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

Servicios financieros digitales y alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Finanzas y Valores

AUTOR

Eduardo Maximo FLORES GARCÍA

ASESOR

Dr. Lizardo Elías AGÜERO DEL CARPIO

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

Flores, E. (2026). *Servicios financieros digitales y alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025*. [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	Eduardo Maximo Flores García
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42211482
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0875-4774
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Lizardo Elías Agüero del Carpio
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07971397
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3790-1489
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Emilio Javier Rojas Villanueva
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10003595
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Víctor Hugo Fernández Bedoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	44326351
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Arturo Guillermo Ortiz Burga
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06033571
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.2.4.3. Estudio y aplicación de herramientas financiera

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) – Facultad de Ciencias Administrativas País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Calle: Av. Carlos Germán Amezaga Nro. 375 Latitud: -12.056877 Longitud: -77.0816811
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01 Educación general https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01

ACTA DE SUSTENTACIÓN N.° 0052-UPG-FCA-2026
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN FINANZAS Y VALORES

En la Ciudad Universitaria, a los treinta días del mes de junio del año dos mil veintiséis, siendo las nueve y treinta horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva,*** *e integrado por los miembros:* ***Dr. Lizardo Elias Agüero del Carpio (Asesor), Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya (Jurado) y Mg. Arturo Guillermo Ortiz Burga (Jurado)****; el postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Finanzas y Valores, don* ***Eduardo Maximo Flores García,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Servicios financieros digitales y alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Finanzas y Valores.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el ***Artículo 100°*** *del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Finanzas y Valores, 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 de Magíster en Administración con mención en Finanzas y Valores, a don* ***Eduardo Maximo Flores García.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 10:25 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva
PRESIDENTE

Dr. Lizardo Elias Agüero del Carpio
ASESOR

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
JURADO

Mg. Arturo Guillermo Ortiz Burga
JURADO

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

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Lizardo Elias Aguero del Carpio** en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la UPG N°**000104-2025-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis cuyo título es **"Servicios financieros digitales y alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025"**, presentado por el bachiller **Eduardo Maximo Flores García**, para optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Finanzas y Valores.

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 15% 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 Magister en Administración con mención en Finanzas y Valores.

Lima, 30 de junio del 2026

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Lizardo Elias Aguero del Carpio

DNI: 07971397

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria:

A mi esposa y a mis padres, por su apoyo incondicional y por confiar siempre en mí; ellos han sido la fuerza, la motivación y el motor para alcanzar esta meta.

Agradecimientos:

A la virgen de la Merced, por brindarme salud, fuerza y perseverancia para alcanzar mis objetivos; y a mi familia, cuya presencia es la razon detrás de todos mis logros personales y académicas.

A mi asesor, el Dr. Lizardo Agüero del Carpio, por su constante disposición y por el valioso apoyo ofrecido. Al Dr. Ebor Fairlie, así como a los demás profesores y amigos, quienes siempre atendieron mis consultas y contribuyeron al desarrollo de la presente investigación.

A mi alma mater, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN **1**
1.1. Situación Problemática 1
1.2. Formulación del problema 4
1.2.1. Problema General *4*
1.2.2. Problema Específico *4*
1.3. Justificación teórica 5
1.4. Justificación práctica 5
1.5. Objetivos 6
1.5.1. Objetivo general *6*
1.5.2. Objetivo específico *6*
1.6. Hipótesis 6
1.6.1. Hipótesis general *6*
1.6.2. Hipótesis específica *7*
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO **8**
2.1. Marco filosófico de la investigación 8
2.2. Antecedentes de la investigación 9
2.3. Bases teóricas 14
2.3.1. Servicios Financieros Digitales *14*
2.3.1.1. Definición 14
2.3.1.2. Marco teórico. 16
2.3.1.3. Dimensiones 17
2.3.1.3.1. Acceso 17
2.3.1.3.2. Uso. 18
2.3.1.3.3. Conocimiento. 18
2.3.1.3.4. Confianza 19
2.3.1.4. Teorías 19
2.3.2. Alfabetización Financiera *20*
2.3.2.1. Definición. 20
2.3.2.2. Marco teórico. 21
2.3.2.3.1. Conocimiento Financiero 22
2.3.2.3.2. Actitud Financiera. 22
2.3.2.3.3. Comportamiento Financiero 22
2.3.2.3.4. Habilidad Financiera. 23
2.4. Glosario 23

CAPITULO 3: METODOLOGÍA 26
3.1. Tipo y Diseño de la investigación 26
3.2. Población de estudio 26
3.3. Tamaño de muestra 26
3.4. Técnicas de recolección de datos 27
3.5. Ética en la investigación 28
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 29
4.1. Análisis, interpretación y explicación 29
4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento 29
4.2. Resultados descriptivos 30
4.2.1. Características sociodemográficas de la muestra 30
Tabla 2 30
4.2.2. Resultados descriptivos de las variables de estudio 31
4.3. Prueba de Hipótesis 32
4.3.1. Prueba de Hipótesis General 32
4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 01 33
4.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 02 34
4.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 03 34
4.3.5. Prueba de Hipótesis Específica 04 35
4.4. Presentación y discusión de resultados 35
4.4.1. Verificación y contrastación de resultados 51
4.4.2. Resultados de la encuesta 53
CONCLUSIONES 56
RECOMENDACIONES 58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60
ANEXOS 74
1. Matriz de Consistencia 74
2. Matriz de Operacionalización 75
3. Instrumento de recolección de datos 76

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 29
TABLA 2 30
TABLA 3 31
TABLA 4 31
TABLA 5 32
TABLA 6 33
TABLA 7 34
TABLA 8 34
TABLA 9 35
TABLA 10 74
TABLA 11 75

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 15
FIGURA 2 21
FIGURA 3 27
FIGURA 6 35
FIGURA 7 36
FIGURA 8 37
FIGURA 9 38
FIGURA 10 38
FIGURA 11 39
FIGURA 12 40
FIGURA 13 41
FIGURA 14 42
FIGURA 15 42
FIGURA 16 43
FIGURA 17 44
FIGURA 18 44
FIGURA 19 45
FIGURA 20 45
FIGURA 21 46
FIGURA 22 47
FIGURA 23 47
FIGURA 24 48
FIGURA 25 48
FIGURA 26 49
FIGURA 27 49
FIGURA 28 50
FIGURA 29 50

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre el uso de los Servicios Financieros Digitales (SFD) – principalmente aplicaciones bancarias y pagos móviles- y el nivel de Alfabetización Financiera (AF) en estudiantes de maestría de una universidad pública en Lima, Perú. El estudio, desarrollado durante el año 2025, tiene como propósito identificar de qué manera estas herramientas digitales influyen en los conocimientos, actitudes y comportamientos financieros de los estudiantes, así como los factores que generan resistencia a su adopción.

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo correlacional. Se aplicó una encuesta estructurada bidimensional, de tipo Escala de Likert que midió el uso de SFD y el nivel de AF. El instrumento se diseñó con base a estándares internacionales y fue sometido a validación de juicio de expertos, test de Alfa de Cronbach entre otros para garantizar su confiabilidad.

Los resultados evidencian que, aunque los estudiantes utilizan frecuentemente los SFD para pagos y transferencias, persisten brechas significativas en AF, especialmente en la comprensión de productos complejos y gestión de riesgo. Asimismo, se halló que la confianza, la percepción de seguridad y la experiencia previa emergen como determinantes claves para una adopción sostenida. Se concluye que el fortalecimiento de la AF contribuye de manera decisiva a un uso más informado, seguro y eficiente de los SFD en el entorno de la universidad pública.

Palabras clave: servicios financieros digitales, alfabetización financiera, estudiantes, adopción tecnológica, pagos móviles.

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between the use of Digital Financial Services (DFS)—mainly mobile banking applications and mobile payment tools—and the level of Financial Literacy (FL) among master's degree students at a public university in Lima, Peru. Conducted in 2025, the study aims to identify how these digital tools influence students' financial knowledge, attitudes, and behaviors, as well as the factors that generate resistance to their adoption.

A quantitative methodological approach was employed, using a non-experimental, correlational research design. A structured, bidimensional Likert-scale survey was applied to measure both DFS usage and FL levels. The instrument was developed based on international standards and underwent expert judgment validation, Cronbach's Alpha reliability testing, and other procedures to ensure its accuracy and consistency.

The findings show that although students frequently use DFS for payments and transfers, significant gaps in FL remain, particularly regarding the understanding of complex financial products and risk management. The study also found that trust, perceived security, and prior experience are key determinants of sustained adoption. It is concluded that strengthening FL contributes decisively to a more informed, secure, and efficient use of DFS within the public university environment.

Key words: digital financial services, financial literacy, students, technology adoption, mobile payments.

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

En los últimos años, las empresas proveedoras de servicios tecnológicos, tales como bancos, Fintech y operadoras de telefonía móvil han incorporado innovaciones orientadas a promover el bienestar financiero y facilitar el acceso a servicios financieros digitales. De acuerdo con Uribe-Chaves & Urquijo (2023), el bienestar financiero constituye el objetivo final de la inclusión financiera, ya que permite que el acceso y uso adecuado de los servicios financieros tengan un impacto en la calidad de vida de las personas. Sin embargo, aun cuando el entorno global avanza rápidamente hacia la digitalización, una parte considerable de la población mundial continúa excluida del sistema financiero formal. Según Demirgüç-Kunt et al (2022), alrededor de 1,700 millones de adultos no cuentan con acceso a servicios bancarios ni a plataformas de dinero móvil, lo que evidencia el persistente desafío de promover una verdadera Inclusión Financiera. Para enfrentar dicha problemática, la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera y el Banco Mundial han impulsado el diseño de Estrategias Nacionales de Educación Financiera (ENEF) que incorporan una perspectiva digital, alentando a los gobiernos a promover capacidades financieras en la población (Grupo Banco Mundial, 2022).

A nivel internacional, se han desarrollado índices de educación financiera que ayudan a medir el avance de los gobiernos en temas de inclusión mostrando avances desiguales. Por ejemplo, Ormazábal et al (2016), indican que Francia alcanza 14.9 de 21 puntos en el Índice de Inclusión Financiera, mientras que en países como Chile obtienen puntuaciones menores (13.3) reflejando la necesidad de fortalecer las competencias financieras en dichos contextos. Esta brecha se replica en diferentes estudios sobre población universitaria, donde se ha identificado una comprensión limitada en temas como inflación, tasas de interés, uso de crédito, gestión del presupuesto o ahorro. Moreno-García et al (2017), evidencian que el nivel de conocimiento de los

jóvenes se concentra mayoritariamente en la elaboración del presupuesto, pero no en otros componentes clave que conforman una alfabetización financiera integral. Ello podría sugerir que el acceso a la educación formal no garantizaría el desarrollo de competencias financieras suficientes para la toma de decisiones económicas informadas.

En el contexto nacional, según la Encuesta Nacional de Medición de Capacidades Financieras 2022 el 41% de los adultos peruanos no alcanzó un nivel mínimo de educación financiera y apenas 13% posee un nivel suficiente (Superintendencia de Banca, Seguros y Administración Privada de Fondos de Pensiones, 2023). Esta situación persiste a pesar de la expansión de servicios financieros digitales y de la implementación del Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera a través del Decreto Supremo N° 112-2021-EF. A diferencia de otras economías, en el Perú el uso de productos financieros se concentra principalmente en productos básicos, como las cuentas de ahorro y tarjetas de débito. Esta situación podría limitar la capacidad de los usuarios para desenvolverse de manera informada en un entorno financiero digital cada vez más dinámico y competitivo. En el caso de la población universitaria, diversas investigaciones han destacado que la educación formal tampoco garantiza la adquisición de competencias financieras aplicadas. Por ejemplo, Denegri et al (2014) señalan que “el nivel de educación económica formal no aparece sustantivamente asociado a los hábitos de consumo, actitudes hacia el endeudamiento y, en general, a una conducta económica eficiente” (p. 82).

Desde un enfoque teórico, la relación entre los Servicios Financieros Digitales (SFD) y la Alfabetización Financiera (AF) parece indicar tener carácter complementario y condicionante, desde una perspectiva teórica, los SFD, entendidos como “productos bancarios y financieros que se otorgan a través de canales digitales” (Denyes et al., 2018, p. 227), constituyen una extensión

de sistema financiero tradicional que, mediante el uso de tecnologías digitales, buscan ampliar el acceso, reducir costos de transacción y facilitar la Inclusión Financiera (IF). Asimismo, investigaciones como las de Aron (2018), citado por Moreno de Barreda (2022), señalan que el papel de la tecnología con la que se accede a los SFD también es fundamental pero sus factores de uso e impacto real ya que la tecnología por sí sola no explica los diversos grados de adopción. En esa misma línea, investigaciones recientes como la de Vieira et al (2024) sostienen que a medida que crecen los SFD también aumenta la necesidad de que las personas desarrollen nuevas habilidades para tomar decisiones complejas en entornos virtuales dinámicos. En ausencia de dichas capacidades, la adopción de los SFD podría ser limitada o ineficaz e incluso a derivar en resultados adversos como usos inadecuados de créditos efectivos o una mayor exposición a riesgos financieros y cibernéticos. Por su parte, la AF es concebida como la comprensión y conocimiento de conceptos económicos y financieros básicos, así como la capacidad de utilizar ese conocimiento para gestionar recursos financieros (Thapa & Nepal, 2015). En este sentido, niveles insuficientes de AF podrían limitar la capacidad de los usuarios para comprender plenamente las implicancias económicas, operativas y de riesgo asociadas al uso de los SFD afectando la calidad de sus decisiones financieras. El impacto de la AF aumenta conforme se incrementa la complejidad de las finanzas digitales sugiriendo que dicha alfabetización es un elemento clave para la adopción y el uso de servicios financieros digitales avanzados (Ha et al., 2025). Esta brecha también afectaría particularmente a estudiantes de maestría de universidades públicas, quienes enfrentarían limitaciones en el acceso a programas de educación financiera, escasa experiencia en el uso de herramientas digitales y la persistencia de prácticas tradicionales como el uso prevalente de efectivo o la dependencia de cuentas bancarias de terceros. Si bien estos estudiantes se encuentran expuestos a servicios digitales cada vez más complejos, frecuentemente carecen del conocimiento

suficiente para comprender sus costos, beneficios, riesgos y funcionalidades. Esta disociación entre uso y comprensión puede derivar en comportamientos financieros ineficientes tales como el endeudamiento excesivo, el uso inadecuado de productos financieros, la falta de planificación financiera o una mayor exposición al fraude electrónico.

En este contexto, el problema central que aborda la presente investigación observó la relación entre el uso de los SFD y los niveles de AF de los estudiantes de maestría de una universidad pública en el Perú, lo cual limita su aprovechamiento informado y efectivo. A pesar de la amplia disponibilidad y exposición a estos servicios, la evidencia empírica disponible, como el informe de Credicorp (2024), se centra principalmente en patrones de acceso, uso y percepciones de los usuarios, sin permitir establecer de manera concluyente una relación directa entre el uso de dichos servicios y mayores niveles de AF en sentido estricto. Frente a esta situación, el objetivo del estudio es analizar la relación entre el uso de los SFD y la AF, con el propósito de aportar evidencia empírica que permita comprender cómo interactúan estas variables en este segmento de estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

PG: ¿Cuál es la relación entre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?

1.2.2. Problema Específico

PE01: ¿Qué relación existe entre el acceso a los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?

PE02: ¿Qué relación existe entre el uso de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?

PE03: ¿Qué relación existe entre el conocimiento sobre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?

PE4: ¿Qué relación existe entre la confianza en los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?

1.3. Justificación teórica

La investigación se justificó teóricamente porque abordó un vacío poco desarrollado en la literatura: la relación entre SFD y AF en estudiantes de maestría. Aunque existen estudios sobre inclusión financiera y adopción tecnológica, todavía es limitada la evidencia que conecte ambos fenómenos en el ámbito universitario peruano, lo que constituye una laguna de conocimiento relevante. Asimismo, los hallazgos pueden ampliar modelos teóricos existentes como el de aceptación tecnológica (Davis, 1989) al incorporar la alfabetización financiera como un factor que influye en el uso de herramientas digitales. También pueden aportar nuevas perspectivas a enfoques sobre actitudes y percepciones financieras discutidas en estudios como los de (Li-Ping, 1992) al relacionar la comprensión del dinero con el comportamiento digital. En conjunto, el estudio contribuye a fortalecer la reflexión académica, ofrece bases empíricas para futuras investigaciones y permite consolidar teorías que expliquen el comportamiento financiero en entornos digitales en crecimiento.

