & Social Innovation Review, 9, 1–16. https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/457

Lestari, SD., Muhdaliha, E. ., Firdaus, PM., Suhendra, ES. y Brabo, NA. (2024). Educación financiera en el trabajo: mejora del desempeño organizacional mediante inversiones en capacitación de empleados. Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi , 7 (2), 721–741. https://doi.org/10.57178/atestasi.v7i2.865

Luzuriaga Jaramillo, H. A., Espinosa Pinos, C. A., Haro Sarango , A. F., & Ortiz Román, H. D. (2023). Histograma y distribución normal: Shapiro-Wilk y Kolmogorov Smirnov aplicado en SPSS: Histogram and normal distribution: Shapiro-Wilk and Kolmogorov Smirnov applied in SPSS. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades, 4(4), 596– 607. https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1242

Mexia, G. García, B, Aranibar, M., y Pérez, M. (2024). Bienestar financiero en los empleados a través de la educación financiera en las organizaciones. En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (2024). (Eds.).Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica. Vol. XXIII. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. DOI: https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiii.10

Montoya, M. M., López Torres, V. G., & Aguilar Sandoval, K. G. (2022). Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios. Revista Venezolana De Gerencia, 27(97), 198-211. Recuperado a partir de https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37531

Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Movimiento científico, 8(1), 98–104. https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111

Mungaray, Alejandro, Gonzalez, Nidia, & Osorio, Germán. (2021). Educación financiera y su efecto en el ingreso en México. Problemas del desarrollo, 52(205), 55-78. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362021000200055

Muñoz, J. L., Mugno Noriega, A., & Jay Vanegas, W. . (2019). Educación financiera una alternativa para promover cambios significativos en la calidad de vida de la sociedad colombiana. Ad-Gnosis, 8(8). https://doi.org/10.21803/adgnosis.v8i8.362

Naciones Unidas. (2023). Agenda 2030 que puede garantizar el desarrollo sostenible. https://www.un.org/development/es/justice/

Orazi, Sofía, Martinez, Lisana B., & Vigier, Hernán P.. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. Ensayos de Economía, 29(55), 181-204. Epub March 14, 2020. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2619-65732019000200181

Ortiz, Elías S., Lobos, Germán, & Guevara, Daniel. (2019). Factores Determinantes del Bienestar Financiero y su Relación con la Calidad de Vida en una Muestra de Profesionales de Guayaquil, Ecuador. Información tecnológica, 30(1), 121-132. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000100121

Osada, Jorge, & Carrillo, J. (2021). Estudios “descriptivos correlaciónales”: ¿término correcto?. Revista médica de Chile, 149(9), 1383- 1384. https://www.scielo.cl/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S0034-

Ospina, Juan Guillermo. (2017). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. Desarrollo y Sociedad, (78), 271-313. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35842017000100008

OCDE, 2024. Educación financiera. https://www.oecd.org/en/topics/financial-education.html

OIT (2023). Educación financiera para mipymes y trabajadores en Perú. Manual para participantes. https://www.ilo.org/es/resource/training-material/educaci%C3%B3n-financiera-para-mipymes-y-trabajadores-en-per%C3%BA-manual-para

PLANEF (2017). Plan Nacional de Educación Financiera. https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/PLANEF.pdf

Pedreschi M., M. E., & Pereira de Herrera, A. (2023). Bancarización de la población universitaria del distrito de Chitré, Herrera, Panamá, 2018-2019. Visión Antataura, 7(2), 29–51. https://revistas.up.ac.pa/index.php/antataura/article/view/4561/3695

Pérez (2022). Bancarización de los negocios informales y su impacto en la economía financiera: una revisión sistemática de la literatura de los últimos 10 años. Universidad Privada del Norte. https://hdl.handle.net/11537/31305

Peñaloza, L., Loza, Renzi, Romaní, Gianni, Castañeda, Winston, & Arias, Gerardo. (2024). Influence of skills and knowledge on the financial attitude of university studentsInfluencia de las habilidades y conocimientos en la actitud financiera de estudiantes universitarios. Tec Empresarial, 18(1), 65-83. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-33592024000100065

Pérez-Flores, Antonieta. (2024). Respuesta carta editor “Población y muestra”. International journal of interdisciplinary dentistry, 17(2), 67. https://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200067

Pinilla, J. & Ortiz, A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables?" de Ortiz Pinilla, J., y Ortiz Rico, A. F., publicado en Comunicaciones en Estadística, Vol. 14, No. 1, pp. 53–63.

