UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Finanzas personales y conocimiento en banca digital en docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este, Perú

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Josue Luis Galindos Muñoz

Juan Adolfo Castillo Ordoñez

Asesor:

Mtro. Rodolfo Agustin Calli Sonco

Juliaca, agosto del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Rodolfo Agustin Calli Sonco, docente de la Facultad Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"FINANZAS PERSONALES Y CONOCIMIENTO EN BANCA DIGITAL EN DOCENTES DE UN CENTRO EDUCATIVO DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR DE LIMA ESTE, PERÚ"** de los autores Josue Luis Galindos Muñoz y Juan Adolfo Castllo Ordoñez, tiene un índice de similitud de 17% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca a los 27 días del mes de octubre del año 2026.



Mtro. Rodolfo Agustin Calli Sonco

092

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 21 día(s) del mes de agosto del año 20 26 siendo las 11:00 am horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Mtra. Yolanda Alvaro Quispe el (la) secretario(a) Mtra. Nelly Rosario Moreno Ceyra y los demás miembros Mtra. Julieta Briseida Rafael Pari y el (la) asesor(a) Mtro. Rodolfo Agustin Calli Sonco con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Finanzas personales y conocimiento en banca digital en docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este, Perú sellos) bachiller(es)

a) Josue Luis Galindos Muñoz

b) Juan Adolfo Castillo Ordoñez

c)

conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Josue Luis Galindos Muñoz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (b): Juan Adolfo Castillo Ordoñez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente.

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Índice

1. INTRODUCCIÓN 6
2. METODOLOGÍA 11
3. RESULTADOS 12
4. DISCUSIÓN 15
5. CONCLUSIONES 16
6. REFERENCIAS 16
7. ANEXOS 20

Finanzas personales y conocimiento en banca digital en docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este, Perú

Personal finances and knowledge in digital banking in teachers of a regular basic education educational center in Lima Este, Peru

Josue Luis Galindos Muñoz, Juan Adolfo Castillo Ordoñez, Rodolfo Agustin Calli Sonco

Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las finanzas personales y la banca digital en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este, Perú. De enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal aplicó la metodología de la investigación. La población se determinó a través de un muestreo censal conformada por 37 docentes. Se aplicó un cuestionario de 31 ítems para la recolección de datos bajo escala de Likert, su confiabilidad de determinó mediante el alfa de Cronbach (α=0.806). Los resultados, obtenidos a través del coeficiente de correlación r de Pearson, evidenciaron una relación positiva y significativa entre las finanzas personales y la banca digital (r=0.402; p<0.05), así como entre las finanzas personales y cada una de las dimensiones de la banca digital: innovación (r=0.398; p<0.05), eficiencia (r=0.390; p<0.05) y seguridad (r=0.392; p<0.05). Se concluye que un adecuado manejo de las finanzas personales se relaciona con un mayor conocimiento y uso de la banca digital en los docentes evaluados.

Palabras clave: finanzas personales, banca digital, innovación, eficiencia, seguridad.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between personal finances and digital banking among teachers at a regular basic education institution in Lima Este, Peru. The research methodology applied was quantitative, of a basic type, correlational in level, with a non-experimental, cross-sectional design. The population, determined through census sampling, consisted of 37 teachers. A 31-item questionnaire was applied for data collection under a Likert scale, whose reliability was determined using Cronbach's Alpha (α=0.806). The results, obtained through Pearson's r correlation coefficient, showed a positive and significant relationship between personal finances and digital banking (r=0.402; p<0.05), as well as between personal finances and each of the dimensions of digital banking: innovation (r=0.398; p<0.05), efficiency (r=0.390; p<0.05), and security (r=0.392; p<0.05). It is concluded that sound management of personal finances is related to greater knowledge and use of digital banking among the teachers evaluated.

Keywords: Control personal finance, digital banking, innovation, efficiency, security.

1. Introducción

1.1. Problemática del estudio

Desde tiempos antiguos hasta el siglo XXI, las finanzas estuvieron presentes en nuestra sociedad y economía. Su influencia se extiende en nuestro entorno, desde el control de los ingresos y gastos de una familia a la de una empresa multinacional. Las finanzas personales tienen un rol muy importante en cada individuo porque se presentan en cada decisión que uno toma, desde comprar un desayuno por la mañana, adquirir un inmueble o mueble, ahorrar para la jubilación, la educación o invertir en un proyecto (Figueroa, 2009).

Esta relevancia cotidiana no se traduce necesariamente en un buen manejo: a nivel global, la OCDE (2024) reportó que, el 18% de los estudiantes en la evaluación PISA 2022, de los países miembros no alcanzó el nivel básico de competencia financiera, atribuidos a los conocimientos sobre situaciones reales como la toma de decisiones económicas, brecha que se produce cuando la digitalización de los servicios financieros avanza con mayor rapidez que la educación financiera de la población.