1.4. Justificación práctica

La investigación tiene una justificación práctica porque sus resultados permitieron identificar necesidades reales de formación financiera digital entre los estudiantes de maestría. Esto es esencial ya que este grupo se enfrenta a decisiones económicas importantes y utiliza de manera creciente herramientas digitales para gestionar su dinero. El estudio también aporta información útil para proponer mejoras en los programas educativos, actividades formativas y

estrategias institucionales apoyando la labor de docentes, universidades y profesionales del área financiera. A nivel social la relevancia radica en que una mayor AF digital contribuye a reducir riesgos, evitar endeudamientos desfavorables y fortalecer la Inclusión Financiera (IF), lo cual beneficia tanto a los individuos como a la económica general. Los beneficios se alcanzan mediante la implementación de acciones formativas que acerquen a los estudiantes al uso responsable y seguro de los SFD.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

OP: Determinar la relación entre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025

1.5.2. Objetivo específico

OE01: Determinar la relación entre el acceso a los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

OE02: Determinar la relación entre el uso de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

OE03: Determinar la relación entre el conocimiento sobre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

OE04: Determinar la relación entre la confianza en los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe una correlación positiva y significativa entre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025

1.6.2. Hipótesis específica

HE01: Existe una relación positiva y significativa entre el acceso a los servicios financieros y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

HE02: Existe una relación positiva y significativa entre el uso de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

HE03: Existe una relación positiva y significativa entre el conocimiento de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

HE04: Existe una relación positiva y significativa entre la confianza en los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico de la investigación

El empirismo “es un término que suele denotar una visión epistemológica que enfatiza el papel que desempeña la experiencia en la formación de conceptos y la adquisición y justificación del conocimiento” (Manzo, 2022). Desde el punto de vista epistemológico, la investigación se vincula con el empirismo, en tanto el conocimiento científico se construye a partir de la observación sistemática de la realidad y de la evidencia obtenida mediante la medición de variables observables. En este marco, los niveles de uso de los SFD y los niveles de AF son conceptualizados como fenómenos susceptibles de ser operacionalizados y analizados empíricamente a partir de datos recolectados en un contexto específico. Asimismo, como indica Valdés (2018), el empirismo sostiene que el conocimiento válido se fundamenta en la experiencia y en la contrastación con la realidad, lo cual resulta coherente con el enfoque cuantitativo adoptado en esta investigación.

A nivel metodológico, en el positivismo “se puede encontrar una concepción experimental/manipulable de las interrogantes y/o las hipótesis enunciadas de antemano en forma de propuestas y supeditadas a pruebas empíricas (controles)” (Labra, 2013). Bajo este enfoque, el estudio se alinea con el positivismo, en tanto asume que es posible identificar regularidades y relaciones entre variables mediante el método hipotético-deductivo. Desde esta concepción, la ciencia tiene como propósito explicar y comprender fenómenos sociales a partir de relaciones verificables entre variables, sin recurrir a explicaciones metafísicas o especulativas. En consecuencia, la relación entre el uso de los SFD y la AF es abordada como un problema científico que es analizado mediante la formulación de hipótesis, la recolección de datos empíricos y su contrastación estadística.

Finalmente, en relación con el objeto de la epistemología, la presente investigación aborda

lo siguiente (a) la fundamentación del conocimiento científico al definir conceptualmente la AF diferenciándola de la IF; (b) los procedimientos para establecer la validez de los enunciados mediante el uso de instrumentos cuantitativos y del análisis estadístico; (c) el alcance de las verdades obtenidas, circunscrito al contexto específico de estudiantes de maestría de una universidad pública y (d) la comprensión del desarrollo del conocimiento al aportar evidencia empírica que contribuya a refinar el debate académico sobre la relación entre tecnología financiera y AF.

2.2. Antecedentes de la investigación

Al realizar la revisión bibliográfica respecto al uso de servicios financieros digitales en estudiantes universitarios, se han ubicado los siguientes antecedentes de estudio:

En la tesis de maestría de Devotto et al (2020), titulada “Influencia de los factores del Modelo TAM en la intención de uso del YAPE”, se presenta como objetivo identificar qué factor del modelo TAM influye en la intención de uso del aplicativo móvil. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo con una población conformada por clientes del Banco de Crédito obteniéndose una muestra de 384 personas encuestadas que no utilizaron el aplicativo en mención, en donde una de sus conclusiones fue que “los encuestados con un nivel de instrucción de posgrado son los que muestran una menor intención de uso del Yape (32.5%) afirmando que dicho aplicativo no satisface la necesidad del grupo en mención” (p,57).

En la tesis de maestría de Linares (2023), titulada “Efecto de los estímulos visuales de validación social sobre la atención visual y la selección de productos financieros a través de internet”, se presenta como objetivo analizar la selección de productos financieros a través de internet en estudiantes de universidades peruanas. La metodología de investigación aplicada fue

de carácter descriptivo experimental, de tipo transversal y de enfoque cuantitativo con una muestra de 120 encuestados en donde una de sus conclusiones fue que “la atención visual de los universitarios se concentró más en los beneficios de las tarjetas, luego en las imágenes de las tarjetas y en menor medida en la cantidad de Me gusta de las tarjetas” (p. 77). Asimismo, sólo 25% de estudiantes realizo una fijación positiva de tarjetas de crédito vía internet.

En el artículo de Betti Frare et al. (2023) titulado “Determinants of Intention to Use Fintechs Services by Accounting Students: A Mixed Methods Approach” se presenta como objetivo analizar qué elementos incentivan la intención conductual de utilizar servicios fintech desde la perspectiva de estudiantes de licenciatura en Ciencias Contables de instituciones de educación superior públicas brasileñas. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptivo-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo con una población conformada por estudiantes de Ciencias Contables de instituciones de educación superior brasileñas obteniéndose una muestra de 166 personas encuestadas que utilizaban servicios digitales, en donde una de sus conclusiones fue que los factores que influyen en la intención de usar servicios fintech son la expectativa de rendimiento, la expectativa de esfuerzo y la percepción de seguridad.

En un artículo de Slađana Barjaktarović (2023) titulado “Digital Banking Services – Students’ Perspective”. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo longitudinal y de enfoque cuantitativo con una población conformada por estudiantes de pregrado y posgrado de una universidad pública en Serbia obteniéndose una muestra de 343 personas encuestadas en la cual se busca examinar la perspectiva de los estudiantes universitarios en el uso de los servicios bancarios digitales en la universidad estatal de Serbia, en donde se demostró que los tipos de servicios bancarios digitales que los estudiantes más utilizan

son la transferencia de dinero y el pago de facturas, haciendo importante el papel de las plataformas digitales para facilitar las transacciones financieras.

En un artículo de Mu & Lee (2021) titulado How Inclusive Digital Financial Services Impact User Behavior: A Case of Proximity Mobile Payment in Korea en donde se investigaron los factores que influyen en el cambio de los usuarios de un sistema de pago tradicional a un sistema de Pago Móvil por Proximidad en una tienda física en estudiantes universitarios de Corea del Sur. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo obteniéndose una muestra de 311 personas encuestadas en donde los factores de atracción, la sustituibilidad percibida y la facilidad de uso percibida afectaron positivamente la intención de cambio.

En un artículo de Nwankwo & Kanyangale (2021) titulado "The Basics of a Mobile Money-Based Financial Service: Perceptions of University Students in Nigeria", dicho estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la facilidad de uso y la utilidad percibida del sistema de transferencia de dinero movil entre los estudiantes universitarios provenientes de cinco universidades públicas del sudeste de Nigeria. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo obteniéndose una muestra de 250 personas encuestadas en donde se concluye que la facilidad de uso percibida (PEOU), la utilidad percibida (PU), la credibilidad percibida (PCRED) y el riesgo percibido (PR) tenían una relación significativa y positiva con la intención de comportamiento.

En un artículo de Van Heerden et al (2023) titulado "A trust framework to improve adoption of mobile banking by university students" desarrolló un marco de confianza para mejorar la adopción de la banca móvil por parte de los estudiantes universitarios de una universidad tradicional en la provincia de Cabo Oriental. La metodología de investigación aplicada fue de

carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo obteniéndose una muestra de 471 estudiantes mayores de 18 años, en donde se encontró que había una relación positiva entre la confianza, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida demostrando así que la confianza influye significativamente en la intención de uso cuando se considera la adopción de la banca móvil.

Al realizar la revisión bibliográfica respecto a la alfabetización financiera en estudiantes universitarios, se han ubicado los siguientes antecedentes de estudio:

En el artículo de Estrada-Mejía et al. (2023) titulado "Conocimientos financieros y bienestar financiero: Datos de Perú y Uruguay, se analizaron los datos recolectados en la Encuesta de Capacidades Financieras realizada por el banco de desarrollo de América Latina y el Caribe en 2022 a personas mayores de 18 años, siendo uno de los resultados relacionado al comportamiento de ahorro. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo donde se obtuvo una muestra de 1200 encuestados con título universitario los cuales tenían 11.5% más de probabilidad de haber ahorrado que los participantes que no terminaron la escuela secundaria.

En la tesis de maestría de López Oliveros (2021) titulado "La educación financiera personal y las decisiones financieras de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao – año 2021", en donde se analizó el grado de relación entre la variable educación financiera personal conformada por las dimensiones de conocimiento, habilidad y actitud con la variable decisiones financieras. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo donde se obtuvo una muestra de 246 encuestados, encontrándose un nivel de educación financiera

alto en 22.8% de los encuestados, resaltando un mayor grado de asociación entre la habilidad financiera y la variable decisiones financieras.

En un artículo de Rêgo et al (2024) titulado "A Literacia Financeira dos Estudantes do Ensino Superior: estudo de caso de uma Escola da UTAD", tuvo por objetivo evaluar la alfabetización financiera de estudiantes de pregrado y master de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad de Tras-os Montes y Alto Douro. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo donde se obtuvo una muestra de 84 estudiantes encuestados, en donde se evidenció que el 53.6% de estudiantes de edades entre los 18 y 24 años dejan dinero en la cuenta corriente. Asimismo, el 60.7% de los estudiantes encuestados guardaban objetos de valor en casa o en la cartera, evidenciando así una falta de conocimientos en gestión de operaciones pasivas financieras. Finalmente, el estudio indico que, para obtener información sobre temas como economía, mercado inmobiliario o tipos de intereses, la fuente de información principal utilizada por los encuestados fue el gerente de banco, con lo cual demuestra el poco manejo de productos financieros complejos.

En el artículo de Sharma et al (2023) titulado "An Investigation into the Determinants of Investment Knowledge among Younger Generation with Reference to Undergraduate Students of Bhutan", en el que se investigó la diferencia en el grado de conocimiento sobre inversiones entre los estudiantes universitarios de Bután en función del género. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo transversal y de enfoque cuantitativo donde se obtuvo una muestra de 328 estudiantes encuestados cuyos resultados arrojaron que los hombres tienen un mayor nivel de conocimiento sobre inversiones que las mujeres, siendo esta diferencia no muy significativa. Asimismo, se concluyó que sólo la alfabetización financiera y la socialización familiar son los principales predictores de la conciencia de inversión.

En el artículo de Salas-Velasco (2022) titulado Efectos causales de la intervención de educación financiera dirigida a estudiantes universitarios sobre conocimientos financieros y autoeficacia financiera, se tuvo como objetivo realizar un experimento controlado entre estudiantes universitarios del último año, proporcionando una evaluación de los efectos del tratamiento de educación financiera en la obtención de un financiamiento de crédito para un programa de posgrado. La metodología de investigación aplicada fue de carácter descriptiva-correlacional de tipo longitudinal y de enfoque cuantitativo donde se obtuvo una muestra de 525 estudiantes encuestados, en donde los resultados arrojaron que los programas de educación financiera a nivel universitario mejoran tanto el conocimiento financiero objetivo y su autoeficacia financiera.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Servicios Financieros Digitales

2.3.1.1. Definición

Según Pazarbasioglu, et al (2020) "los servicios financieros digitales son servicios financieros que dependen de tecnologías digitales para su prestación y uso por parte de los consumidores" (p. 1).

Según La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017) los servicios financieros digitales (SFD) "son operaciones financieras que emplean tecnología digital, como dinero electrónico, banca móvil, servicios financieros en línea, cajeros automáticos y banca sin sucursales, ofrecidos por instituciones bancarias o no bancarias" (p. 14).

Según Staschen & Meagher (2018) define los SFD como "la gama de servicios financieros a los que es posible acceder a través de dispositivos digitales y cuya prestación se realiza a través de canales digitales, incluidos pagos, créditos, ahorros y remesas" (p. 6).

Según el glosario de los servicios financieros digitales por parte de la Universal Postal

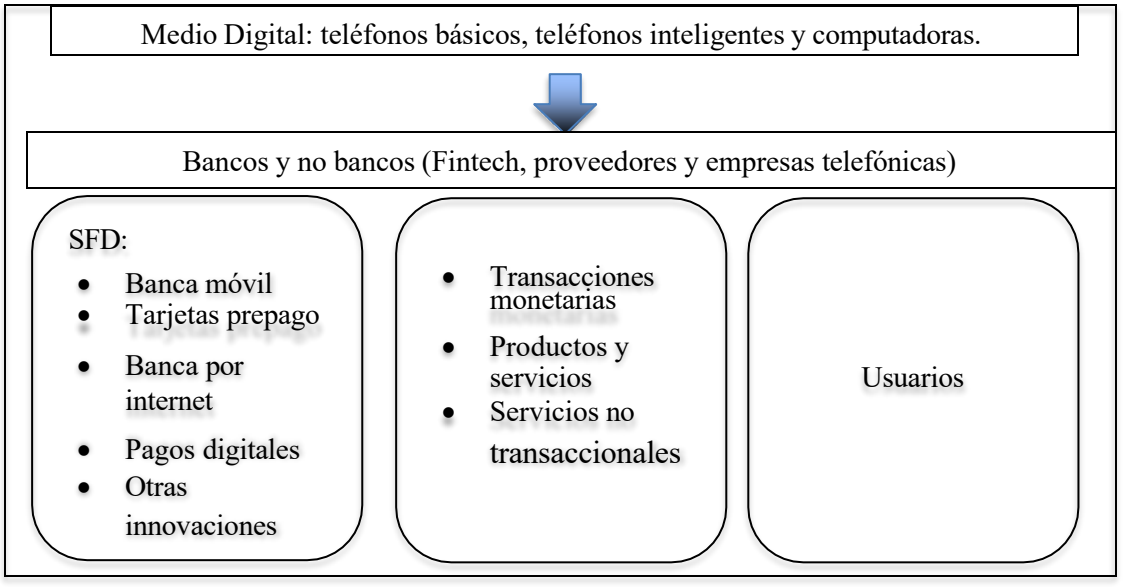
Union (2018), “los servicios financieros digitales incluyen métodos para almacenar y transferir fondos electrónicamente; para ordenar y recibir pagos; para solicitar préstamos, ahorrar, contratar seguros e invertir; así como para gestionar las finanzas de una persona o una empresa” (p. 8).

Según el diccionario de inclusión financiera de la Alianza para la Inclusión Financiera (2022) define los servicios financieros digitales como “la amplia gama de servicios financieros accesibles y ofrecidos a través de canales digitales, incluidos pagos, crédito, ahorros, remesas y seguros. El concepto de servicios financieros digitales incluye los servicios financieros móviles” (p. 14).

Para la presente investigación se definirán los servicios financieros digitales como productos o servicios financieros que se gestionan a través de dispositivos digitales permitiendo que los usuarios realicen operaciones, consulten información, y accedan a soluciones financieras sin requerir presencia física los cuales son provistos tanto por organizaciones bancarias como por organizaciones no bancarias que operan en entornos tecnológicos (figura 01).

Figura 1

Ecosistema de los Servicios Financieros Digitales (SFD)



Nota. Elaboración basada en la definición otorgada por la OECD

2.3.1.2. Marco teórico.

La Ley 29985, promulgada en enero de 2013, establece un marco regulatorio para el uso del dinero electrónico en Perú, con el objetivo principal de promover la inclusión financiera. Esta ley regula aspectos fundamentales como (a) emisión de Dinero Electrónico, el cual define las características básicas y los procedimientos para la emisión y uso del dinero electrónico, que incluye operaciones como pagos, transferencias y reconversión a efectivo; (b) entidades autorizadas, en donde solo las entidades bajo supervisión del sistema financiero pueden emitir dinero electrónico, garantizando así la seguridad y confiabilidad de las transacciones y (c) inclusión financiera, la cual busca mejorar el acceso a servicios financieros para poblaciones tradicionalmente no atendidas, utilizando principalmente la tecnología móvil como canal de acceso. La ley también establece requisitos específicos para las empresas emisoras, incluyendo un capital mínimo y procedimientos de autorización que deben seguir las entidades interesadas en operar en este ámbito.

El Decreto Supremo N. 090-2013-EF (2013) publicado en el mismo año, complementa la Ley 29985 (2013) al detallar los lineamientos necesarios para su implementación, los cuales son los siguientes (a) regula el Funcionamiento en donde establece normas específicas sobre cómo deben operar las empresas emisoras de dinero electrónico, incluyendo aspectos técnicos y operativos que aseguran su correcto funcionamiento dentro del marco legal; (b) supervisión y control en donde se designa a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) como la entidad responsable de supervisar estas operaciones, asegurando que se cumplan los estándares establecidos por la ley y (c) plazos para la reglamentación, el cual estipula plazos específicos para que el Ministerio de Economía y Finanzas y la SBS emitan las normas reglamentarias necesarias para el funcionamiento seguro del dinero

electrónico. Ambos instrumentos legales son fundamentales para fomentar un entorno financiero más inclusivo en Perú, facilitando el acceso a servicios financieros a través de medios digitales seguros y regulados.