Pérez, I. (2016). Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso. Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico, (25), 73-125. Recuperado en 19 de diciembre de 2024, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-47062016000100004&lng=es&tlng=es.

Pérez, T., Vargas Pérez, E., Cruz Tuanama, J., & Villafuerte De La Cruz, A. S. (2021). Educación financiera, gestión financiera en usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín. UCV Hacer, 10(2), 11–21. https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/568/558

Pinto (2023). La digitalización de servicios financieros y su relación con la satisfacción de los clientes del banco de la nación de la ciudad de Tacna, año 2022. (Tesis de maestría). Universidad Privada De Tacna, Perú. https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2792/Pinto-Oviedo-Yajahira.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2021). Debajo del colchón: La bancarización incompleta en América Latina y el Caribe. https://www.undp.org/es/latin-america/blog/todavia-debajo-del-colchon-la-bancarizacion-incompleta-en-america-latina-y-el-caribe

Quenta, W., Condori Mamani, H., & Incaluque-Sortija, R. W. (2023). El Impacto Cuantificable de la Educación Financiera en la Gestión de Finanzas Personales: Un Estudio Correlacional. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(5), 5530-5545. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8149

Rios Obregón, Martha Alicia, & Vázquez Delgado, Blanca Delia. (2022). Inclusión financiera de los receptores de remesas en México. Revista mexicana de economía y finanzas, 17(3), e712.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462022000300104

Ranilla (2020). Bancarización y Crecimiento Económico de Tiendas de Abarrotes de la urbanización Pro - Los Olivos, Lima. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo palma, Perú. https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/67ebd456-a2c6-4ba4-a790-0f848c20a6c5/content

Romero-Muñoz, J., Fonseca-Cifuentes, G., y Blanco-Mesa, F. (2021). Análisis de los niveles de conocimiento financiero usando el operador OWA: caso Boyacá, Colombia. Revista Escuela de Administración de Negocios, (91). https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/3091

Robles-Fabián, Daniel A, Balvin-Azaña, Román J, & Villanueva-Figueroa, Rosa E. (2025). Educación financiera como un factor determinante de responsabilidad social empresarial en los emprendedores textiles del emporio de Gamarra, Lima, Perú. Revista Espacios, 46(1), 42-57. Epub 24 de abril de 2025.https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n01p04

Salas Quenta, Anapierina Andrea, Miranda López, José Gerardo, Saldaña Pacheco, Raphael Angel, & Diaz Nishizaka, Rulman Arturo. (2022). Las fintech y el proceso de inclusión financiera en Perú. Quipukamayoc, 30(63), 69-79. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000200069

Sanguña (2023). Análisis del impacto financiero generado por la pandemia de covid-19 en el sistema bancario que opera en la provincia de Imbabura, período 2019-2020. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Del Norte, Ecuador. https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15236/2/PG%201669%20Tesis.pdf

Sarango, A. F., Rubio, D. A., Morales, K. E., Román Cañizares, G. N., & Armas Naranjo, T. Y. (2023). Educación financiera y finanzas personales: un algoritmo matemático booleano en caso aplicado. Tesla Revista Científica, 3(1), https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/183

SBS (2022). Educación financiera. https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/

SBS (2022). Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2022. https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1263?title=Encuesta%20Nacio

SBS (2022). Educación financiera: ¿dónde se ubica Perú a nivel de América Latina y los países de la OCDE?. https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/2301

SBS (2023). El 46% de la población cuenta con un nivel medio de educación financiera. https://www.sbs.gob.pe/noticia/detallenoticia/idnoticia/2658

SUNAT (2023). Bancarización. https://orientacion.sunat.gob.pe/02-concepto-bancarizacion#:~:text=La%20bancarizaci%C3%B3n%2C%20consiste%20en%20formalizar,de%20activos%20y%20otros%20delitos.

Thaler, R.H. 2018. Economía del comportamiento: pasado, presente y futuro. Revista de Economía Institucional. 20, 38 (abr. 2018), 9–43. DOI:https://doi.org/10.18601/01245996.v20n38.02.