Al no tener un control o un orden en las finanzas personales puede desembocar en niveles altos de estrés financiero y produce problemas de salud, conflictos familiares, pérdida de productividad en las empresas, ausentismo, presentismo, retardos, entre otros como lo afirman Mejía (2017). El conocimiento de aspectos financieros en las finanzas personales contribuye a los individuos en la toma de sus decisiones, y la carencia de estos conocimientos genera el analfabetismo financiero, lo que a su vez impide el desarrollo financiero de las personas (Carangui et al., 2017).

UMC-MINEDU (2024) refieren que esta problemática se confirma con cifras concretas en el contexto latinoamericano y nacional: en la misma prueba PISA 2022, el Perú obtuvo 421 puntos, por encima de Costa Rica (418), Brasil (416), Arabia Saudita (412) y Malasia (406). De acuerdo con la OCDE (2024) el 42% de los estudiantes peruanos no alcanzó el nivel mínimo de competencia financiera, frente a un promedio de solo 18% en los países de la OCDE. Esta brecha se presenta también en la población adulta: de acuerdo con la tercera Encuesta Nacional de Capacidades Financieras de la SBS y CAF (2023), el 41% de los peruanos carece de capacidades financieras adecuadas y únicamente el 21% es capaz de realizar un cálculo de interés simple.

En el plano específico de la banca digital, la misma encuesta mostró que solo el 42% de los adultos verifica que los productos financieros en línea provengan de entidades reguladas y apenas el 23% cambia con frecuencia sus contraseñas en plataformas digitales, evidenciando vacíos de conocimiento que pueden traducirse en riesgos financieros. El fenómeno ocurre en un contexto de rápida digitalización: según el BCRP (2024), la inclusión financiera formal en el Perú casi se duplicó entre los años 2015 y 2023, pasando de 28.7% a 55.8% de la población adulta con al menos una cuenta financiera, impulsada en gran parte por canales digitales.

En el ámbito local, pese a que el Ministerio de Educación incorporó la educación financiera en el currículo nacional desde 2016 y que los docentes cumplen un rol central como agentes multiplicadores de estos conocimientos hacia los estudiantes, existe escasa evidencia sobre el nivel de conocimiento financiero y de banca digital que poseen los propios docentes (OCDE, 2024). Esta brecha adquiere particular relevancia si se considera

que, tal como señala Mejía (2017), una gestión deficiente de las finanzas personales se asocia a mayores niveles de estrés y menor productividad laboral, afectando directamente el desempeño responsable de formar en estas competencias a las futuras generaciones. Resulta pertinente determinar la relación entre las finanzas personales y el conocimiento en banca digital en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.

Años atrás cuando una persona como resultado de la evaluación de sus finanzas quería recurrir a los servicios financieros de un banco, lo realizaba de forma presencial, llevando documentos fehacientes para lo cual consumía mucho tiempo dichos procesos, hoy en día las *fintech* y *bigtech*, han irrumpido el sistema financiero con soluciones innovadoras y basadas en la tecnología que desafían el modelo tradicional (Cuadros-Solas et al., 2023). Teniendo esta amenaza la banca tradicional se está adaptando de manera muy rápida al mundo digital en esta nueva era tecnológica dando como resultado una oportunidad para que las personas sin importar su nivel socioeconómico se puedan integrar al sector bancario y logren acceder a los servicios financieros digitales mediante el internet (Vargas, 2021)

1.2. Antecedentes de estudio

1.2.1. Antecedentes internacionales

Zulaihati et al. (2020), en su estudio realizado en Indonesia, tuvieron como objetivo determinar el impacto de la alfabetización financiera sobre el comportamiento financiero de docentes de educación secundaria en Yakarta. La muestra estuvo compuesta por 142 docentes, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Los resultados demostraron que la alfabetización financiera influye de manera significativa en el comportamiento financiero de los docentes, específicamente en su capacidad de ahorro y planificación a corto y largo plazo.

Muñoz et al. (2019), en Chile, analizaron la alfabetización y el comportamiento financiero de profesores, encontrando que, pese a su nivel educativo superior al promedio de la población, los docentes no necesariamente cuentan con un manejo financiero adecuado, lo que evidencia que el grado académico no garantiza por sí solo una buena gestión de las finanzas personales.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Sinarahua y Vásquez (2022), en su investigación titulada "Educación financiera y su relación con la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022", tuvieron como objetivo determinar la relación entre la educación financiera y la banca digital en 150 personas de 18 a 60 años. El estudio, de diseño no experimental, concluyó que la educación financiera contribuye positivamente al uso de la banca digital.

Estrada Cuadros y Miranda Jaramillo (2023) determinaron la influencia de la educación financiera sobre las finanzas personales en 21 docentes de una institución educativa peruana, mediante un diseño no experimental transversal. Encontraron que la educación financiera influye en un 65.6% sobre las finanzas personales, un 57.2% sobre el ahorro y un 52.8% sobre el presupuesto, siendo la actitud financiera la dimensión de mayor peso.