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, éste estudio se enfoca en el ODS 9 que promueve, entre sus metas, el desarrollo de infraestructuras, la innovación y el acceso de empresas a servicios financieros inclusivos (Naciones Unidas, 2023). El dinero digital representa la evolución de los servicios financieros hacia entornos tecnológicos que permiten realizar pagos, transferencias y diversas operaciones de manera remota y automatizada. Su expansión se vincula directamente con el ODS 9 que promueve la innovación y el fortalecimiento de la infraestructura necesaria para un sistema financiero moderno e inclusivo. Desde esta perspectiva, el uso de plataformas digitales y soluciones Fintech no solo transforma la forma en que circula el valor, sino que también amplia el acceso a servicios financieros y contribuye al desarrollo económico sostenible. Esta relación convierte al dinero digital en un elemento clave para impulsar sistemas financieros más eficientes, accesibles y alineados con las demandas de la economía global.

2.3.1.3. Dimensiones

Según Asobancaria et al (2022) los productos y servicios financieros “son todas las herramientas ofrecidas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de financiación, ahorro o inversión de la sociedad generando así la circulación del dinero” (p. 38). Para la presente investigación los productos financieros se subdividirán en: acceso, uso, conocimiento y confianza en las plataformas o productos financieros digitales.

2.3.1.3.1. Acceso.

Como una de las partes de las dimensiones de la inclusión financieras según la Comisión

Multisectorial de Inclusión Financiera (2021), el acceso implica llevar los servicios financieros a toda la población, especialmente a quienes no tienen acceso o están insatisfechos, ofreciéndoles opciones de calidad. Para la presente investigación, se utilizará el concepto de acceso a los SFD y de inclusión financiera de Nabil (2024) en donde el acceso se refiere al porcentaje de adultos que utilizan instituciones financieras formales para realizar transacciones, ahorros, crédito y servicios de seguros. Asimismo, el acceso indicará si el encuestado ha recibido ofertas de productos financieros por parte de las entidades financieras a través de las plataformas electrónicas.

2.3.1.3.2. Uso.

Según la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2022), el uso de los servicios financieros está referidos a la frecuencia y continuidad con la que la población emplea los servicios financieros. En el marco de esta investigación, se medirá en los encuestados el nivel de uso de servicios financieros digitales a través de la banca móvil o banca por internet. Asimismo, se referirá al uso de transferencias de dinero vía internet o móvil, así como el uso de créditos y seguros ofertados a través de estas plataformas electrónicas.

2.3.1.3.3. Conocimiento.

Según el informe de investigación publicado por el Canadian Policy Research Networks (2007) el conocimiento financiero se define como la habilidad de entender y manejar el dinero en sus diferentes formas, usos y funciones, incluyendo la capacidad de abordar asuntos financieros cotidianos y tomar las decisiones correctas para las propias necesidades. Para efectos de esta investigación, se utilizó y se midió el concepto de conocimiento digital de la investigación de Choung et al (2025) a través de preguntas que miden el conocimiento de soluciones digitales disponibles para realizar transacciones financieras tanto en línea como en servicios móviles, como por ejemplo banca por internet, inversiones móviles, préstamos en línea y pagos digitales para

transacciones

2.3.1.3.4. Confianza

Según el Decreto Supremo N. 007-2020-PCM del Perú (2020), la confianza digital es el estado que se logra con medidas de seguridad proactivas y reactivas, las cuales protegen a las personas, la economía y la seguridad nacional de riesgos en el entorno digital, con apoyo de los sectores público y privado. Para fines del presente estudio, la confianza se referirá a la seguridad percibida en las plataformas digitales.

2.3.1.4. Teorías

Entre las teorías que respaldan la presente investigación se encuentra la teoría de la Utilidad Percibida y la Facilidad de Uso Percibida, propuesta por Davis en (1989), la cual se centra en cómo estas dos variables influyen en la aceptación de la tecnología. La utilidad percibida se refiere a la creencia de que el uso de un sistema mejorará el rendimiento, mientras que la facilidad de uso percibida indica que el sistema es fácil de utilizar. Ambas dimensiones afectan la actitud hacia el uso y, en última instancia, la intención de usar la tecnología. Para el desarrollo de esta investigación, se pretende medir el nivel de uso de los servicios financieros digitales. Asimismo, se tomará como referencia el artículo: "El significado del dinero revisitado" de Li-Ping (1992) el cual explora las múltiples dimensiones del dinero, más allá de su función económica. Se analiza su simbolismo social y psicológico, destacando cómo el dinero influye en la identidad y las emociones de los individuos. Además, se discute que el significado del dinero varía según factores personales como la experiencia, la posición socioeconómica y el contexto social, lo que genera interacciones simbólicas y emocionales únicas entre las personas y el dinero. Caso similar, para este análisis se pretende establecer el significado del dinero en estudiantes universitarios para así entender sus competencias financieras.

2.3.2. Alfabetización Financiera

2.3.2.1. Definición.

Según Firli (2017), “la alfabetización financiera es un modelo conceptual que contiene seis componentes básicos: ahorro y préstamos, presupuesto personal, cuestiones económicas, conceptos financieros, servicios financieros e inversión” (p. 2).

Según Gobierno de Canadá, (2010), definen “la alfabetización financiera como tener los conocimientos, las habilidades y la confianza para tomar decisiones financieras responsables” (p. 10).

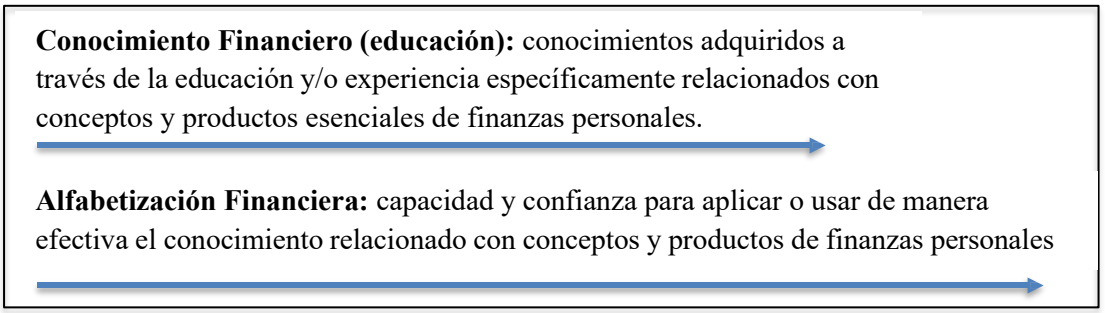
Según la OECD & International Network on Financial Education (2023), “la alfabetización financiera es una combinación de conciencia financiera, conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas y, en última instancia, lograr el bienestar financiero” (p. 13).

Según Huston (2010) la alfabetización financiera puede definirse como “la evaluación de la capacidad de una persona para entender y aplicar la información vinculada a las finanzas personales” (p. 306).

En el ámbito del estudio realizado se definirá la alfabetización financiera como la capacidad que tienen las personas para comprender y aplicar conocimientos financieros básicos en la toma de decisiones económicas. La alfabetización financiera consiste tanto en el conocimiento (llamado también educación financiera) como en la aplicación del capital humano específico para las finanzas personales. Esto incluye tener competencias en: conocimientos financieros, actitudes financieras y comportamientos financieros (figura 02).

Figura 2

Concepto de Alfabetización Financiera (AF)



Nota. Cuadro elaborado a partir del artículo Measuring Financial Literacy (Huston, 2010)

2.3.2.2. Marco teórico.

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) aprobada por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera del Perú a través del Decreto Supremo N° 191-2015-EF (2015) establece un marco teórico y práctico para mejorar la alfabetización financiera en el país. Esta estrategia busca promover el acceso y uso responsable de servicios financieros, abordando las necesidades de diversos segmentos de la población. La ENIF se estructura en torno a tres pilares clave (a) acceso; (b) uso c) calidad. La estrategia incluye siete líneas de acción específicas: ahorro, pagos, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables. Estas líneas buscan integrar la educación financiera como un componente transversal, esencial para capacitar a la población en la gestión adecuada de sus recursos económicos. El marco teórico nacional de la alfabetización financiera en Perú está intrínsecamente ligado a la ENIF que busca no solo mejorar el acceso y uso de servicios financieros, sino también fortalecer las capacidades financieras de toda la población a través de un enfoque educativo inclusivo y coordinado. La ENIF es parte de un compromiso más amplio del Estado peruano para priorizar políticas públicas que favorezcan la inclusión financiera. Desde 2012, se han implementado diversas estrategias para mejorar el bienestar económico de la población mediante su inclusión en el sistema financiero formal. La implementación de la ENIF está a cargo de una Comisión

Multisectorial (CMIF) que coordina esfuerzos entre el sector público y privado. Se establecieron indicadores de impacto y metas intermedias para evaluar el progreso hacia los objetivos planteados, incluyendo un aumento en el uso de medios digitales y una mayor cobertura física de servicios financieros

2.3.2.3. Dimensiones

2.3.2.3.1. Conocimiento Financiero

Según Lusardi & Mitchell (2014) para medir la alfabetización financiera se debe contar con conocimientos numéricos y capacidad para hacer cálculos relacionados con las tasas de interés como el interés compuesto, comprensión de la inflación y comprensión de la diversificación del riesgo. Para la presente investigación, se utilizará el mismo concepto para medir el conocimiento de los encuestados.

2.3.2.3.2. Actitud Financiera.

Según Gustina et al (2022), la actitud financiera es “la característica individual que forma una predisposición hacia prácticas o acciones financieras. Indican la tendencia o probabilidad de una persona a realizar un comportamiento” (pág. 3457)

2.3.2.3.3. Comportamiento Financiero

Según Duarte Cáceres et al (2014) “el comportamiento financiero se define como las conductas y comportamientos que tiene una persona con respecto al manejo de sus finanzas personales” (p. 140). En esta investigación el comportamiento financiero estará relacionado con la conducta de los estudiantes hacia los productos financieros pasivos y activos.

2.3.2.3.4. Habilidad Financiera.

Según Bureau of Consumer Financial Protection (2018) la habilidad financiera indica saber encontrar, procesar y ejecutar información confiable para la toma de decisiones financieras. En esta investigación la habilidad financiera se medirá a través de la capacidad para tomar decisiones financieras informadas.

2.3.2.4. Teorías

La Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991) sostiene que el comportamiento humano es el resultado de intenciones que están determinadas por las actitudes, normas subjetivas y el control percibido sobre el comportamiento. En el contexto de la alfabetización financiera, esta teoría se utiliza para explicar cómo las actitudes de los estudiantes universitarios hacia el dinero, junto con las influencias sociales y su percepción de control sobre sus finanzas afectan sus comportamientos financieros.

La Teoría del Capital Humano de Becker (1964) argumenta que la educación es una forma de inversión que mejora las habilidades y el potencial de ingresos de los individuos, lo que puede incluir la educación financiera como parte del desarrollo de competencias necesarias para tomar decisiones informadas sobre el dinero. En esta investigación se pretende observar cómo la educación afecta a las variables económicas como el ingreso y el empleo, lo que puede implicar que una mejor alfabetización financiera contribuye a una mejor gestión de los recursos financieros.

2.4. Glosario

Banca sin sucursales. La banca sin sucursales es un nuevo canal de distribución que permite a instituciones financieras y otros entes comerciales ofrecer servicios financieros fuera de los locales tradicionales de los bancos. (Clemente R, 2009, p. 14)

Competencia financiera. La competencia financiera implica el conocimiento y la

comprensión de conceptos y riesgos financieros, y las destrezas, motivación y confianza para aplicar dicho conocimiento y comprensión con el fin de tomar decisiones eficaces en distintos contextos financieros, mejorar el bienestar financiero de los individuos y la sociedad, y permitir la participación activa en la vida económica (Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, 2017, p. 19).

Crédito consumo. Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015, p. 04)

Dinero electrónico. El dinero electrónico es el valor almacenado en billeteras virtuales o tarjetas. Por lo general, el valor total del dinero electrónico emitido es igualado por los fondos mantenidos en una o más cuentas bancarias y normalmente se mantienen en fideicomiso, de modo que incluso si el proveedor del servicio de billeteras móviles electrónicas fallara, los usuarios podrían recuperar el valor total almacenado en sus cuentas (Denyes & Lonie, 2016, p. 110).

Dinero móvil. Es un tipo de servicio financiero digital. El dinero móvil permite a los usuarios almacenar dinero en una cuenta electrónica asociada con las tarjetas SIM de sus teléfonos móviles y realizar transacciones en sus cuentas utilizando sus teléfonos móviles (The U.S. Agency for International Development, 2018, p. 01).

Inclusión Financiera. Se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades, transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguro; y que se prestan de manera responsable y sostenible (Grupo Banco Mundial, 2022)

Operaciones pasivas. Son todas aquellas operaciones en las que las entidades financieras reciben dinero de sus clientes, por lo cual pagan una tasa de interés llamada tasa de interés pasiva.

(Superintendencia de Banca, Seguros y Administración Privada de Fondos de Pensiones, 2022, p. 9)

Yape. Es una aplicación móvil que funciona como una plataforma de pagos mediante la cual el cliente, una vez que haya afiliado su tarjeta de débito del Banco de Crédito del Perú al Servicio, podrá realizar las operaciones definidas y comunicadas mediante el aplicativo (Yape, 2023, p. 01).

CAPITULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo básica de nivel descriptiva-correlacional de enfoque cuantitativo. Este tipo de investigación descriptiva "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y a la composición o procesos de los fenómenos (Tamayo Tamayo, 2003, p. 46).

Asimismo, fue de tipo correlacional, porque, según Hernádnez-Sampieri & Mendoza Torres (2018), busca "asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos". (p. 109)

El diseño de la presente investigación fue no experimental debido a que no se hicieron pruebas; es decir en esta investigación las variables no fueron manipuladas. (Sabino, 1992)

3.2. Población de estudio

De acuerdo con Bernal (2010), la población es definida como "la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación" (p. 189). La presente investigación tuvo una población constituida por los estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, específicamente maestrías académicas en programas de administración y contabilidad. Para calcular el tamaño de la población se consideró el número de ingresantes a dichos programas durante el periodo 2025-II. La población en estudio fue un total de 385 estudiantes.

3.3. Tamaño de muestra

En el proceso cuantitativo, la muestra es un "subgrupo de la población o universo del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los datos" (Hernádnez-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 196). El muestreo realizado fue aleatorio

simple, para lo cual se estableció un nivel de confianza de 95% y de error de 5% resultando una muestra de 182 estudiantes a quienes se le aplicaron el cuestionario bajo la técnica de la encuesta (figura 03).

Figura 3

Formación para población finita

$$n = \frac{Z_{\alpha}^{2}Npq}{e^{2}(N-1) + Z_{\alpha}^{2}pq} = 182$$

Nota. N= 385; Z=1.960; P=95%; Q=5%; e=5%. Elaborado a partir del libro Cesar Bernal Proceso de Investigación Científica

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se emplearon los instrumentos de recolección de datos:

a. Datos secundarios, que constituye la revisión de documentos y material bibliográfico físico y virtual elaborados por otros autores e instituciones.

b. Encuesta, técnica que se aplicó y fue auto administrada, es decir, se entregó directamente a los participantes a través del empleo de la herramienta Google Forms y encuestas físicas.

Para llevar a cabo la investigación se utilizó el método estadístico que consistió en la recopilación de los datos (a través de las encuestas físicas y vía Google Forms), la organización de los datos (a través de tablas), la presentación de los datos (a través de gráficos de línea), la descripción de los datos (a través de números estadísticos) y las pruebas correspondientes para las hipótesis propuestas.

3.5. Ética en la investigación

En el presente estudio, las personas que conformaron la muestra fueron debidamente informadas sobre los objetivos de la investigación, otorgando su consentimiento para participar de manera voluntaria. Es importante destacar que cualquier participante que deseara retirarse del estudio pudo hacerlo en el momento que lo consideró oportuno. La identidad, los datos y la información proporcionada por los participantes son estrictamente confidenciales, ya que los cuestionarios aplicados fueron anónimos y se llevaron a cabo con total discreción para prevenir cualquier mala práctica. Además, cabe señalar que esta investigación tuvo fines exclusivamente académicos, y en el caso de que se le diera un uso diferente al aquí señalado, el autor asumía plena responsabilidad.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y explicación

4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento

Los datos recolectados a través del cuestionario fueron procesados y analizados mediante el software IBM SPSS Statistics (versión 29). Previamente, se realizó la depuración y verificación de los registros, eliminando aquellos que presentaban respuestas incompletas o inconsistentes. Posteriormente se procedió a la codificación de los ítems de acuerdo con la escala utilizada, la cual corresponde a una escala tipo Likert de cinco puntos. Con el objetivo de determinar la consistencia interna del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach (1950), el cual permite evaluar la fiabilidad de los ítems que componen cada variable. El análisis se realizó considerando los dos bloques del cuestionario: Servicios Financieros Digitales (SFD) y Alfabetización Financiera (AF) (tabla 01).