Urbina, R. (2024). Transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima, Perú), 2022. Industrial Data, 27(2), 51-69. https://doi.org/10.15381/idata.v27i2.26331

Garcia, Allan Herminio. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. Industrial Data, 24(2), 99-120. Epub 31 de diciembre de 2021. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000200099

Vanegas, W., Mugno Noriega, A. & López, J. Educación financiera, un enfoque al crecimiento y desarrollo social. Revista ADGNOSIS, 10(10). p.43-55. https://doi.org/10.21803/adgnosis.10.10.468

Videla, Á., Landabur Ayala, R., Maureira-Carsalade, N., & Olguín-Barraza, M. (2023). ¿Cómo determinar efectivamente si una serie de datos sigue una distribución normal cuando el tamaño muestral es pequeño?, 40, 1, 234–235. http://dx.doi.org/10.20960/nh.04519

Virginia Isabel Montaña, A. (2016). Economía chilena /. Economía Chilena /, 19(3), 68–88. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85010064529&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=2f09659e3824d5bd307e10718e0c2750&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28bancarizaci%C3%B3n%29&sl=28&sessionSearchId=2f09659e3824d5bd307e10718e0c2750&relpos=0

Zuñiga, et al., P. I., Cedeño Cedeño , R. J., & Maldonado Palacios , I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zuñiga, et al., P. F., Trillo Espinoza, V. M., Siles Nates, F. D., & Manrique Oroza, P. I. . (2024). Políticas de reactivación económica y su influencia en la bancarización postpandemia covid-19. Aula Virtual, 5(12), 520-532. https://doi.org/10.5281/zenodo.11826690

ANEXOS

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	valores	Escala de medición
Bancarización	Se refiere al grado de integración del sector real con el sector financiero, específicamente el volumen de transacciones que llevan a cabo los diversos agentes utilizando para ello las plataformas y los medios de pago que ofrecen los intermediarios financieros. (Zuñiga, et al., 2024).	La bancarización está compuesta por todas las operaciones y se deben canalizar a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino. De manera que, se medirá según sus dimensiones como: Transacciones de Operaciones económicas pasivas y Transacciones de Operaciones económicas activas.	Transacciones de Operaciones económicas pasivas.	Depósitos en cuenta Transferencia bancaria Pagos con tarjeta Órdenes de pago	1,2 3 4 5	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En Desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	ordinal
			Transacciones de Operaciones económicas activas.	Descuentos de efectos Prestamos Infraestructura tecnológica Participantes en el sistema financiero	6 7,8 9 10		
Educación financiera	Tiene el propósito de desarrollar competencias y capacidades financieras en la población, a fin de que pueda tomar decisiones financieras informadas y responsables. Con este objetivo, la SBS ha diseñado una serie de programas de educación financiera para diferentes públicos objetivos, de acuerdo a las características particulares de cada uno y a momentos específicos de aprendizaje (Ferrada, et al., 2022).	La educación financiera es el proceso donde las personas adquieren los conocimientos y habilidades necesarios para manejar su dinero de manera efectiva, tomar decisiones financieras informadas y alcanzar sus metas económicas. De modo que, se podría medir a partir de sus dimensiones principales como: Conocimiento financiero. Habilidades y actitudes financieras.	Conocimiento financiero	Productos y servicios financieros	1,2,3	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En Desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	ordinal
			Habilidades financieras	Planificación financiera **Cumplimiento** de compromisos financieros	4,5 6,7		
			Actitudes financieras	Toma de decisiones Comprensión de crédito	8,9 10		