1.2.3. Antecedentes locales

Silva y Vargas (2020) desarrollaron un plan de educación financiera para mejorar las finanzas personales de 45 docentes de la Institución Educativa N° 00518 del distrito de Yantaló, mediante un diseño pre-experimental con evaluación antes y después, confirmando mejoras en el manejo de las finanzas personales del profesorado tras la intervención.

Calderón Soto et al. (2023), en un estudio realizado en la Universidad Peruana Unión, determinaron la influencia de la educación financiera sobre las finanzas personales y sus dimensiones: fijación de objetivos, estrategias para el pago de deudas y manejo de ingresos, validando su instrumento mediante juicio de expertos y coeficiente de Alfa de Cronbach, y confirmando la relación significativa entre ambas variables.

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Finanzas personales: según García-Padilla (2014) lo define como el conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos de valor. Por otro lado, según Palacios citados por Peralta (2014), menciona que las finanzas personales se definen como la gestión del capital que tienen las familias. Los temas incluyen el acertamiento de objetivos financieros, cálculos y proyecciones personales, técnicas para la reducción de gastos, conocimiento del uso de las tarjetas de crédito, capacidad de invertir, conocimiento sobre la declaración de impuestos, etc. (Ramos Zapata, 2022).

1.3.1.1. Fijación de Objetivos: Meneses (2018) menciona que se refiere al establecimiento de metas financieras personales a corto y largo plazo, tales como eliminar deudas, ahorrar para mejorar la vivienda, cubrir vacaciones o financiar la educación de los hijos, considerando además la evaluación de eventos adversos que puedan afectar el cumplimiento de dichas metas. Silva et al. (2022) indican que fijarse objetivos financieros claros permite a la persona mantenerse enfocada y motivada en su planificación económica.

1.3.1.2. Estrategias para el pago de deudas personales: Esta dimensión comprende la evaluación de las deudas, la capacidad de pago y la generación de ingresos que permiten a la persona priorizar el pago de sus obligaciones financieras, ya sea considerando el monto de la deuda, la tasa de interés que ocasiona, la presión psicológica que representa, o recurriendo a estrategias alternativas como el apoyo familiar o la venta de activos personales (Meneses, 2018).

1.3.1.3. Medios de Control Financiero: Agrupa los medios de inversión, los medios financieros y los medios de ingresos que permiten a la persona planificar sus gastos en función de sus ingresos, llevar un control de sus créditos obtenidos y mantener un flujo continuo y ordenado de sus gastos (Meneses, 2018), constituyendo la base de una administración financiera personal saludable (Silva et al., 2022).

1.3.2. Banca digital: Espacio donde se ofrecen servicios bancarios a través de una página web o aplicación móvil, lo que exige a las entidades bancarias evolucionar para enfrentar los cambios del entorno digital (Vargas, 2021). La banca ofrece productos enfocados en el consumidor y sus necesidades. Se trata de un consumidor que demanda transacciones en tiempo real, seguras y eficientes, y al que las nuevas tecnologías lo empoderan para administrar sus productos a través de plataformas a las que puede acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento (Asobancaria, 2017, citado por Vargas, 2021, p.2).

Por su parte, Chishti, Barberis y Vidal (2017) sitúan la banca digital dentro de un proceso más amplio de transformación tecnológica del sector financiero (Fintech), en el cual las entidades bancarias tradicionales compiten con nuevos modelos de negocio digitales que ofrecen productos financieros con potencial disruptivo, obligando a la banca a reinventar su forma de relacionarse con el cliente.

A partir de estas definiciones, se entiende la banca digital como el conjunto de servicios financieros ofrecidos por las entidades bancarias a través de canales digitales (web y aplicaciones móviles), que buscan brindar al usuario transacciones rápidas, seguras y eficientes mediante el uso de tecnologías innovadoras.

1.3.2.1. Innovación: La aparición de tecnologías disruptivas ha llevado a la banca tradicional a transformarse mediante el uso de big data, blockchain, inteligencia artificial, biometría e internet de las cosas, lo que le permite ser más rápida y precisa en la evaluación de riesgos, garantizar la seguridad y protección de datos de los clientes, explotar la inteligencia de datos masivos para generar valor y ofrecer productos y servicios acordes a las necesidades de los clientes digitales (Bueno, Longo y Morcillo, 2017, citado en Vargas, 2021).

En ese sentido, la innovación en la banca digital se entiende como la capacidad de incorporar nuevas tecnologías que transformen la manera en que los usuarios acceden y gestionan sus productos financieros.