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos para la fiabilidad global del instrumento

Escala	N de ítems	Alfa de Cronbach (α)	Nivel de Fiabilidad
SFD	12	0.856	Buena (muy aceptable)
AF	12	0.868	Buena (muy aceptable)

Nota. Información recolectada mediante la encuesta aplicada y procesada utilizando el software IBM SPSS Statistics (versión 29).

Según los hallazgos obtenidos, podemos afirmar que la encuesta demuestra un nivel de fiabilidad considerable. De acuerdo con lo presentado en la tabla 1, la variable *Servicios Financieros Digitales y Alfabetización Financiera* fue sometida a la prueba de validez del Coeficiente de Alfa Cronbach obteniéndose un valor de 0.856 y 0.868 respectivamente, logrando un nivel de confiabilidad bueno. Esto significa que la encuesta utilizada en este estudio es una herramienta confiable para medir las variables de interés, lo que fortalece la validez de los

resultados y la calidad de investigación. Se puede concluir que la confiabilidad del instrumento es adecuada, con un alfa de Cronbach mayor a 0.90 para ambas escalas, lo que demuestra homogeneidad interna y validez para evaluar las dimensiones definidas. Esto confirma que los constructos medidos no presentan contradicciones internas.

4.2. Resultados descriptivos

La encuesta realizada en el marco de esta investigación estuvo dirigida a estudiantes de maestría de una universidad pública ubicada en Lima Metropolitana. El levantamiento de datos se llevó a cabo entre el 01 de septiembre y 15 de noviembre del año 2025, alcanzando un total de 182 encuestados. A continuación, se expone la distribución de la muestra tomando en cuenta criterios sociodemográficos, tales como género y rango de edad. El nivel de instrucción y cargo laboral no fue considerado ya que se pretendió cuidar la privacidad de los estudiantes y por ser implícito el grado de instrucción superior.

4.2.1. Características sociodemográficas de la muestra

En cuanto al género de los participantes, en la tabla 2 se aprecia que el 51.6% de los encuestados son hombres y el 48.4% son mujeres evidenciando una distribución equilibrada entre ambos géneros. Al no observarse diferencias marcadas en la adopción digital por género, ello sugiere que el uso y conocimiento digital entre estudiantes de maestría son relativamente homogéneos por sexo.

Tabla 2

Distribución de los encuestados según género

Genero	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	94	51.6
Femenino	88	48.4
Total	182	100

Nota. Información recolectada mediante la encuesta aplicada y procesada utilizando el software IBM SPSS Statistics (versión 29).

En relación con el rango de edad, en la tabla 3 se aprecia que las categorías con mayor representación son de 18-25 años y más de 35 años ambas con exactamente 68 encuestados representando el 37.4% cada una. Los rangos de edad intermedio tienen una participación menor sumando juntos un 25.3% de la muestra. Una posible explicación sobre esta distribución etaria de la muestra refleja una coexistencia de dos segmentos poblacionales distintos en la educación de posgrado: profesionales consolidados que regresan a la universidad y jóvenes que buscan una rápida especialización.

Tabla 3

Distribución de la muestra según rango de edad

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
18-25 años	58	31.9
26-30 años	31	17.0
31-35 años	35	19.2
Más de 35 años	58	31.9
Total	182	100

Nota. Información recolectada mediante la encuesta aplicada y procesada utilizando el software IBM SPSS Statistics (versión 29).

4.2.2. Resultados descriptivos de las variables de estudio

Para analizar las variables principales, se calcularon los estadísticos descriptivos (media, desviación estándar) de los ítems correspondientes a los constructos Servicios Financieros Digitales (SFD) y Actitud Financiera (AF).

Tabla 4

Resumen general de las variables principales

Variable	Media	Desviación estándar
Servicios Financieros Digitales (SFD)	3.716	0.6833
Alfabetización Financiera (AF)	3.710	0.6962

Nota. Información recolectada mediante la encuesta aplicada y procesada utilizando el software IBM SPSS Statistics (versión 29).

En la tabla 4 se observan los promedios de las variables principales las cuales revelan una tendencia moderadamente alta y homogénea en la muestra. Ambas variables se sitúan por encima del punto medio (3.0) de la escala (SFD=3.716 y AF=3.710) con una diferencia mínima (≈0.006) lo que indica que los estudiantes tienen una percepción moderadamente alta tanto del uso/conocimiento de SFD como de su AF. Es decir, los estudiantes encuestados usan o valoran bastante los SFD y poseen un nivel aceptable de AF, aunque no necesariamente alto como se supondría. Con respecto a la desviación estándar (SFD=0.6833 y AF=0.6962) la mayoría de estudiantes respondió alrededor del promedio sin percibirse una gran heterogeneidad entre las percepciones.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

Con el propósito de determinar la relación entre los Servicios Financieros Digitales y la Alfabetización Financiera en los encuestados se aplicó la prueba de correlación de Spearman.

Con base en la hipótesis general formulada en esta investigación se establece lo siguiente:

H_0: No existe relación significativa entre los Servicios Financieros Digitales y la Alfabetización Financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

H1: Sí existe una relación significativa entre los Servicios Financieros Digitales y la Alfabetización Financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

Tabla 5

Prueba de Rho de Spearman entre los SFD y la AF

			Puntuación SFD	Puntuación AF
Rho de Spearman	Puntuación SFD	Coeficiente de correlación	1,000	,524[1]**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Puntuación AF	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	182	182

Nota. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

[1] Interpretación del coeficiente de Spearman: ±0.01–0.10 = correlación débil; ±0.11–0.50 = correlación media; ±0.51–0.75 = correlación considerable; ±0.76–0.90 = correlación muy fuerte; ±0.91–1.00 = correlación perfecta (Hernández Sampieri y Fernández Collado, 1998).

La tabla 5 muestra un coeficiente de correlación de Spearman (ρ=0.524) la cual indica una relación positiva moderada entre los Servicios Financieros Digitales y Alfabetización Financiera. El valor de significancia (ρ = 0.000 < 0.01) confirma que esta relación es estadísticamente significativa al nivel del 1%.

Esto implica que, a mayor uso y conocimiento de los servicios financieros digitales, los encuestados tienden a presentar mayores niveles de alfabetización financiera. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada:

Existe una relación significativa entre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera de los encuestados

Estos resultados concuerdan con investigaciones Başar et al (2025) las cuales sostienen que los resultados de ahorro mejoran notablemente cuando la adopción de Fintech se combina con una sólida alfabetización financiera.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 01

Tabla 6

Correlación entre el Acceso a los SFD y la AF

Variables	ρ de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Acceso a los Servicios Financieros Digitales	0.679	0.000	182
Alfabetización Financiera	-	-	Variable dependiente

Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

Los resultados de la tabla 6 indican un coeficiente de correlación de 0.679 con una significación de 0.000 lo que confirma que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa. Se acepta la hipótesis especifica HE_{01} concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre el acceso a los SFD y la AF en los estudiantes de maestría.

4.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 02

Tabla 7

Correlación entre el uso de los SFD y AF

Variables	ρ de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Uso de los servicios financieros digitales	0.872	0.000	182
Alfabetización financiera	-	-	Variable dependiente

Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

Los resultados de la tabla 7 indican un coeficiente de correlación de 0.872 con una significación de 0.000 lo que confirma que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa. Se acepta la hipótesis especifica HE_{02} concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre el uso de los SFD y la AF en los estudiantes de maestría.

4.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 03

Tabla 8

Correlación entre el conocimiento de los SFD y la AF

Variables	ρ de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Conocimiento de Servicios Financieros Digitales	0.759	0.000	182
Alfabetización Financiera	-	-	Variable dependiente

Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

Los resultados de la tabla 8 indican un coeficiente de correlación de 0.759 con una significación de 0.000 lo que confirma que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa. Se acepta la hipótesis especifica HE_{03} concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre el conocimiento a los SFD y la AF en los estudiantes de maestría.

4.3.5. Prueba de Hipótesis Específica 04

Tabla 9

Correlación entre la confianza en los SFD y la AF

Variables	ρ de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Confianza en los Servicios Financieros Digitales	0.515	0.000	182
Alfabetización Financiera	-	-	Variable dependiente

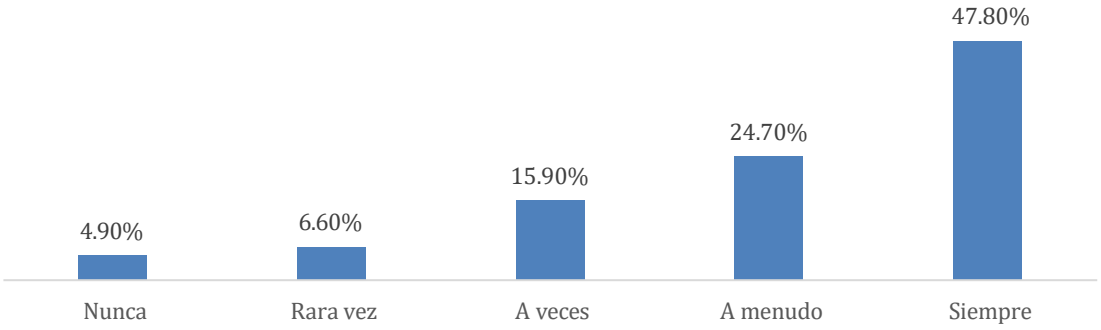
Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

Los resultados de la tabla 9 indican un coeficiente de correlación de 0.515 con una significación de 0.000 lo que confirma que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa. Se acepta la hipótesis especifica HE_{04} concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre la confianza en los SFD y la AF en los estudiantes de maestría.

4.4. Presentación y discusión de resultados

Figura 4

Utilizo los datos móviles de mi celular para acceder a las aplicaciones de servicios financieros



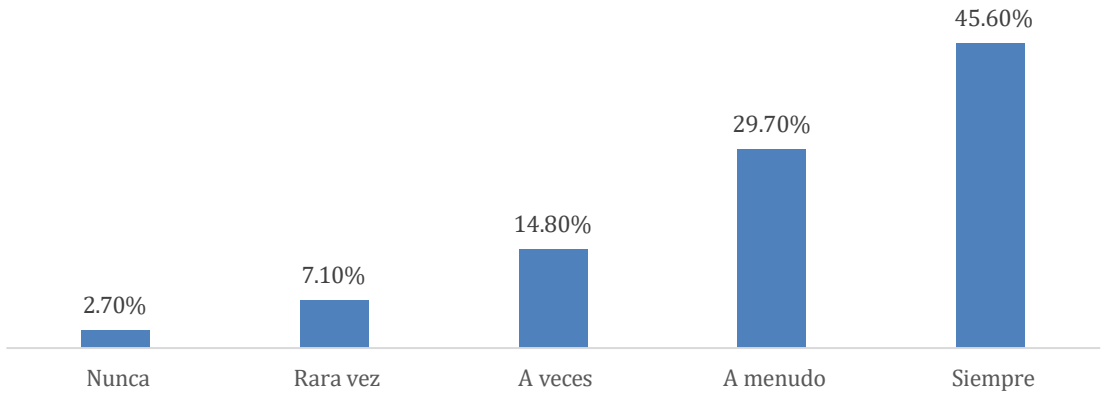
Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia.

La figura 6 muestra el grado de acuerdo con el uso de datos móviles para acceder a apps financieras, en la cual 47.80% de los estudiantes encuestados manifestaron usar siempre los datos móviles para acceder a aplicaciones financieras, mientras que un 24.70% manifestó usarlo solo a

menudo. Solo un 11.5% manifestó usarlo rara vez o nunca (niveles 1 y 2). Esto evidencia una alta penetración del acceso móvil entre los estudiantes de maestría, lo que sugiere una apropiación generalizada de las herramientas digitales financieras. Este ítem forma parte de la dimensión Acceso, validada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor fue superior a 0.80 lo que indica alta confiabilidad interna del instrumento. Esto refuerza la consistencia de las respuestas respecto a la percepción de acceso a servicios digitales. Como indica Mas (2016), el acceso móvil universal permite extender la gama de SFD y fortalecer la relación entre cliente y el proveedor de servicios financieros.

Figura 5

He recibido ofertas de productos financieros por medios electrónicos como correo electrónico, banca por internet o banca móvil



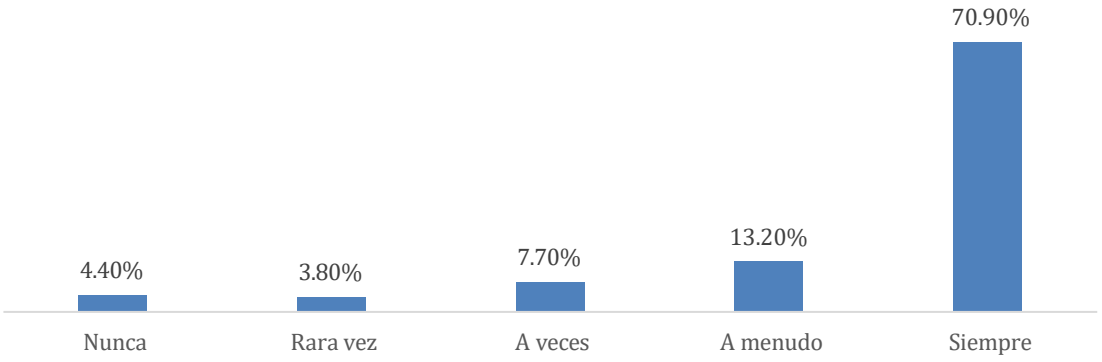
Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia.

La figura 7 muestra que el 45.6% de los encuestados indicó siempre recibir ofertas financieras por medios electrónicos y un 29.7% recibirlas a menudo, lo cual representa un 75.3% en acceso a los productos financieros. Solo un 9.8% indicó no haber sido contactado (nunca o rara vez) con alguna entidad para ofrecerle un producto financiero (nivel 1 y 2). Estos datos reflejan una alta exposición a estrategias digitales por parte de entidades financieras a estudiantes de maestría. Esta exposición según Heiman & Beringer (2010) es un reflejo de las estrategias de mercadeo digital contemporáneas donde las ofertas promocionales se investigan empíricamente en

función del uso de medios de texto y correo electrónico en dispositivos móviles para captar respuesta del consumidor. Una posible explicación del por qué los encuestados estaban expuestos a constantes ofertas financieras, es que muchos de ellos laboran como dependientes y mantienen ingresos constantes en sus cuentas de haberes. Esto se puede intuir ya que, para asistir a un programa de maestría, se requiere estar laborando o tener ingresos mensuales, con lo cual, la mayoría de encuestados son sujetos de crédito. Desde la perspectiva del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), la interacción frecuente de medios digitales financieros puede fortalecer la confianza y la familiaridad tecnológica.

Figura 6

Semanalmente ingreso a una cuenta de alguna billetera digital como Yape, Plin, etc.

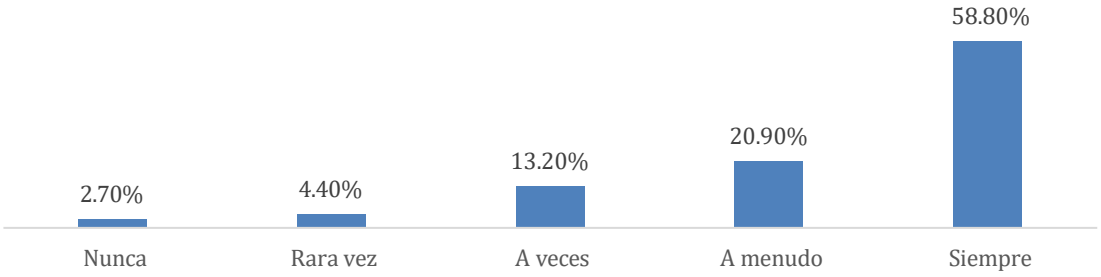


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia.

En la figura 8 se observa que el 70.9% de los encuestados indicó ingresar siempre a su cuenta para usar billeteras digitales de manera semanal y un 13.2% indicó ingresar muy a menudo. Solo un 8.2% indicó nunca o rara vez ingresar a alguna billetera digital. Esto evidencia una alta frecuencia de uso de herramientas financieras digitales, consolidando a las billeteras móviles como parte habitual de las transacciones cotidianas de los estudiantes.

Figura 7

Utilizo la banca por internet, banca móvil o billeteras digitales para hacer transferencias de dinero.