Tabla 2. Matriz de consistencia

ÍTULO: BANCARIZACIÓN Y LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN EN CHANCAY, LIMA - 2025							
PROBLEMA	**OBJETIVOS**	**HIPÓTESIS**	**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**			**Instrumento / Ítems**	**METODOLOGÍA**
			VARIABLES	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**		
PG: ¿Cómo se relaciona la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay? **Problemas específicos: PE1:** ¿Cómo se relacionan las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay? **PE2:** ¿Cómo se relacionan las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay?	**OG:** Determinar la relación de la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay **Objetivos específicos:** **OE1:** Determinar la relación entre las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay. **OE2:** Determinar la relación entre las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.	**HG:** Existe relación entre la Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay **Hipótesis específicas:** **HE1:** Existe relación entre las transacciones de operaciones económicas pasivas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay. **HE2:** Existe entre las transacciones de operaciones económicas activas sobre Bancarización con la Educación Financiera en los trabajadores de la Agencia Chancay.	**VI:** BANCARIZACIÓN	Transacciones de Operaciones económicas pasivas.	Depósitos en cuenta Transferencia bancaria Pagos con tarjeta Órdenes de pago	Cuestionario 1-4	**Enfoque:** Cuantitativo **Población:** 27 trabajadores de la agencia del banco de la nación **Muestra:** 27 trabajadores de la agencia del banco de la nación **Tipo:** Aplicada **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental de corte transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario
				Transacciones de Operaciones económicas activas.	Descuentos de efectos Prestamos Infraestructura tecnológica Participantes en el sistema financiero	Cuestionario 5-10	

			VD: EDUCACIÓN FINANCIERA	Conocimiento financiero	Productos y servicios financieros	Cuestionario 1-3	
				Habilidades financieras	Planificación financiera **Cumplimiento** de compromisos financieros	Cuestionario 4-7	
				Actitudes financieras	Toma de decisiones Comprensión de crédito	Cuestionario 8-10	

Cuestionario

El siguiente instrumento permitirá evaluar la bancarización y educación financiera. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	**1**

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

Bancarización	1	2	3	4	5
X. 1. Transacciones de Operaciones económicas pasivas.					
Se garantiza la seguridad de los depósitos a través de los canales disponibles					
Los clientes que realizan depósitos en cuenta suelen ser comprensivos con los procedimientos bancarios					
El proceso de transferencia bancaria interna es sencillo de entender por los clientes					
Los métodos de pagos con tarjeta en el banco son de manera confiable					
El proceso actual de generación de órdenes de pago en el banco es eficiente					
X2. Transacciones de operaciones económicas activas.					
Los descuentos de efectos se realizan de manera oportuna y transparente					
El banco garantice recopilación de la documentación necesaria para la solicitud de préstamo					
La labor del personal para brindar información detallada sobre las opciones de préstamos disponibles					
La infraestructura tecnológica del banco es satisfactorio porque se emplean activamente los canales digitales para realizar las operaciones					
El banco ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades financieras					
Educación financiera					
Y1. Conocimiento financiero					
Los clientes del banco suelen tener dificultades para administrar sus presupuestos					
Los clientes solicitan constantemente información de manera virtual sobre sus saldos para controlar sus gastos					
Los clientes del banco utilizan principalmente los productos financieros básicos como tarjetas de débito					
Y2. Habilidades financieras					
Los trabajadores ofrecen a los clientes planes de ahorro personalizados y adaptados a sus necesidades					
Los clientes planifican sus gastos de manera efectiva antes de solicitar un préstamo					
Los clientes tienen objetivos financieros claros al solicitar un crédito					
El cliente tiene un presupuesto definido para cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo establecido					
Y3. Actitudes financieras					
Los clientes analizan cuidadosamente las opciones antes de solicitar un crédito					
Los clientes comprenden las consecuencias de sus decisiones financieras					
Los clientes comprenden el cálculo de los intereses asociados al crédito					

Anexo 4. Validación de juicio de expertos del instrumento

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: VILLANUEVA CÁRDENAS, JULIO CÉSAR

1.2. Grado académico del Informante: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNMSM

1.4. Título de la Investigación: Percepción de bancarización para la educación financiera en los colaboradores de la agencia del Banco de la Nación en Chancay

1.5. Tipo del Instrumento: Cuestionario

1.6. Autor del Instrumento: Roberto César Carranza Vásquez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					X
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					X
5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					X
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					X
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	
8.COHERENCIA	Entre el problema , la hipótesis variables e indicadores					X
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					X
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(**X**) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....90%...

Lugar y fecha: Lima. 30 junio 2025



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08425711

Anexo 5. Análisis de alfa de cronbach

Escala: BANCARIZACIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	10

Escala: EDUCACIÓN FINANCIERA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	10