1.3.2.2. Eficiencia: La eficiencia en la banca digital se relaciona con la reducción de costos y tiempos operativos que permiten los canales digitales. La banca móvil reduce los costos de tiempo y dinero a favor de los clientes, evitando el traslado a las oficinas del banco y facilitando operaciones remotas las 24 horas del día (Azabache, 2018, citado en Vargas, 2021). De manera similar, los servicios de banca por internet tienen importancia estratégica para las entidades bancarias por su potencial de reducción de costos e incremento de ingresos, permitiendo la atención al cliente en tiempo real sin necesidad de acudir físicamente al banco (Bourgault, Egea, Guerrero, González y Mangin, 2013, citado en Vargas, 2021).

1.3.2.3. Seguridad: La seguridad hace referencia a la protección de los datos e identidad de los usuarios frente a los riesgos que trae consigo la digitalización financiera, tales como la suplantación de identidad, la pérdida de datos

personales y la vulneración de la ciberseguridad en las transacciones bancarias, siendo el phishing y el malware los tipos de ataque más frecuentes contra los clientes de servicios financieros (Organización de Estados Americanos [OEA], 2018, citado en Vargas, 2021). Generar confianza y seguridad en los usuarios resulta indispensable para incentivar el uso de los medios digitales.

A partir de la problemática descrita y de las variables de estudio Finanzas personales y Banca digital con sus dimensiones Innovación, Eficiencia y Seguridad, se plantearon el problema, los objetivos y las hipótesis de la presente investigación, los cuales se resumen a nivel general y específico (ver tabla 1)

Tabla 1. Problema, objetivos e hipótesis del estudio

	Problema	**Objetivo**	**Hipótesis**
General	¿Cuál es la relación entre las finanzas personales y la banca digital en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este?	Determinar la relación entre las finanzas personales y la banca digital en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este	**H1:** Existe relación significativa entre las finanzas personales y la banca digital en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este. **H0:** No existe relación significativa entre las finanzas personales y la banca digital en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.
Específico 1	¿Cuál es la relación entre las finanzas personales y la innovación en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este?	Determinar la relación entre las finanzas personales y la innovación en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.	**H1a:** Existe relación significativa entre las finanzas personales y la innovación en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.
Específico 2	¿Cuál es la relación entre las finanzas personales y la eficiencia en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este?	Determinar la relación entre las finanzas personales y la eficiencia en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.	**H1b**: Existe relación significativa entre las finanzas personales y la eficiencia en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.
Específico 3	¿Cuál es la relación entre las finanzas personales y la seguridad en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este?	Determinar la relación entre las finanzas personales y la seguridad en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.	**H1c**: Existe relación significativa entre las finanzas personales y la seguridad en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este, 2024. **H0c**: No existe relación significativa entre las finanzas personales y la seguridad en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.

Nota: Elaboración propia, en función de las variables Finanzas personales y Banca digital con sus dimensiones Innovación, Eficiencia y Seguridad, analizadas en el presente estudio.

La Tabla 1 muestra el problema general y sus tres problemas específicos guardan una correspondencia directa con los objetivos y las hipótesis planteadas, de modo que cada dimensión de la Banca digital: Innovación, Eficiencia y Seguridad, cuenta con su propio objetivo e hipótesis de contraste frente a las Finanzas personales. Esta estructura permitió ordenar el análisis estadístico presentado en la sección de Resultados y facilitó verificar, si cada relación resultó significativa en las hipótesis del estudio

2. Metodología

2.1. Tipo y diseño: Es de enfoque cuantitativo, puesto que se recogieron y analizaron datos numéricos que permitieron explicar fenómenos y probar hipótesis con base en la medición y análisis estadístico. Fue de tipo básica, de nivel correlacional por tener como propósito determinar el grado de relación existente entre las variables finanzas personales y banca digital. El diseño fue no experimental, de corte transversal, sustentado al haber recolectado los datos en un único momento, con el objetivo de describir las variables y analizar su relación. Este apartado se encuentra sustentado por los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

2.2. Población y muestra: La población estuvo conformada por 37 docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este. Se trabajó con la totalidad de la población accesible, se empleó un muestreo no probabilístico de tipo censal, Arias (2012) menciona que es en el cual todos los elementos de la población forman parte de la muestra sin necesidad de aplicar una fórmula de muestreo (Arias, 2012).

2.3. Técnica, instrumento de recolección de datos: La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es una herramienta que permite recoger información de forma estructurada a partir de un conjunto de preguntas referidas a las variables en estudio. El instrumento estuvo compuesto por 31 ítems distribuidos en dos secciones: 16 ítems correspondientes a la variable Banca digital y sus dimensiones: Innovación, Eficiencia y Seguridad y 15 ítems correspondientes a la variable Finanzas personales con sus dimensiones: Fijación de objetivos, Estrategias para el pago de deudas personales y Medios de control financiero. Las respuestas se midieron mediante una escala tipo Likert de 3 niveles (Nunca, A veces, Siempre).

2.4. Validez y confiabilidad del instrumento: La validez de contenido del instrumento fue determinada a través de juicio de expertos, procedimiento que consiste en someter el instrumento a la evaluación de especialistas en el tema, quienes valoran la claridad, coherencia, relevancia y suficiencia de cada ítem antes de su aplicación en concordancia con lo sustentado por Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008).