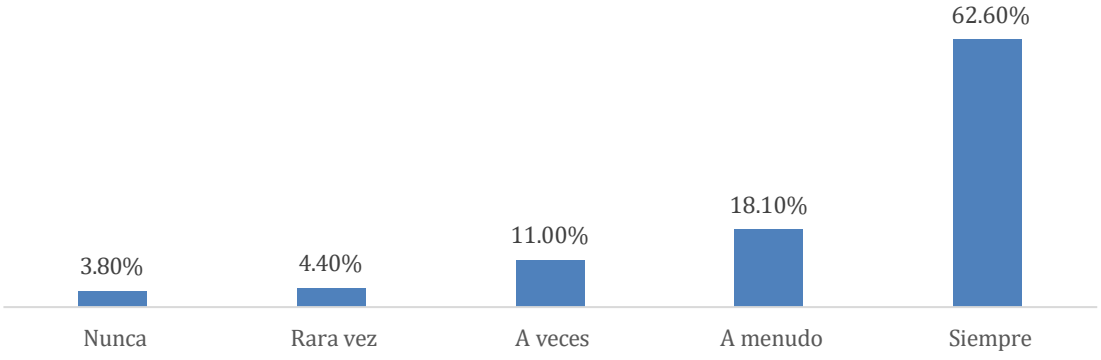


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 9 se muestra que el 58.8% de los encuestados utiliza siempre aplicativos digitales financieros a través de banca por internet o móvil para realizar transferencias de dinero y un 20.9% lo utiliza a menudo. En general, más del 78% muestra adopción activa del canal digital para transacciones. Solo el 7.1% expresó no utilizar estos servicios (nunca o rara vez). Como indica Osmang y Leng (2016) el procedimiento de las transacciones bancarias debe mantenerse corto y conciso para que sea más fácil de usar. En este caso se demuestra que el instrumento capta adecuadamente la frecuencia y la confianza de los estudiantes en el uso de canales digitales

Figura 8

Utilizo la banca por internet, banca móvil o billeteras digitales para pagar servicios como agua, luz o teléfono



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia.

En la figura 10 se observa que el 62.6% de estudiantes siempre utiliza pagos de servicios a través de medios digitales y un 18.1% lo realiza a menudo. Sólo un 8.2% expresó nunca o rara vez utilizar estos medios para el pago de servicios. Esto evidencia una preferencia clara por el pago digital, especialmente en servicios recurrentes que se pagan mensualmente. Este patrón de uso es similar a estudios de Gupta & Gupta (2023) en el cual estudiantes utilizan estas herramientas para pagar facturas, tarifas universitarias y gestionar sus transacciones de dinero en cualquier lugar, lo que confirma que las billeteras son un instrumento de uso frecuente y recurrente para las gestiones diarias. Este ítem, ubicado dentro de la dimensión Uso, mantiene una consistencia sólida con los demás indicadores ($\alpha = 0.54$). La coherencia entre ítems demuestra una percepción uniforme de comodidad y confianza en las operaciones digitales.

Figura 9

He solicitado un producto financiero (crédito, seguro, etc.) a través de medios digitales



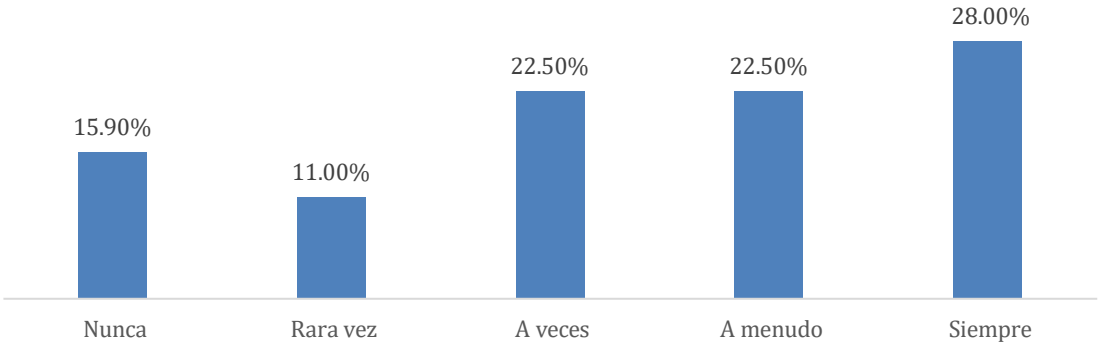
Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia.

En la figura 11 se observa que el 25.80% de los encuestados indicó siempre solicitar un producto financiero a través de medios digitales. Sin embargo, un 21.4% y 13.7% indicó nunca o rara vez no usar estos canales para solicitar productos. Esto muestra un uso moderado, donde persiste cierta cautela hacia el uso de canales electrónicos para solicitar productos financieros. La solicitud de productos financieros a través de canales electrónicos es el proceso central del préstamo digital. Como indica Chen et al (2025) el crédito digital puede jugar un rol positivo en la inclusión y bienestar financiero Perteneciente a la dimensión Uso, este ítem conserva confiabilidad

aceptable ($\alpha = 0.54$) aunque su dispersión en respuesta sugiere variabilidad en la experiencia digital de los participantes.

Figura 10

Suelo usar la banca por internet, banca móvil o billeteras digitales para realizar operaciones distintas a transferir dinero (por ejemplo: cambio de moneda, abrir depósitos a plazo, entre otras).

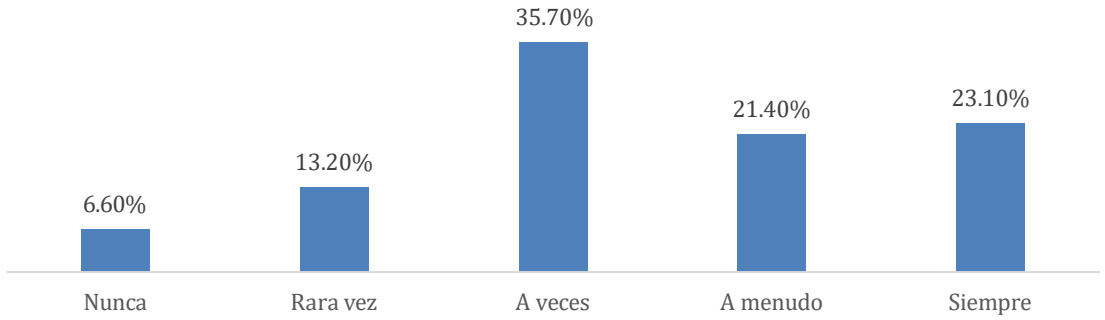


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 12 se muestra que el 28% de los estudiantes siempre utilizan los medios digitales como banca por internet o móvil para realizar operaciones distintas a la de transferir dinero, es decir operaciones financieras más complejas, mientras que un 26.9% expresó nunca o rara vez utilizar estos canales para operaciones complejas. Esto refleja un uso intermedio de funciones financieras digitales más avanzadas, limitado principalmente a transferencias o pagos básicos. La dispersión de respuesta sugiere que no todos los estudiantes exploran plenamente las funciones extendidas de los SFD. Tal como se indica en la investigación de León (2021) la billetera digital replica los monederos físicos y el comportamiento de sus usuarios de red demuestra que encuentran nuevas formas de usar pagos móviles para realizar transferencias bilaterales de dinero.

Figura 11

Puedo identificar los costos o comisiones generadas por el uso de los SFD

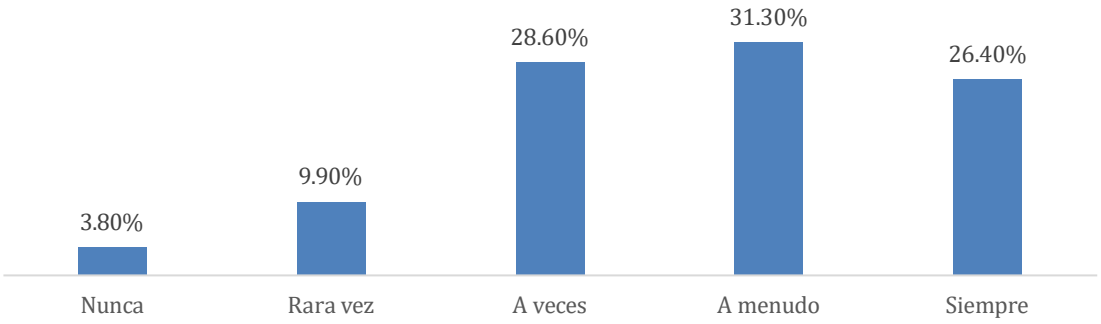


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 13 se muestra que un 23.10% de los encuestados pueden identificar plenamente los costos y comisiones generadas por el uso de los SFD. Si se considera la suma de los 3 niveles iniciales, esto revela que más de la mitad de los encuestados comprende plenamente los costos asociados al uso de los SFD, lo que refleja una brecha de conocimiento financiero amplia. La variabilidad en las respuestas indica que, aunque los estudiantes usan los servicios-la comprensión de las tarifas o las comisiones no es homogénea. La falta de claridad sobre las comisiones refleja una alfabetización funcional pero no reflexiva, donde el usuario opera sin plena conciencia del impacto financiero, quizás por la complejidad del costo de los productos financieros. Según se cita en investigaciones de Remund (2010) debido a la creciente complejidad y la amplia gama de productos y servicios financieros disponibles, la tarea de administrar el dinero se ha vuelto complicada, especialmente para la población más joven o aquellos con desventajas económicas (Consumer Bankers Association, 2008) (National Endowment for Financial Education, 2008).

Figura 12

Puedo identificar los riesgos que implica usar plataformas financieras digitales.

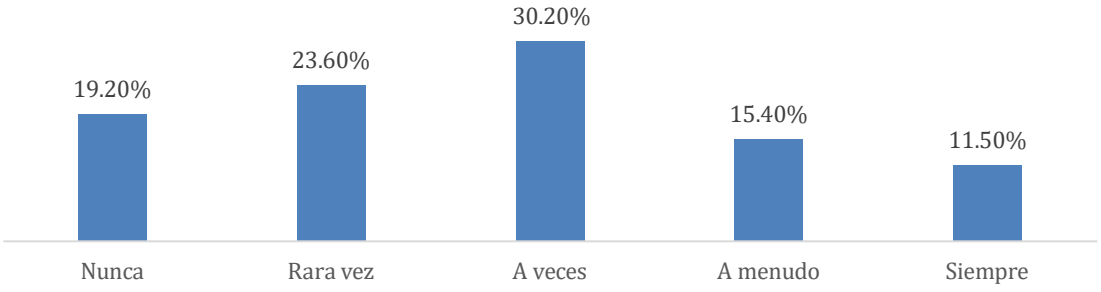


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 14 se observa que el 57.70% de los encuestados indicaron que siempre o a menudo pueden identificar los riesgos que implica usar plataformas financieras digitales. Esto demuestra que una mayoría de encuestados reconoce los riesgos en cuanto a la seguridad digital y solo un 3.8% no es capaz de hacerlo. La variabilidad puede deberse a diferencias en experiencias personales o nivel de exposición a fraudes digitales.

Figura 13

Considero más confiable usar dinero en efectivo en lugar de aplicativos digitales como banca o billetera móvil



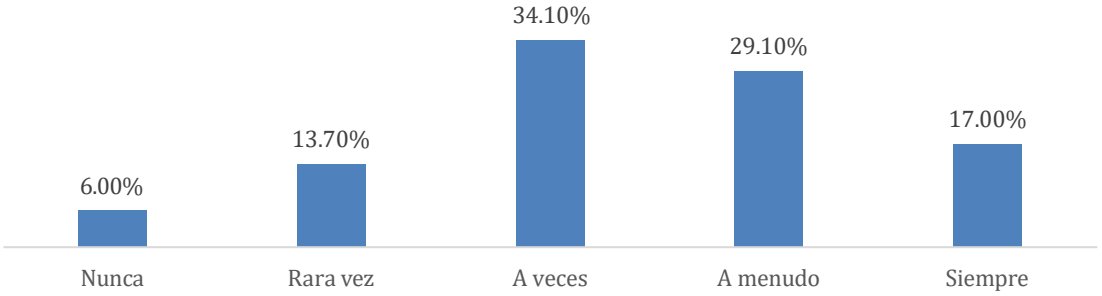
Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 15 se observa que el 26.9% de los encuestados no confían en los medios digitales de pago prefiriendo el uso de efectivo. Solo el 19.2% de los encuestados aun prefiere confiar en el dinero físico y un 31.2% mantiene una posición dual. La predominancia de la confianza digital sobre el efectivo respalda la validez interna del constructo y la coherencia con

los ítems relacionados. Esta tendencia de confianza es fundamental para el avance del sistema de pagos dado que, tal como indica Hopali et al (2022) argumentan que las billeteras móviles mejoran la sostenibilidad en los servicios de pago al facilitar transacciones sin efectivo, ofrecer servicios rentables y proporcionar opciones de trazabilidad.

Figura 14

Confío en que mis datos personales están protegidos cuando uso servicios digitales

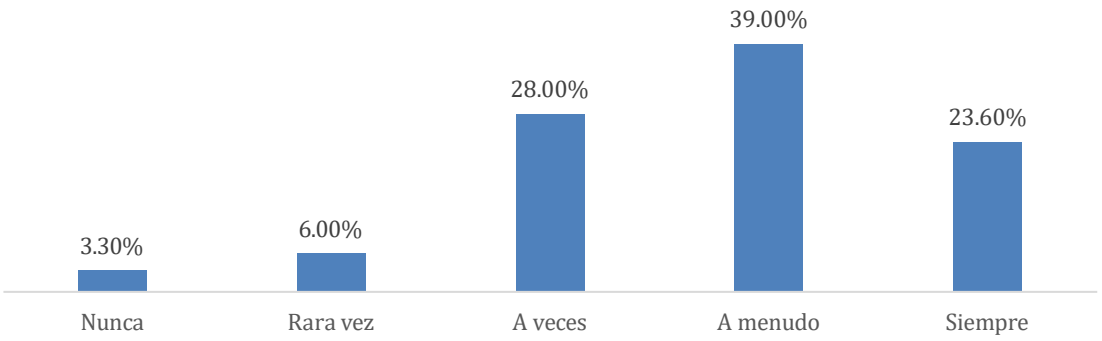


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 16 se observa que el 46.1% (a menudo o siempre) manifestó confianza acerca de la protección de datos personales cuando se usan los servicios digitales, un 34.1% de los estudiantes encuestados indicó tener una postura neutral y un 19.7% (nunca o rara vez) expreso su desconfianza. La dispersión de respuestas sugiere que, si bien los usuarios confían en los SFD persisten dudas sobre la seguridad informativa y el manejo de información personal. Estos resultados muestran una tendencia similar a la reportada por Malaquias & Hwang (2016) quienes encontraron que en economías emergentes – como Brasil – la confianza en la banca móvil por parte de estudiantes universitarios se ve afectada por asimetrías en la información: usuarios con mayor uso y familiaridad confían más a diferencia de los que usan menos.

Figura 15

Me parece confiable el uso de la banca móvil, banca por internet o billeteras móviles para administrar mi dinero.

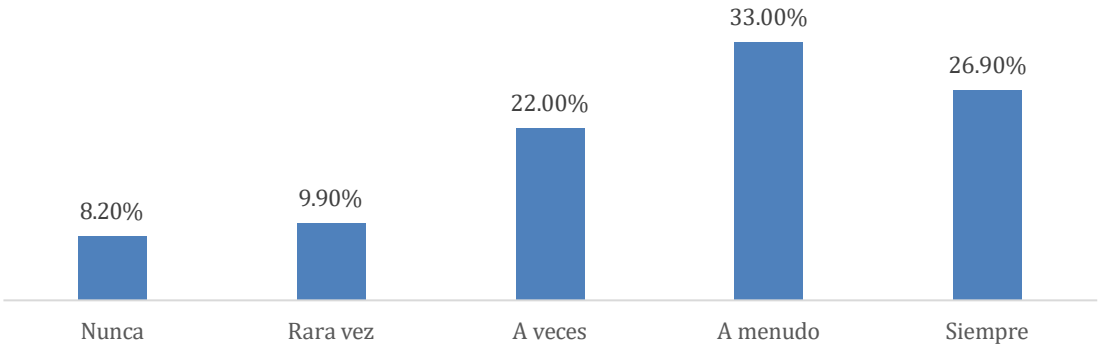


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 17 se observa que el 62.6% (Siempre y a menudo) de los encuestados confía en la gestión digital de su dinero. Solo un 9.3% (Nunca y Rara vez) expresó su desconfianza en el uso de plataformas digitales con el objetivo de administrar su dinero. El patrón de respuestas respalda la validez de la escala al reflejar la aceptación generalizada del uso digital como forma de administración financiera. Este hallazgo concuerda con estudios de Belmonte et al (2024) en donde encontraron que la Confianza Percibida se relaciona de manera positiva y significativa en la intención de usar billeteras electrónicas como Gcash en usuarios de Generación Z y Millenials.

Figura 16

Sé cómo calcular el interés simple de un préstamo



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 18 se observa que el 59.9% (a menudo o siempre) de los encuestados indicó conocer el concepto de interés simple de un préstamo, mientras que el 18.1% mostró no conocer o rara vez haber escuchado del término interés simple. Este patrón describe una población que domina un concepto básico de la alfabetización financiera, lo cual coincide con la naturaleza del programa de maestría al que pertenece la encuesta, ya que como parte de la malla curricular los estudiantes llevan cursos de matemática financiera en los primeros años de la especialización. Teóricamente, esta habilidad forma parte de la dimensión de conocimientos financieros funcionales propuestas por la OCDE.

Figura 17

Comprendo cómo la inflación afecta el valor del dinero



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

La figura 19 revela que el 68.1% de los encuestados comprende (siempre o a menudo) como la inflación afecta el valor del dinero en el tiempo, reflejando así una fuerte comprensión del efecto inflacionario sobre el valor del dinero. Únicamente un 9.9% reportó niveles bajos de comprensión.