La confiabilidad del instrumento se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, calculado a partir de los datos recogidos en la muestra de estudio (n=37), obteniéndose los siguientes resultados (ver tabla 2)

Tabla 2. Confiablidad del instrumento

Variable	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Banca digital	16	0.822
Finanzas personales	15	0.798
Instrumento general	31	0.806

Nota: Elaboración propia

De acuerdo con la escala de interpretación propuesta por George y Mallery (2003), valores entre 0.7 y 0.8 se consideran aceptables, y valores entre 0.8 y 0.9 se consideran buenos. En este caso, el instrumento general obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.806, indicando una confiabilidad buena para su aplicación en el presente estudio.

2.5. Análisis de datos: Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS. Debido a que las variables se midieron en una escala ordinal (Likert de 3 niveles) por el tamaño de la muestra se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson para contrastar las hipótesis de investigación, por ser la prueba adecuada para medir el grado de asociación entre variables que cumplen el supuesto de normalidad, sustentado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

2.6. Ética en la investigación: La investigación se desarrolló respetando los principios éticos de la investigación científica. Se solicitó el consentimiento informado de los docentes participantes, se garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada.

3. Resultados

En la Tabla 3, se presenta la información sociodemográfica, donde, el 64.9% son mujeres, el 43.2 tiene de 45 años a más y el 40.5% tiene entre 31 a 45 años. El 56.8% tiene grado de bachiller y el 43.2% tiene un grado de maestría. Con respecto a su experiencia el 51.4% tiene de 11 años a más. Y finalmente, el 54.1% con procedentes de la Costa.

Tabla 3. Información sociodemográfica

(n= 37)		n	%
Género	Femenino	24	64.9%
	Masculino	13	35.1%
Edad	18 - 30	6	16.2%
	31 - 45	15	40.5%
	45 - más	16	43.2%
Grado Académico	Bachiller	21	56.8%
	Magister	16	43.2%
Años de experiencia	1 a 5	10	27.0%
	6 a 11	8	21.6%
	11 a más	19	51.4%
Procedencia	Costa	20	54.1%
	Sierra	9	24.3%
	Selva	5	13.5%
	Extranjero	3	8.1%

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 4, se presenta los niveles de la variable banca digital, donde el 45.9% se encuentra en el nivel alto, seguido del 40.5% en el nivel medio. En la dimensión innovación, el 64.9% se encuentra en el nivel medio, en la dimensión eficiencia, el 62.2% se encuentra en el nivel alto, y la dimensión, seguridad, el 56.8%, se encuentra en el nivel medio.

Tabla 4. Niveles de la variable Banca digital y sus dimensiones.

	Bajo		Medio		Alto	
Banca digital	5	13.5%	15	40.5%	17	45.9%
Innovación	0	0.0%	24	64.9%	13	35.1%
Eficiencia	1	2.7%	13	35.1%	23	62.2%
Seguridad	2	5.4%	21	56.8%	14	37.8%

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 5, se presenta los niveles alcanzados, por la variable Finanzas personales, el 54.1% se encuentra en el nivel alto, seguido del 27% en el nivel medio. Con respecto a la dimensión, Fijación de objetivos, el 73% se encuentra en el nivel alto, en la dimensión Estrategias para el pago de deudas personales, el 67.6% se encuentra en el nivel alto, seguido del 29.7% en el nivel medio, y finalmente, la dimensión, Medios de control financiero, el 59.5%se encuentra en el nivel alto.

Tabla 5. Niveles de la variable finanzas personales y sus dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
Finanzas personales	7	18.9%	10	27.0%	20	54.1%
Fijación de Objetivos	1	2.7%	9	24.3%	27	73.0%
Estrategias para el pago de deudas personales	1	2.7%	11	29.7%	25	67.6%
Medios de Control Financiero	1	2.7%	14	37.8%	22	59.5%

Nota: elaboración propia

En la Tabla 6, se presenta la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la que se ajusta mejor a muestras pequeñas, el resultado tanto, para la variable Banca digital, como para la variable Finanzas personales, es que la distribución de los datos es normal, dado que el p valor de ambas variables es mayor a 0.05 ($p>0.05$), por lo tanto, se hizo uso del coeficiente de correlación r de Pearson para cumplir con los objetivos.

Tabla 6. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p valor
Banca digital	0.968	37	0.279
Innovación	0.958	37	0.183
Eficiencia	0.965	37	0.293
Seguridad	0.957	37	0.160
Finanzas personales	0.977	37	0.631

Nota: elaboración propia

En la Tabla 7, se presenta la relación entre banca digital y las finanzas personales, que tuvo como resultado (0.402, $p<0.05$), lo que indica una relación positiva y directa. La Innovación con las finanzas personales (0.398, $p<0.05$), la eficiencia con las finanzas personales (0.390, $p<0.05$), y la Seguridad con las finanzas personales (0.392, $p<0.05$), Todas las relaciones que se encontraron son positivas, directas y significativas, por lo tanto, se pueden generalizar para poblaciones similares.