Figura 18

Conozco el concepto de diversificación del riesgo en inversiones



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 20 la distribución gráfica muestra que un 30.2% de los estudiantes indicó conocer el concepto de diversificación de riesgo para realizar inversiones, mientras que alrededor del 25.2% registró nunca o rara vez haber escuchado sobre ese concepto. Este comportamiento aparentemente es coherente con la confiabilidad del instrumento y la complejidad natural del concepto, ya que la diversificación es un concepto relacionado con la Teoría Moderna de Portafolios, la cual teóricamente es fácil de entender, pero difícil de ejecutar aplicando softwares especializados, ya que requiere de estudios de estadística y finanzas para su total ejecución.

Figura 19

Puedo hacer un presupuesto de mis gastos mensuales y cumplirlo



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 21 se evidencia que alrededor del 67.1% de los encuestados elabora y cumple un presupuesto mensual, mientras que alrededor del 10.9% no tienen mapeado sus gastos mensuales cotidianos. A diferencia de estudios regionales donde la elaboración de presupuestos no es un hábito extendido, la muestra refleja un desempeño superior en la cual predomina la toma de decisiones racionales y el autocontrol financiero, debido a que posiblemente los estudiantes de maestría de las carreras de administración han sido instruidos con técnicas o programas de presupuestos en sus centros de labores o empresas propias,-lo que haría que les sea más sencillo aplicarlas a su vida cotidiana.

Figura 20

Es muy tedioso comparar diferentes productos financieros antes de contratar uno

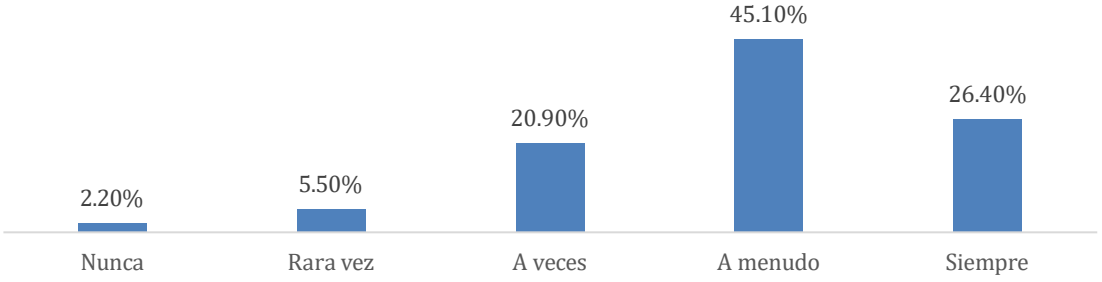


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

La figura 22 se muestra una distribución casi simétrica entre quienes perciben esta actividad como tediosa y quienes no, ubicando la mayoría en respuestas intermedias, lo que sugiere que la comparación de productos podría ser percibida como un esfuerzo considerable pero no necesariamente difícil. Según los resultados, se podría presumir que un 13.2% maneja siempre muchos productos financieros, con lo cual comparar el mejor rendimiento en finanzas personales les resulta algo muy sencillo por la frecuencia en que las realiza.

Figura 21

Puedo tomar decisiones financieras basadas en información confiable.



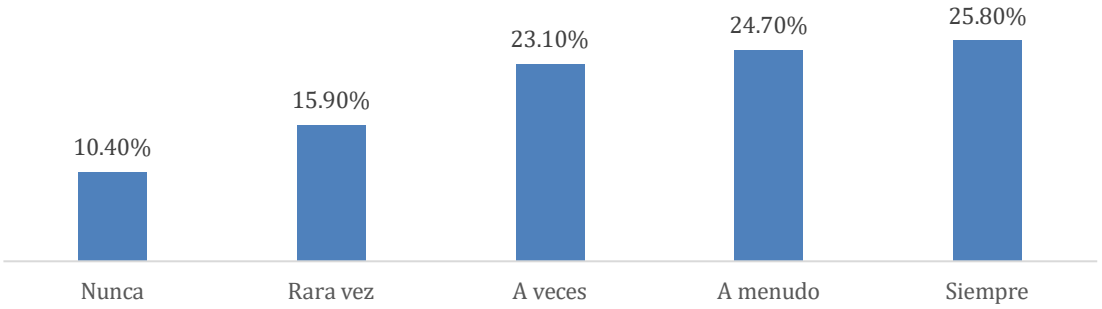
Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 23 se muestra que el 71.5% toma decisiones financieras basadas en información confiable, reflejando habilidades de análisis críticos, siendo la toma de decisiones basadas en evidencia, es algo no muy común en la población general, ya que generalmente las decisiones financieras son tomadas en lugares físicos como agencias bancarias, donde los clientes

son asesorados por funcionarios bancarios. Con esto, se puede presumir que la mayor parte de los encuestados posee una alfabetización financiera integral para protegerse contra riesgos y fraudes financieros.

Figura 22

Me intereso en asegurar mis tarjetas de crédito o débito en caso ocurra una operación fraudulenta



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

La figura 24 muestra que 50.5% de los estudiantes encuestados tiene alto interés por proteger sus tarjetas, mientras que el 26.3% no están interesados o desconocen el aseguramiento de sus tarjetas ante operaciones fraudulentas. La tendencia concuerda con estudios recientes que señalan mayor preocupación por ciberseguridad debido al incremento de fraudes digitales. Conceptualmente, este comportamiento se relaciona con la gestión preventiva del riesgo.

Figura 23

Me esfuerzo por alcanzar mis metas financieras

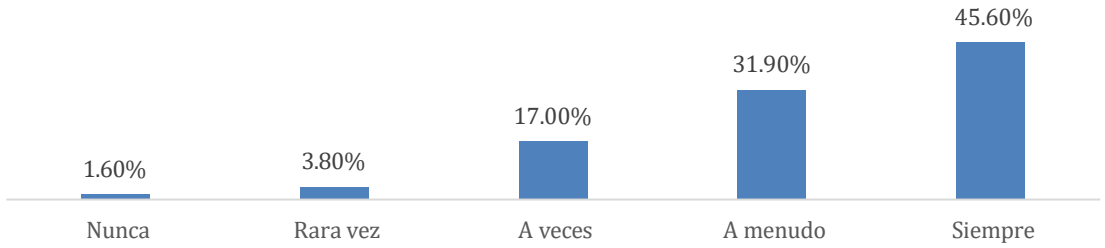


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

La figura 25 muestra que el 75.8% se esfuerza de una manera frecuente en cumplir sus metas financieras, mientras que un 6% indicó no poder alcanzarlas. Esto confirma una actitud favorable hacia la planificación en los estudiantes encuestados, con lo cual se puede presumir que, a largo plazo, dichas personas están orientadas a la mejor toma de decisiones financieras o al menos no ser tan proclives a errar en estas, ya que se observan indicadores positivos relacionados al ahorro e inversión futura.

Figura 24

Considero importante planificar mis finanzas para evitar deudas innecesarias

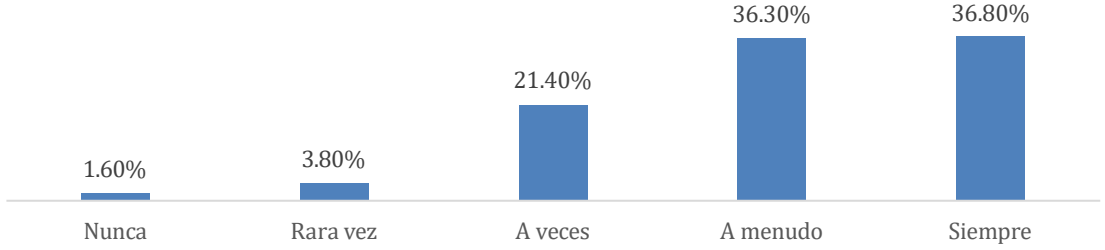


Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 26 se observa que el 45.60% de los encuestados considera siempre importante planificar sus finanzas para evitar deudas innecesarias. Solo el 5.4% de los encuestados no considera (nunca o rara vez) ser capaz de realizar una planificación de deudas. Esto nos indica que los encuestados consideran muy importante la planificación como mecanismo de prevención de endeudamiento.

Figura 25

Me propongo ahorrar dinero a corto plazo



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

La figura 27 nos muestra que el 73.1% afirma ahorrar frecuentemente a corto plazo (< 01 año) mientras que sólo un 5.4% les es difícil alcanzar esa meta. Esta conducta económica posee muchas variables o presuposiciones. Un motivo por el cual no se obtuvo una calificación muy alta podría deberse a que los ingresos de los participantes no son suficientes para cubrir sus gastos o por ser esto último muy elevado. Por confidencialidad el presente estudio no solicitó al encuestado revelar sus ingresos y gastos ante el actual escenario de inseguridad que vive el país.

Figura 26

Suelo usar créditos o tarjetas de crédito para cubrir algún gasto personal



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

En la figura 28 se muestra una distribución equilibrada en donde 39.5% usa créditos o tarjetas de crédito siempre o frecuentemente para cubrir gastos personales, mientras que 41.2% nunca o rara vez utiliza productos financieros para cubrir algún gasto personal. Estos resultados describen comportamientos altamente heterogéneos dentro del grupo de encuestados, ya que podría reflejar tanto el acceso financiero como vulnerabilidad al endeudamiento entre estudiantes de maestría.

Figura 27

Al ofrecerme un producto financiero suelo investigar sus costos y beneficios en distintas entidades que ofrezcan el mismo producto.



Nota. La información recopilada mediante las encuestas fue analizada con el software SPSS. Elaboración propia

La figura 29 muestra que casi el 67.6% de los encuestados compara costos y beneficios de productos financieros en distintas entidades antes de adquirirlos, mientras que un 10.4% no suele hacer una comparación previa de los productos financieros. Estas acciones de investigar productos financieros podrían reducir las asimetrías de información y mejora de resultados financieros.

4.4.1. Verificación y contrastación de resultados

La investigación confirma la hipótesis general, demostrando que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los SFD y AF en los estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú ($\rho = 0.524$; $p=0.000<0.01$; $N=182$), lo que permitió rechazar la HGo y aceptar la hipótesis alternativa, evidenciando que un mayor nivel de SFD se asocia con un mayor nivel de AF. Estos hallazgos se alinean con los de Long et al (2023) quienes demostraron que una mayor alfabetización financiera se asocia con una mayor adopción y uso de pagos electrónicos, lo que respalda la existencia de una relación positiva entre SFD y AF en estudiantes de maestría.

La magnitud del coeficiente de correlación obtenido ($\rho = 0.524$) evidencia una relación positiva de intensidad moderada entre los SFD y la AF, lo que sugiere que estas variables no solo se encuentran asociadas de manera significativa, sino que dicha asociación posee una relevancia empírica suficiente para ser considerada en el análisis del comportamiento financiero de los estudiantes de maestría de una universidad pública. Este nivel de correlación indicaría que el uso de SFD constituye un factor relevante, aunque no exclusivo, en el desarrollo de la AF dentro del contexto universitario analizado.

El valor de significancia estadística obtenido ($p=0.000<0.01$) confirma que la relación observada entre los SFD y la AF no es producto del azar, sino que responde a un patrón sistemático en la muestra estudiada. En consecuencia, se valida con alto nivel de confianza la hipótesis alternativa (H1), reforzando la solidez estadística del modelo empírico y la pertenencia del uso del

coeficiente Rho de Spearman para el análisis de variables de naturaleza ordinal y social.

El tamaño muestral considerado (N=182) otorga robustez estadística a los resultados obtenidos, permitiendo afirmar que la relación identificada entre los SFD y la AF presenta estabilidad interna y consistencia empírica dentro del grupo de estudiantes de maestría de una universidad pública. Este aspecto fortalece la validez interna del estudio y respalda la inferencia de que el uso de herramientas financieras digitales se asociaría de manera sistemática con mayores niveles de AF en este segmento académico.

La hipótesis especifica HE01 ($\rho=0.679$; $\rho=0.000<0.01$) muestra que los estudiantes con mayor acceso a aplicaciones financieras (banca móvil, billeteras digitales, banca por internet) presentan mejores niveles de AF.

La hipótesis especifica HE02 ($\rho=0.872$; $p=0.000<0.01$) demostró que el uso recurrente de transferencias y pagos de servicios y operaciones básicas mediante SFD se asocia con mayores conocimientos financieros. Con ello podríamos concluir que el uso frecuente de herramientas digitales potenciaría habilidades financieras básicas. Esto se respalda en estudios de Singh et al (2020) en donde la utilidad (el beneficio percibido) es el antecedente más importante para la intención de usar un sistema de pago móvil.

La hipótesis especifica HE03 ($\rho=0.759$; $p=0.000<0.01$) confirma que quienes comprenden mejor el funcionamiento de los SFD y presentan mayores niveles de AF. También queda demostrado que al encontrarse conocimiento sobre costos, riesgos y funcionamiento de los SFD se asociaría significativamente con el conocimiento financiero general. Este resultado se alinea con investigaciones de Yang et al (2023) que sostienen que las personas con mayor conocimiento financiero general utilizan más intensamente los servicios digitales dado que la importancia de la AF se amplifica a medida que aumenta la complejidad del producto digital.

Se confirma la hipótesis especifica HE04 evidenciando que la confianza en la seguridad digital influye de manera significativa en los niveles de alfabetización financiera ($p=0.515$; $\rho=0.000 < 0.01$). Los estudiantes que perciben protección de sus datos tendrían a usar más los servicios digitales y por ello desarrollarían mayor comprensión financiera. Estudios recientes también respaldan la asociación observada entre la percepción de seguridad digital y el uso de SFD. Por ejemplo, Nguyen et al (2024) muestran que los usuarios con mayor dominio de prácticas de protección de datos y control de su información personal desarrollan conductas de seguridad más sólidas, lo que incrementa su confianza para realizar transacciones digitales. Asimismo, los autores evidencian que este comportamiento de seguridad se relaciona positivamente con la intención de continuar usando pagos electrónicos, lo que coincide con el resultado del presente estudio: los estudiantes que perciben que sus datos están protegidos tienden a involucrarse más en servicios digitales, elevando con ello sus niveles de AF. Ante estos resultados se pudo concluir que los estudiantes desarrollan aprendizaje financiero mediante la práctica digital más que por instrucción formal. Como la correlación de confianza-AF ($\rho=0.303$), se concluye que los estudiantes aprenden más por experimentar con las herramientas digitales que por formación teórica. Esto demostraría que la AF podría ser reforzada por la interacción cotidiana con tecnología.

4.4.2. Resultados de la encuesta

Respecto al objetivo general, se concluye que los estudiantes presentan un perfil financiero sólido con altos niveles de conocimiento, habilidades proactivas (como elaborar presupuestos) y uso frecuente de herramientas digitales. Las respuestas descriptivas muestran que más del 70% (respuesta a P3, P4, P5) utiliza SFD para pagos, transferencias y gestión financiera semanal, lo que

confirmaría la integración del entorno digital en su vida económica, siendo este un aspecto que la Inclusión Financiera destaca como fundamental.

Respecto al objetivo específico referido al acceso a los SFD, se concluye que los estudiantes de posgrado presentan un nivel de acceso alto y generalizado a los SFD, principalmente a través de dispositivos móviles y canales electrónicos. Los resultados evidencian que el 47.8% siempre utiliza datos móviles para acceder a aplicaciones financieras y un 24.7% lo hace a menudo, mientras que solo un 11.5% reporta un acceso limitado. Asimismo, el 75.3% de los encuestados manifestó recibir de forma frecuente ofertas de productos financieros por medios digitales, lo que confirma una elevada exposición al ecosistema financiero digital. Estos hallazgos indicarían que el acceso tecnológico no constituye una barrera significativa para este grupo, consolidándose como una condición habilitante para la inclusión financiera digital.

En relación con el objetivo específico vinculado al uso de los SFD, se concluye que existe una adopción intensiva para operaciones financieras básicas, especialmente pagos y transferencias. La evidencia muestra que el 70.9% de los estudiantes ingresa semanalmente a billeteras digitales como Yape o Plin y que más del 78% utiliza banca por internet o móvil de manera frecuente para realizar transferencias de dinero. Asimismo, el 62.6% paga servicios básicos mediante canales digitales. No obstante, el uso de funciones financieras más complejas es moderado, ya que solo el 28% utiliza siempre los SFD para operaciones avanzadas y apenas el 25.8% solicita productos financieros de forma digital. Esto sugeriría que el uso de los SFD se concentra en funciones operativas, evidenciando una adopción parcial del potencial del ecosistema digital

Respecto al objetivo específico relacionado con el nivel de conocimiento financiero de los SFD, se concluye que los estudiantes presentan fortalezas en conocimientos financieros básicos, pero limitaciones en conceptos más complejos. Los resultados indican que el 59.9% comprende el

interés simple y el 68.1% entiende cómo la inflación afecta el valor del dinero, mientras que el 67.1% elabora y cumple un presupuesto mensual. Sin embargo, solo el 30.2% conoce el concepto de diversificación del riesgo y apenas el 23.1% identifica claramente los costos y comisiones asociadas a los SFD. Esta heterogeneidad evidenciaría una alfabetización financiera funcional pero no integral, donde el uso frecuente de servicios digitales no siempre se acompaña de una comprensión profunda de sus implicancias financieras.