Tabla 7. Relación entre banca digital y las finanzas personales.

	Banca digital	Innovación	Eficiencia	Seguridad	Finanzas personales
Banca digital	1				
Innovación	.745**	1			
Eficiencia	.801**	.475**	1		
Seguridad	.785**	.407*	.358*	1	
Finanzas personales	.402*	.398*	.390*	.392*	1

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 8, muestra los cuatro coeficientes de correlación obtenidos (r entre 0.390 y 0.402) resultaron estadísticamente significativos al nivel de 0.05, lo que permitió rechazar las cuatro hipótesis nulas planteadas y aceptar las hipótesis alternas del estudio. Se confirma que existe una relación positiva, directa y significativa entre las finanzas personales y la banca digital en los docentes evaluados, tanto a nivel general como en cada una de las tres

dimensiones analizadas, dando así respuesta a la pregunta de investigación y cumpliendo el objetivo general y los tres objetivos específicos planteados en la Tabla 1.

Tabla 8. Contrastación de las hipótesis del estudio

Hipótesis	Coeficiente (r)	Valor p	Decisión
H1 general: Existe relación significativa entre las finanzas personales y la banca digital en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.	0.402	$p < 0.05$	Se rechaza H0; se acepta H1
H1 específica 1: Existe relación significativa entre las finanzas personales y la innovación en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.	0.398	$p < 0.05$	Se rechaza H0; se acepta H1
H1 específica 2: Existe relación significativa entre las finanzas personales y la eficiencia en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.	0.390	$p < 0.05$	Se rechaza H0; se acepta H1
H1 específica 3: Existe relación significativa entre las finanzas personales y la seguridad en los docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este.	0.392	$p < 0.05$	Se rechaza H0; se acepta H1

Nota: Elaboración propia.

4. Discusión

Objetivo general: El resultado general: $r=0.402$, $p<0.05$. Donde existe una relación positiva, directa y significativa entre las finanzas personales y la banca digital. Esto coincide con Sinarahua y Vásquez (2022), en su estudio con usuarios de Tarapoto, encontraron que la educación financiera se relaciona significativamente con la banca digital. Concluyeron que, sin una buena educación financiera, es difícil aprovechar bien los servicios digitales.

Vargas (2021) ayuda a explicar por qué. Según el autor, la banca digital nace de unir la banca tradicional con el internet. Eso exige algo a los usuarios: deben manejar dos competencias a la vez, la financiera y la digital. Los docentes evaluados no son la excepción. Estrada Cuadros y Miranda Jaramillo (2023) lo confirman con un dato concreto. Trabajaron justamente con docentes. Encontraron que la educación financiera influye en un 65.6% sobre las finanzas personales. Esto refuerza una idea central: el manejo del dinero de un docente no está aislado. Se conecta con otras competencias, como el uso de herramientas digitales.

Objetivo específico 1: Aquí el coeficiente fue 0.398, $p<0.05$. También positivo y significativo. El resultado coincide conLongo y Morcillo (2017, citado en Vargas, 2021) sostienen que la banca incorpora tecnologías como big data, IA y biometría. Por lo que ofrecen productos más ajustados a cada cliente. Y un producto mejor ajustado facilita que la persona administre mejor su dinero. Se encuentra alineado con Alonso y Carbó Martínez (2022) quienes sostienen que la inteligencia artificial permite personalizar los servicios financieros. Esa personalización ayuda a que cada usuario tome decisiones más acordes a su realidad.

Zulaihati et al. (2020) al trabajar con docentes en Indonesia, encontraron que la alfabetización financiera influye en el comportamiento financiero del profesorado. Sostienen que un docente con conocimiento sobre finanzas, aprovecha mejor la innovación tecnológica que tiene delante.

Objetivo específico 2: El coeficiente fue 0.390, $p<0.05$, positivo y significativo. Azabache (2018, citado en Vargas, 2021) explica la parte práctica. La banca móvil ahorra tiempo y dinero. El usuario ya no necesita ir a una oficina. Puede operar a cualquier hora. Bourgault et al. (2013, citado en Vargas, 2021) sostienen que la banca por internet reduce costos de forma importante. El hallazgo permite manejar ingresos y gastos con más rapidez y precisión.

Muñoz, Keim y Gaete (2019) estudiaron a profesores en Chile. El hallazgo reveló que, tener más estudios no garantiza un manejo financiero eficiente. Por eso, la eficiencia que ofrece la tecnología digital no reemplaza el conocimiento financiero del docente, sino que lo complementa.

Objetivo específico 3: El coeficiente obtenido fue 0.392, $p<0.05$, lo que confirma una relación positiva y significativa. Coincide con la Organización de Estados Americanos (2018, citado en Vargas, 2021) quienes identifican la protección de los datos y la identidad del usuario como un factor determinante para el uso de canales digitales. Riesgos como el phishing y la suplantación de identidad afectan directamente la confianza del usuario en sus transacciones financieras.

Arévalo Álvarez y Hernández Ladino (2021) respaldan esta interpretación desde la perspectiva de la ciberseguridad financiera. Los autores sostienen que el fortalecimiento de la seguridad digital resulta indispensable frente al avance sostenido de la digitalización de los servicios bancarios, dado que la percepción de seguridad incide directamente en la disposición del usuario para administrar sus finanzas mediante plataformas digitales. En el caso de los docentes evaluados en el presente estudio, este resultado sugiere que la percepción de seguridad en la banca digital constituye un componente relevante de su manejo financiero personal.

5. Conclusiones

Los resultados presentados proporcionan apoyo empírico sobre cómo las variables se asocian positiva o negativamente en la administración de las finanzas personales y permiten a los usuarios administrar mejor las finanzas. Concretamente, la banca digital facilita el uso y el alcance de los recursos financieros, la innovación brinda nuevas herramientas financieras para el control y la administración financiera, la eficiencia permite a los consumidores organizar la administración y reducir los costos., y la seguridad permite a los consumidores sentirse cómodos al usar productos o servicios financieros. Dado que todas las correlaciones indicadas son directas, positivas y significativas al 0.05, los resultados pueden generalizarse a poblaciones similares. La información proporcionada es valiosa para desarrollar estrategias y políticas que promuevan la innovación y la modernización en la administración de finanzas y ayuden a mejorar la administración personal de las finanzas.

6. Referencias

Alonso, A., & Carbó Martínez, J. M. (2022). Inteligencia artificial y finanzas: Una alianza estratégica. *Documentos Ocasionales, Banco de España, 22*, 1–17. https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasionales/22/Fich/do2222.pdf

Arévalo Álvarez, M. A., & Hernández Ladino, D. A. (2021). Análisis preliminar de la ciberseguridad asociada al sistema financiero en algunos países de Latinoamérica y la contribución de la informática forense. *Cuaderno de Investigaciones: Semilleros Andina, 14*. https://doi.org/10.33132/26196301.1950

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.ª ed.). Editorial Episteme.

Asobancaria. (2017, 23 de enero). *La banca digital: Estrategia clave para impulsar la inclusión financiera* (Banca & Economía, Edición 1074). https://www.asobancaria.com/banca_y_economia/edicion-1074-la-banca-digital-estrategia-clave-para-impulsar-la-inclusion-financiera/.

Azabache, C. (2018). La banca móvil como alternativa para la inclusión social en áreas rurales. *Review of Global Management, 3*(2), 67–81. https://dx.doi.org/10.19083/rgm.v3i2.779

Banco Central de Reserva del Perú (2024). *Reporte de Inflación: Setiembre 2024*. https://www.bcrp.gob.pe

Bourgault, N., Egea, J., Guerrero, M., González, M., & Mangin, J. (2013). Modelización de la confianza y seguridad en la adopción de la banca por internet. *Revista Portuguesa de Marketing, 16*(30), 35–54.

Bueno Campos, E., Longo Somoza, M., & Morcillo Ortega, P. (2017). La innovación del modelo de negocio bancario: El reto de la banca digital. *Revista AECA, 120*, 5–8.

Calderón Soto, H., García Peña, K. N., & Gonzales Chuquisengo, L. T. (2023). *Educación financiera y finanzas personales: Un estudio predictivo* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Unión. https://hdl.handle.net/20.500.12840/6587

Carangui Velecela, P. A., Garbay Vallejo, J. I., & Valencia Jara, B. D. (2017). Finanzas personales: la influencia de la edad en la toma de decisiones financieras. *Killkana Social, 1*(3), 81–88. https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v1i3.66

Chishti, S., Barberis, J., & Vidal, M. (2017). *El futuro es Fintech*. Ediciones Deusto.

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición, 6*(1), 27–36.

Estrada Cuadros, L. M., & Miranda Jaramillo, D. S. (2023). Educación financiera y su influencia sobre las finanzas personales en los docentes de una institución educativa, 2022. *Revista Hechos Contables, 3*(1), 101–120. https://educas.com.pe/index.php/hechoscontables/article/view/201

Figueroa Delgado, L. O. (2009). Las finanzas personales. *Revista EAN*, (65), 123–144. https://doi.org/10.21158/01208160.n65.2009.463

Fondo Monetario Internacional (2021). *Informe sobre la digitalización financiera y su impacto en economías emergentes*. https://www.imf.org

García-Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las finanzas* (1.ª ed.). https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSA/MODULOS/CFP/M1_VPEFP/U2/descargables/Introduccion_a_las_finanzas.pdf

Godoy T., J. R. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. *Revista FAECO Sapiens, 3*(2), 13–37. https://doi.org/10.48204/j.faeco.v3n2a2

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4.ª ed.). Allyn & Bacon.