En cuanto al objetivo específico vinculado a la confianza en los SFD, se concluye que existe una confianza moderadamente alta, aunque no exenta de reservas. Los resultados muestran que el 62.6% de los estudiantes confían en el uso de plataformas digitales para administrar su dinero y que solo un 9.3% expresa desconfianza. No obstante, persisten preocupaciones en materia de seguridad, ya que solo el 46.1% confía plenamente en la protección de sus datos personales y un 19.7% manifiesta desconfianza. Asimismo, aunque el uso de efectivo pierde predominancia, un 26.9% aún prefiere confiar en el dinero físico. Estos hallazgos confirmarían que la confianza actuaría como un factor condicionante del uso efectivo de los SFD y se encuentra estrechamente vinculada al nivel de alfabetización financiera.

CONCLUSIONES

1. Sobre la evaluación de alfabetización financiera, la muestra presenta altos niveles de comprensión del interés, inflación y diversificación del riesgo. Más del 53% (respuesta a P13, P14, P15) responde en las categorías más altas (“a menudo” y “siempre”) confirmando el cumplimiento del objetivo específico y coincidiendo con Rehamn & Mia (2024) los cuales sostienen que comprender los conceptos financieros es crucial para tomar decisiones financieras sólidas, ya que la familiaridad con estos conceptos poblanamente mejore la capacidad de un individuo para tomar decisiones informadas.
2. Se identifica un vacío teórico-práctico pues, aunque los estudiantes muestran altos niveles de conocimiento y uso digital aún existe un porcentaje significativo (entre 10% y 25%) que no domina conceptos claves como comisiones, riesgos o diversificación. Esto evidenciaría una brecha entre el ideal teórico de la AF plena y las practicas reales.
3. La alfabetización financiera avanzada (inversiones, diversificación, riesgo) presenta un desarrollo menor que la alfabetización funcional, incluso en población altamente educada. Es decir, el uso de SFD para operaciones básicas es alto, pero para operaciones complejas sigue siendo limitado, lo que revela un “techo de sofisticación” digital. Mientras más del 78% (respuesta a P4) realiza transferencias y pagos digitales, solo el 28% (P7) realiza siempre operaciones avanzadas (cambio de moneda, depósitos, inversiones). Esto demuestraría que la adopción no evoluciona automáticamente hacia un uso completo del ecosistema digital, aportando evidencia a teorías de adopción por etapas.
4. La confianza en el dinero en efectivo sigue presente en una minoría significativa, lo que indica una resistencia cultural a la digitalización financiera. Un 12.7% todavía confía más en el efectivo y un 31% mantiene neutralidad. Esta evidencia permitiría concluir que

persisten patrones tradicionales de manejo del dinero alineados con estudios latinoamericanos sobre preferencia histórica por liquidez física.

5. El análisis integrado de resultados descriptivos, correlaciones y teoría muestra que el entorno digital potencia la alfabetización financiera no solo como canal de uso sino como mecanismo de aprendizaje activo. Esto coincide con el enfoque del aprendizaje experiencial de Kolb (1984) según indica que el aprendizaje es el proceso mediante el cual el conocimiento se crea a través de la transformación de la experiencia. En este sentido la práctica recurrente con SFD permitiría a los estudiantes construir comprensión financiera a partir de la experiencia directa aun sin instrucción formal explícita.
6. El estudio evidencia que la AF puede fortalecerse sin necesidad de programas teóricos de Inclusión Financiera impartidas en el colegio, sino mediante uso frecuente acompañado de herramientas digitales. Dado que el uso, la confianza y el acceso tienen correlaciones positivas significativas con la AF, se podría deducir que el ecosistema digital puede funcionar como vehículo pedagógico, siempre que se incorpore información transparente, alertas tutoriales y retroalimentación.
7. Si bien la evidencia empírica confirma una asociación significativa entre los SFD y la AF, el análisis basado en el coeficiente Rho de Spearman no permite establecer relaciones causales directas entre las variables. En este sentido, la adopción de los SFD debe entenderse como un fenómeno que interactúa con el nivel previo de conocimientos financieros de los estudiantes, delimitando el alcance de las inferencias y resaltando la necesidad de futuros estudios que incorporen diseños explicativos o longitudinales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las escuelas de negocios o contabilidad implementen un programa de formación continua en educación financiera digital, enfocado en comisiones, riesgos, seguridad y comparación de productos financieros ya que los resultados muestran una brecha significativa entre el uso de los servicios digitales y la comprensión de sus implicancias (ítems 8, 9 y 24). Esto permitirá reforzar el componente cognitivo de la alfabetización financiera.

2. Se sugiere fortalecer el desarrollo de competencias críticas para la toma de decisiones financieras informadas, mediante talleres o módulos prácticos debido a que un porcentaje importante de estudiantes no investiga sistemáticamente costos ni beneficios antes de contratar un producto financiero (ítem 24). Esta recomendación se deriva directamente del Objetivo Especifico 03 y Objetivo Especifico 04.

3. Se recomienda promover entre los estudiantes la adopción de buenas prácticas de seguridad digital – tales como verificaciones de enlaces, protección de contraseñas y autenticación de dos factores – dado que los resultados evidencian vacíos en la identificación de riesgos digitales (ítem 9). Esta acción contribuirá a mejorar la confianza informada.

4. Se propone que las escuelas de negocios o contabilidad integren en sus programas académicos contenidos sobre comparación y evaluación de servicios financieros digitales considerando que un grupo de estudiantes aun no realiza esta práctica de manera constante. Este aspecto resulta fundamental para evitar decisiones impulsadas por sesgos, decisiones por consejos de otras personas (boca a boca) o sobrecarga de información, tal como señala la literatura de económica conductual.

5. Con base en los hallazgos del Objetivo Especifico 02 se recomienda que la universidad promueva actividades de educación experiencial en las cuales los estudiantes simulen operaciones

reales con SFD. Según el aprendizaje situado Lave & Wenger (1991) la experiencia directa potencia el conocimiento profundo y estable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179-211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Alianza para la Inclusión Financiera. (2022). *Las palabras importan – Diccionario de inclusión financiera de AFI.* afi-global.org: https://www.afi-global.org/publications/words-matter-afis-financial-inclusion-dictionary/

Andreou, P., & Anyfantaki, S. (2021). Financial literacy and its influence on internet banking behavior. *European Management Journal, 39*(5), 658-674. https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.12.001.

Asmundson, I. (2011). ¿Qué son los servicios financieros?Cómo los consumidores y las empresas adquieren bienes financieros, como por ejemplo préstamos y seguros. *Finanzas y Desarrollo, 48*(1), 46-47. imf.org: https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2011/03/basics.htm

Asobancaria , La Superintendencia Financiera de Colombia, & Banca de las Oportunidades. (2022). *Educación Financiera.* bancadelasoportunidades.gov.co: https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/publicaciones/otras-publicaciones

Atkinson, A., & Messy, F.-A. (2012). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study.* https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en

Banco Central de Reserva del Perú. (2011). *Glosario de Términos Económicos.* bcrp.gob.pe: https://www.bcrp.gob.pe/en/publicaciones/glosario.html

Banco Central de Reserva del Perú. (2011-a). *Glosario de Términos Económicos.* bcrp.gob.pe: https://www.bcrp.gob.pe/en/publicaciones/glosario.html

Başar, D., Keskin, H., Esen, E., Merter, A., & Balcıoğlu, Y. (2025). Digital financial literacy and savings behavior: A comprehensive cross-country analysis of FinTech adoption patterns and economic outcomes across 12 nations . *Borsa Istanbul Review, 25*(1), 59-72. https://doi.org/10.1016/j.bir.2025.09.004

Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education* . University of Chicago Press. https://doi.org/doi.org/10.1177/000271626536000153

Belmonte, Z., Prasetyo, Y., Cahigas, M., Nadlifatin, R., & Gumasing, M. (2024). Factors influencing the intention to use e-wallet among generation Z and millennials in the Philippines: An extended technology acceptance model (TAM) approach. *Acta Psychologica, 250*(104526), 9. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104526.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación (3.ª ed).* Pearson.

Betti Frare, A., Gonçalves Ferndandes, C. M., Castro dos Santos, M., & Costa Quintana, A. (2023). Determinants of Intention to Use Fintechs Services by Accounting Students: A Mixed Methods Approach. *Brazilian Business Review, 20*(5), 580-599. https://doi.org/10.15728/bbr.2021.1059.en

Bureau of Consumer Financial Protection. (2018, Septiembre). https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/measuring-financial-skill/

Chase, I., van der Valk, J., & Keatinge, T. (2021). What Is Digital Financial Inclusion? In *Assessing the Financial Action Task Force's Impact on Digital Financial Inclusion* (pp. 7-10). Royal United Services Institute (RUSI).

Chen, A., Even-Tov, O., Kang, J., & Wittenberg-Moerman, R. (2025). Digital Lending and Financial Well-Being: Through the Lens of Mobile Phone Data. *The Accounting Review, 100*(4), 135-159. https://doi.org/10.2308/TAR-2024-0046

Choung, Y., Pak, T.-Y., & Chatterjee, S. (2025). Digital Financial Literacy and Life Satisfaction: Evidence from South Korea. *Behavioral Sciences, 1*(94), 15. https://doi.org/10.3390/bs15010094

Clemente R, L. A. (2009). *Microfinanzas y políticas públicas: desempeño y propuestas para la acción en la República Bolivariana de Venezuela.* Comisión Económica para América Latina y el Caribe - Serie Financiamiento del desarrollo N° 217: https://repositorio.cepal.org/entities/publication/f11cb75c-368f-45fc-bdaa-ea8f9b59a446

Comisión Europea. (2012, Junio 22). *Reglamento (UE) No 555/2012 de la Comisión de 22 de junio de 2012 por el que se modifica el Reglamento (CE) No 184/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a las estadísticas comunitarias sobre balanza de pagos, comercio internacional de servic*. eur-lex.europa.eu: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1434542165369&uri=CELEX:32012R0555

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.* https://www.gob.pe/29988-ministerio-de-economia-y-finanzas-antecedentes

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2021). *Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).* https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera-principal/politica-nacional-de-inclusion-financiera

Congreso de la República. (2013). *Ley N.° 29985.* https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292286-29985

Consumer Bankers Association. (2008). *CBA 2003 Survey of Bank-Sponsored Financial Literacy Programs*. http://www.cbanet.org

Credicorp. (2024). *Índice de Inclusión Financiera de Credicorp* . Grupo Crédito S.A. https://ideascredicorp.com/assets/files/Ebook-Indice-de-Inclusion-Financiera-de-Credicorp-2024.pdf

Cronbach, L. J. (1950). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297-334. https://doi.org/10.1007/BF02310555

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of InformationTechnology. *Management Information Systems Quarterly, 13*(03), 319-340. https://doi.org/10.2307/249008

Demirguç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Saniya, A., & Hess, J. (2018). *worldbank.org.* https://openknowledge.worldbank.org/bitstreams/d6dbf1fa-bef9-53e0-9b58-dafae1e4eaa1/download

Demirgüç-Kunt, A., Leora Klapper, D. S., & Saniya, A. (2022). *www.worldbank.org.* https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/37578/9781464818974.pdf

Denegri C., M., Del Valle R., C., González G., Y., Etchebame L., M. S., Sepúlveda A., J., & Sandoval G., D. (2014). ¿Consumidores o ciudadanos? Una propuesta de inserción de la educación económica y financiera en la formación inicial docente. *Estudios Pedagógicos, XL*(1), 75-96. https://doi.org/10.4067/S0718-07052014000100005

Denyes, L. S., & Lonie, S. (2016). *Servicios financieros digitales y gestión de riesgos : manual (Español).* Grupo Banco Mundial: https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-

reports/documentdetail/374891531294592928/digital-financial-services-and-risk-management-handbook

Denyes, L., Lesher, N., Martinez, M., McNutt, H., & Nakhal, M. (2018). *Manual de Servicios Financieros Digitales para la Agricultura.* http://documents.worldbank.org/curated/en/672091559328670555

Devotto Acosta, V. F., Olivas Vía, J. L., Seminario Zapata, G. V., & Sifuentes Battistini, C. (2020). *Influencia de los factores del Modelo TAM en la intención de uso del YAPE [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].* https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17606

Diario Oficial El Peruano. (2015). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Decreto Supremo N.° 191-2015-EF*. https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/9720-191-2015-ef

Duarte Cáceres, L. G., Rosado Muñoz, Y. L., & Basulto Triay, J. H. (2014). Comportamiento y Bienestar Financiero como factores competitivos en el personal académico de una Institución de Educación Superior. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad, 15*(02), 129-146. https://doi.org/10.32870/myn.v0i30.5275

Estrada-Mejía, C., Mejía, D., & Córdova, P. (2023). Conocimientos financieros y bienestar financiero: Datos de Perú y Uruguay. *Journal of Financial Literacy and Wellbeing, 1*(2), 403-429. https://doi.org/10.1017/flw.2023.15

Firli, A. (2017). Factors that Influence Financial Literacy: A Conceptual Framework. *IOP Conference Series, 180*. https://doi.org/10.1088/1757-899X/180/1/012254

Government of Canada. (2010). *Report on recommendations on financial literacy : Canadians and their money : building a brighter financial future.* Task Force on Financial Literacy.: https://publications.gc.ca/site/eng/386430/publication.html

Grupo Banco Mundial. (2022). *Financial Inclusion - Overview: Strategy*. https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#2

Grupo Banco Mundial. (2022). *Financial Inclusion - Panorama general*. https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#1

Gupta, G., & Gupta, R. (2023). To Study the Students Behaviour on Use of Mobile Wallets. *Journal of Advanced Zoology, 44*(S-7), 415-418. https://doi.org/10.17762/jaz.v44iS7.2724

Gustina, G., Yenida, Y., & Novadilastri, N. (2022). The influence of Financial Knowledge, Financial Skills and Financial Attitudes on the Financial Behavior of MSME Entrepreneurs in West Sumatra. *Journal of Economics, Finance and Management Studies, 05*(12). https://doi.org/10.47191/jefms/v5-i12-02

Ha, D., Le, P., & Nguyen, D. K. (2025). Financial Inclusion and fintech: a state-of-the-art-systematic literature review. *Financial Innovation, 11*(69), 1-42. https://doi.org/10.1186/s40854-024-00741-0

Heiman, B., & Beringer, M. (2010). Mobile Device-Based Offers: Determinants of Consumer Response in Sophisticated (Extreme) Users. *International Journal of Computer Applications*, 137-138. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/46122457_Mobile_Device-Based_Offers_Determinants_of_Consumer_Response_in_Sophisticated_Extreme_Users

Hernádnez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill.

Hopali, E., Vayvay, Ö., Tuğçe, C., Turhan, D., & Aysuna, C. (2022). How Do Mobile Wallets Improve Sustainability in Payment Services? A Comprehensive Literature Review. *Sustainability, 24*(16541), 14. https://doi.org/10.3390/su142416541

Huston, S. J. (2010). Measuring Financial Literacy. *The Journal of Consumer Affairs, 44*(2), 296-316. https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development.* Prentice Hall.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros.* https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/setiembre/sf-0002-se2015.pdf

Labra, O. (2013). Positivismo y constructivismo: Un análisis para la investigación social. *Rumbos TS*(7), 12-21. https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/135

Lavado Yarasca, J. C., & Perea Fabián, J. L. (2017). *Características de la persona, oferta financiera y características del hogar como roles en la inclusión financiera [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].* https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2239

Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Aprendizaje situado: participación periférica legítima* . Cambridge University Press.

León, C. (2021). The adoption of a mobile payment system: the user perspective. *Latin American Journal of Central Banking, 2*(4). https://doi.org/10.1016/j.latcb.2021.100042.

Linares Torres, F. (2023). *Efecto de los estímulos visuales de validación social sobre la atención visual y la selección de productos financieros a través de internet, [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].* https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/2352b6ec-f916-49c6-b8ac-07530dad1cbd

Li-Ping, T. T. (1992). The Meaning of Money Revisited. *Journal of Organizational Behavior, 13*(02), 197-202. https://doi.org/10.1002/job.4030130209

Long, T. Q., Morgan, P. J., & Yoshino, N. (2023). Financial literacy, behavioral traits, and ePayment adoption and usage in Japan. *Financial Innovation, 9*(101), 23-30. https://doi.org/10.1186/s40854-023-00504-3

López Oliveros, C. A. (2021). *La educación financiera personal y las decisiones financieras de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao – año 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao].* https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6767

Lusardi, A., & Mitchell, O. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature, 52*(1), 5-44. https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5

Malaquias, R., & Hwang, Y. (2016). An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective. *Computers in Human Behavior, 54*, 453-461. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039

Manzo, S. (2022). *Filósofas y filósofos de la modernidad: Nuevas perspectivas y materiales para el estudio.* Editorial de la UNLP. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5389/pm.5389.pdf

Mas, I. (2016). *Using Broadband to Enhance Financial Inclusion*. https://publications.iadb.org/en/using-broadband-enhance-financial-inclusion

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Decreto Supremo N.° 090-2013-EF.* https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/228047-090-2013-ef

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Decreto Supremo N° 191-2015-EF* . https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/9720-191-2015-ef

Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. (2017). *PISA 2015 Programa para la evaluación internacional de los alumnos Competencia financiera Informe español.* Catálogo de publicaciones del Ministerio: mecd.gob.es: https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/pisa-2015-programa-para-la-evaluacion-internacional-de-los-alumnos-competencia-financiera-informe-espanol_177933/edicion/pdf-176006/

Moreno de Barreda, J. M. (2022). *Impacto de los servicios financieros digitales en la inclusión financiera.* Tesis doctoral, Universidad de Salamanca.

Moreno-García, E., García-Santillán, A., & Gutierrez-Delgado, L. (2017). Nivel de educación financiera en escenarios de educación superior. Un estudio empírico con estudiantes del área económico-administrativa. *Revista Iberoamericana de Educación Superior, 8*(22), 163-183. https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2017.22.234

Mu, H.-L., & Lee, Y.-C. (2021). How Inclusive Digital Financial Services Impact User Behavior: A Case of Proximity Mobile Payment in Korea. *Sustainability, 13*(17), 1-23. https://doi.org/10.3390/su13179567

Nabil, A. (2024). The impact of digital literacy and technology adoption on financial inclusion in Africa, Asia, and Latin Americ. *Heliyon, 10*(24), 04. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e40951.

Naciones Unidas. (2023). *Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/

National Endowment for Financial Education. (2008). *USA Today/National Endowment for Financial Education 'Young Adults Finance Poll*. http://www.nefe.org

Nguyen, T. T., Tran, T. N., Do, T. H., Dihn, T. K., Nguyen, T. U., & Dang, T. M. (2024). Digital literacy, online security behaviors and E-payment intention. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 10*(2), 1-8. https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100292

Nwankwo, C. A., & Kanyangale, K. I. (2021). The Basics of a Mobile Money-Based Financial Service: Perceptions of University Students in Nigeria. *Foundations of Management, 13*(1), 209-218. https://doi.org/10.2478/fman-2021-0016

OECD International Network on Financial Education . (2023). *OECD/INFE 2023 international survey of adult financial literacy.* https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infe-2023-international-survey-of-adult-financial-literacy_56003a32-en.html

Ormazábal, F., Sepúlveda, A., & Silva, N. (2016). *scioteca.caf.com.* Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile: https://scioteca.caf.com/handle/123456789/985

Orton, L. (2007). *Canadian Policy Research Networks (CPRN).* https://oaresource.library.carleton.ca/cprn/48647_en.pdf

Pazarbasioglu, C., Garcia Mora, A., Uttamchandani, M., Natarajan, H., Feyen, E., & Saal, M. (2020). *worldbank.org*. Cómo los países pueden ampliar el acceso a los servicios financieros digitales: https://www.worldbank.org/en/topic/financialsector/publication/digital-financial-services

Presidencia de la República del Perú. (2021). *Decreto Supremo N.° 112-2021-EF.* Diario Oficial El Peruano.

Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2020,). *Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM.* https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395322-007-2020

Rêgo, R., Lopes, J., & Cravino, J. (2024). A Literacia Financeira dos Estudantes do Ensino Superior: estudo de caso de uma Escola da UTAD. *Bolema, Rio Claro (SP),, 38*. https://doi.org/10.1590/1980-4415v38a230193

Rehman, K., & Mia, M. (2024). Determinants of financial literacy: a systematic review and future research directions. *Future Business Journal, 10*(75), 2-25. https://doi.org/10.1186/s43093-024-00365-x

Remund, D. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *The journal of consumer affairs, 44*(2), 276-295. https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación.* Panapo.

Salas-Velasco, M. (2022). Efectos causales de la intervención de educación financiera dirigida a Estudiantes universitarios sobre conocimientos financieros y Autoeficacia financiera. *Journal of Risk and Financial Management, 15*(7), 11-12. https://doi.org/10.3390/jrfm15070284

Sharma, P. P., Tobden, S., Wangdi, S., Wangchuk, T., Dorji, S., & Yanzom, S. (2023). An Investigation into the Determinants of Investment Knowledge among Younger Generation with Reference to Undergraduate Students of Bhutan. *Journal Press India, 24*(2), 1-9. https://doi.org/10.51768/dbr.v24i2.242202301

Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. (2020). Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect of innovativeness, stress to use and social influence. *International Journal of Information Management, 50*, 191-205. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.022

Slađana Barjaktarović , R., Željko , S., & Nela , R. (2023). Digital Banking Services – Students' Perspective . *Economic Themes, 61*(4), 585-602. https://doi.org/10.2478/ethemes-2023-0030

Staschen, S., & Meagher, P. (2018). Facilitadores reglamentarios básicos para servicios financieros digitales. *Enfoques*(109). https://www.cgap.org/research/publication/basic-regulatory-enablers-for-digital-financial-services

Superintendencia de Banca Seguros y Afp . (2022). *Superintendencia de Banca, Seguros y Afp*. https://www.sbs.gob.pe/inclusion

Superintendencia de Banca, Seguros y Administración Privada de Fondos de Pensiones . (2016). *Finanzas para Ti.* sbs.gob.pe: https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/Finanzas-para-Ti

Superintendencia de Banca, Seguros y Administración Privada de Fondos de Pensiones. (2022). *Finanzas en el Cole - Programa de asesoria a docentes.* Sbs para ciudadanos: https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/Docentes/Secundaria

Superintendencia de Banca, Seguros y Administración Privada de Fondos de Pensiones. (2023). *sbs.gob.pe.* https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1263?Titulo=Encuesta%20Nacional%20de%20Capacidades%20Financieras%202022/

Tamayo Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.* Editorial Limusa.

Tan, E., & Lau, J. (2016). Behavioural intention to adopt mobile banking among the millennial generation. *Young Consumers, 17*(1), 18-31. https://doi.org/10.1108/YC-07-2015-00537

Thapa, B. S., & Nepal, S. R. (2015). Financial Literacy in Nepal: A Survey Analysis from College Students. *Nepal Rastra Bank Economic Review, 27*(1), 50-74. https://doi.org/10.3126/nrber.v27i1.52567

The Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). *oecd.org.* G20/OECD INFE Report on ensuring financial education and consumer protection for all in: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf

The Organisation for Economic Co-operation and Development, International Network on Financial Education, The Group of Twenty. (2017). *Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age.* https://web-archive.oecd.org/temp/2017-07-10/433939-g20-oecd-report-on-ensuring-financial-education-and-consumer-protection-for-all-in-the-digital-age.htm

The U.S. Agency for International Development. (2018). *The Role of Digital Financial Services in Accelerating USAID Education Goals.* United States Agency for International Development (USAID): https://www.usaid.gov/digital-development/digital-finance/education-brief#:~:text=This%20brief%20is%20intended%20to,and%20outside%20of%2C%20the%20classroom.

Universal Postal Union. (2018). *Glosario de los Servicios Financieros Digitales.* upu.int: https://www.upu.int/en/universal-postal-union/activities/financial-services/postal-payment-services-key-documents

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2024). *Sistema Único de Matrícula.* https://sum.unmsm.edu.pe/assets/MATRICULADOS_PDF/Matriculados20242Posgrado.pdf

Uribe-Chaves, K., & Urquijo, J. (2023). Evolución del Bienestar Financiero en Colombia a partir del Uso de Servicios Financieros Digitales. *Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico*, 1-37. https://doi.org/10.2139/ssrn.4395937

Valdés., C. (2018). Etnografía y empirismo. *Revista Temas Sociológicos*(23), 79-113. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6780137

Van Heerden, R., Cilliers, L., & Isabirye, N. (2023). A trust framework to improve adoption of mobile banking by university students. *Journal of Contemporary Management, 20*(1), 38-58. https://doi.org/10.35683/jcm21066.184

Vieira, K. M., Matheis, T. K., & Lehnhart, E. d. (2024). Escala de Capacidad Financiera Digital. *Revista de Gestión Financiera y de Riesgos, 9*(404), 17. https://doi.org/10.3390/jrfm17090404

Yang, J., Wu, Y., & Huang, B. (2023). Digital finance and financial literacy: Evidence from Chinese households. *Journal of Banking & Finance, 156*(107005), 2-17. https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2023.107005

Yape. (2023). *yape.com* . Afiliación al aplicativo Yape - Condiciones generales de afiliación: https://www.yape.com.pe/terminos-y-condiciones/yape-persona

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

Tabla 10

Servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cuál es la relación entre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes maestría de una universidad pública en Perú? 2025?	Determinar la relación entre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.	Existe una correlación positiva y significativa entre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
1. ¿Qué relación existe entre el acceso a los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?	1. Determinar la relación entre el acceso a los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025	1. Existe una relación positiva y significativa entre el acceso a los servicios financieros y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.	X: Servicios Financieros Digitales Y: Alfabetización financiera	Para llevar a cabo la investigación utilizaré el método estadístico que consiste en la recopilación de los datos (a través de la encuesta), la organización de los datos (a través de tablas), la presentación de los datos (a través de gráficos de histograma), la descripción de los datos (a través de medidas de tendencia central y coeficientes de correlación) y las pruebas correspondientes para la hipótesis propuesta.
2. ¿Qué relación existe entre el uso de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?	2. Determinar la relación entre el uso de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.	2. Existe una relación positiva y significativa entre el conocimiento de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.		
3. ¿Qué relación existe entre el conocimiento sobre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?	3. Determinar la relación entre el conocimiento sobre los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.	3. Existe una relación positiva y significativa entre el conocimiento de los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.		
4. ¿Qué relación existe entre la confianza en los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025?	4. Determinar la relación entre la confianza en los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.	4. Existe una relación positiva y significativa entre la confianza en los servicios financieros digitales y la alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.		

2. Matriz de Operacionalización

Tabla 11

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem
Servicios Financieros Digitales (independiente)	Los servicios financieros digitales pueden definirse como operaciones financieras que utilizan tecnología digital, incluido el dinero electrónico, los servicios financieros móviles, los servicios financieros en línea, los cajeros automáticos y la banca sin sucursales, ya sea a través de instituciones bancarias o no bancarias (The Organisation for Economic Co- operation and Development, International Network on Financial Education, The Group of Twenty,2017).	Los servicios financieros digitales se definen operacionalmente como la percepción, acceso y uso de herramientas tecnológicas que permiten realizar operaciones financieras sin la necesidad de acudir a una entidad física	Acceso	Disponibilidad de plataformas digitales	5, 10 y 11
			Uso	Frecuencia de uso de servicios digitales	1, 3, 8 y 9
			Conocimiento	Conocimiento sobre productos financieros	7
			Confianza	Seguridad percibida en las plataformas digitales	2, 4, 6 y 12
Alfabetización Financiera (dependiente)	La alfabetización financiera es definida como una combinación de conciencia financiera, conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas y, en última instancia, alcanzar el bienestar financiero (The Organisation for Economic Co-operation and Development, International Network on Financial Education, 2023).	La alfabetización financiera mide la comprensión y aplicación de conceptos financieros a través de: comportamientos financieros, actitudes financieras y conocimientos financieros.	Conocimiento Financiero	Conocimiento sobre conceptos financieros básicos	13, 14, 15, 18, 19, 20 y 21
			Habilidad Financiera	Capacidad para tomar decisiones financieras informadas	16
			Actitud Financiera	Actitudes hacia el ahorro y el uso de productos financieros	17 y 22
			Comportamiento Financiero	Comportamiento relacionado con el ahorro y la inversión	23 y 24

3. Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre Servicios Financieros Digitales y Alfabetización Financiera

Instrucciones:

El presente cuestionario es un instrumento para medir la alfabetización financiera a través del uso de servicios financieros digitales. La encuesta forma parte de un trabajo de investigación y el uso de la información será exclusivamente para fines académicos. Por lo expuesto se pide marcar con (X) la opción que refleje mejor su opinión o experiencia, utilizando la siguiente escala:

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo:
   ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Prefiero no decirlo
2. Edad:
   ☐ 21 – 25 años
   ☐ 26 – 30 años
   ☐ 31 – 35 años
   ☐ Más de 35 años

SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Utilizo los datos móviles de mi celular para acceder a las aplicaciones de servicios financieros.					
2. Recibido ofertas de productos financieros por medios electrónicos como correo electrónico, banca por internet o banca móvil.					
3. Semanalmente ingreso a una cuenta de alguna billetera digital como Yape, Plin, etc.					
4. Utilizo la banca por internet[1], banca móvil[2] o billeteras digitales para hacer transferencias de dinero.					
5. Utilizo la banca por internet, banca móvil o billeteras digitales para pagar servicios como agua, luz o teléfono.					
6. He solicitado un producto financiero (crédito, seguro, etc.) a través de medio digitales.					
7. Suelo usar la banca por internet, banca móvil o billeteras digitales para realizar operaciones distintas a transferir dinero (por ejemplo: cambio de moneda, abrir depósitos a plazo, entre otras).					
8. Puedo identificar fácilmente los costos o comisiones generadas por el uso de los servicios financieros digitales.					

[1] Servicio de atención al cliente que permite realizar transacciones financieras a través de internet, desde un sitio web seguro
[2] La banca móvil es un servicio que permite realizar operaciones financieras desde un teléfono celular, mediante una aplicación del banco

9. Puedo identificar los riesgos que implica usar plataformas financieras digitales[3].					
10. Considero más confiable usar dinero en efectivo en lugar de aplicativos digitales como banca o billetera móvil.					
11. Confío en que mis datos personales están protegidos cuando uso servicios digitales.					
12. Me parece confiable el uso de la banca móvil, banca por internet o billeteras móviles para administrar mi dinero.					

ALFABETIZACIÓN FINANCIERA	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. Sé cómo calcular el interés simple de un préstamo.					
14. Comprendo cómo la inflación afecta el valor del dinero.					
15. Conozco el concepto de diversificación del riesgo en inversiones.					
16. Puedo hacer un presupuesto de mis gastos mensuales y cumplirlo.					
17. Es muy tedioso comparar diferentes productos financieros antes de contratar uno.					
18. Puedo tomar decisiones financieras basadas en información confiable.					
19. Me intereso en asegurar mis tarjetas de crédito o débito en caso ocurra una operación fraudulenta.					
20. Me esfuerzo por alcanzar mis metas financieras.					
21. Considero importante planificar mis finanzas para evitar deudas innecesarias.					
22. Me propongo ahorrar dinero en el corto plazo.					
23. Suelo usar créditos o tarjetas de crédito para cubrir algún gasto personal.					
24. Al ofrecerme un producto financiero suelo investigar sus costos y beneficios en distintas entidades que ofrezcan el mismo producto.					

[3] Las plataformas digitales financieras incluyen aplicaciones móviles, páginas web, y tecnologías que permiten a los consumidores realizar pagos, transferencias, solicitudes de crédito, seguros o ahorros sin necesidad de interacción física con una entidad financiera

4. Validación del Instrumento

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Calderón Solano, Jhony

1.2. Grado académico del Informante: Magister

1.3. Institución donde labora: Universidad Continental

1.4. Título de la Investigación:

Servicios financieros digitales y alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025

1.5. Tipo del Instrumento: Cuestionario

1.6. Autor del Instrumento: Eduardo Maximo Flores Garcia

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.					95%
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					95%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					95%
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					95%
5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					95%
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					95%
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					95%
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores					95%
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					95%
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación					95%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(…) 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: 95%

Lima, 17 de febrero de 2025



Mg. Jhony Calderón Solano

Firma del evaluadorDNI 09312793

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Pacheco Barreto, Gloria Victoria

1.2. Grado académico del Informante: Magíster

1.3. Institución donde labora: Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina

1.4. Título de la Investigación:

Servicios financieros digitales y alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

1.5. Tipo del Instrumento: Cuestionario

1.6. Autor del Instrumento: Eduardo Maximo Flores Garcia

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.					95%
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					95%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					95%
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					95%
5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					95%
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					95%
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					95%
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores					95%
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					95%
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación					95%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(…) 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: 95%

Lima, 17 de febrero de 2025



Mgtr. Gloria Victoria Pacheco Barreto
DNI 07158676

Firma del evaluadorDNI

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Méndez Gutiérrez, Leidy Lucía

1.2. Grado académico del Informante: Magíster

1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

1.4. Título de la Investigación:

Servicios financieros digitales y alfabetización financiera en estudiantes de maestría de una universidad pública en Perú, 2025.

1.5. Tipo del Instrumento: Cuestionario

1.6. Autor del Instrumento: Eduardo Maximo Flores Garcia

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.					95%
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					95%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					95%
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					95%
5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					95%
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					95%
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					95%
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores					95%
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					95%
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación					95%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(…) 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: 95%

Lima, 17 de febrero de 2025



Miembro del Jurado Evaluador
CLAD - N°29956

Mgtr. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez
DNI 46215770
Firma del evaluadorDNI