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

Mejía Córdova, G. (2017). Relación entre estrés financiero y el bienestar de los empleados de Petróleos Mexicanos en el sureste de México. *Investigación Administrativa, 46*(119). Muñoz, N., Keim, D., & Gaete, L. (2020). *Alfabetización y comportamiento financiero de profesores en Chile*. Centro de Políticas Públicas UC. https://politicaspublicas.uc.cl/publicacion/alfabetizacion-y-comportamiento-financiero-de-profesores-en-chile/

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *PISA 2022 results (Volume IV): How financially smart are students?* OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/5a849c2a-en

Organización de Estados Americanos [OEA]. (2018). *Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe*.

Pérez Barrera, A. J. (2022). *La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31236/Perez%20Barrera%2cAnthony%20Jhunior.pdf

Ramírez Díaz, L. A. (2022). *Educación y salud financieras de los jóvenes del distrito de Lamas, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94992

Ramos Zapata, B. C. (2022). *Cultura financiera y uso de tarjetas de créditos en los clientes del Banco Falabella agencia - Ica, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio Institucional Universidad Nacional San Luis Gonzaga. https://hdl.handle.net/20.500.13028/3772

Silva Garzón, M. de L., Medina Ayala, V. M., & Espinosa Bravo, M. E. (2022). El presupuesto familiar como herramienta financiera para administrar los gastos. *Revista Académica y Científica VICTEC, 3*(5). http://portal.amelica.org/ameli/journal/572/5724442005/

Silva, L., & Vargas, L. (2020). *La educación financiera para mejorar las finanzas personales de los docentes de la Institución Educativa N.° 00518 del distrito de Yantaló, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43719

Sinarahua Sinarahua, M. M., & Vásquez Ramírez, F. V. (2022). *Educación financiera y su relación con la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/110246

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, & CAF–Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2023). *Tercera Encuesta Nacional de Capacidades Financieras*. https://www.sbs.gob.pe

Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Revista Industrial Data, 24*(2), 99–120. https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351

Zulaihati, S., Susanti, S., & Widyastuti, U. (2020). Teachers' financial literacy: Does it impact on financial behaviour? *Management Science Letters*, *10*(3), 653–658. https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.9.014

7. Anexos

Anexo A. Evidencia de Sumisión de la Tesis

Acuse de recibo del envío

From: Pedro Pablo Chambi Condori via REVISTAS DE LA UNJBG
To: JOSUE LUIS GALINDOS MUÑOZ
Date: Mon, 20 Jul 2026, 12:12 PM

Josue Luis Galindos Muñoz:

Gracias por enviar el manuscrito "Finanzas personales y conocimiento en banca digital en docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este, Perú" a Economía & Negocios. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito:
https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/authorDashboard/submission/2730
Nombre de usuario/a: 7osue2000

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

EN ETAPA DE REVISION POR PARES

From: Claudia Apaza Meza via REVISTAS DE LA UNJBG
To: JOSUE LUIS GALINDOS MUÑOZ
Date: Mon, 20 Jul 2026, 3:21 PM

Estimado, su manuscrito está pasando a la etapa de revisión por pares.

Anexo B. Copia de resolución de inscripción del perfil del proyecto de tesis aprobado por el consejo correspondiente

UPeU
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"

RESOLUCIÓN N° 387-C-E-2026/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 21 de julio de 2026

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **Josue Luis Galindos Muñoz**, identificado(a) con código Universitario N° **201713032 y Juan Adolfo Castillo Ordoñez,** identificado(a) con código Universitario N° **201710107,** de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **Josue Luis Galindos Muñoz y Juan Adolfo Castillo Ordoñez**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 21 de julio de 2026 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la sustentación de: **Josue Luis Galindos Muñoz y Juan Adolfo Castillo Ordoñez,** para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Contador Público.

1. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesistas	Título	Fecha, hora y Lugar	Modalidad
Presidente: Mtra. Yolanda Alvaro Quispe Secretario: Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva Vocal 1: Mtra. Julieta Brisaida Rafael Pari Accesitario: Mtro. Edison Yonathan Chambi Sarmiento Asesor: Mtro. Rodolfo Agustin Calli Sonco	Josue Luis Galindos Muñoz Juan Adolfo Castillo Orduñez	Finanzas personales y conocimiento en banca digital en docentes de un centro educativo de educación básica regular de Lima Este, Perú	21 de agosto 2026, a las 11:00 am, en el directorio general FCE	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Alexander David De La Cruz Vargas
DECANO

Dr. Ricardo Elías Jarama Soto
SECRETARIO ACADÉMICO

Anexo C. Instrumento de la investigación

Finanzas personales y conocimiento en banca digital en docentes de un centro educativo de educacion básica regular de Lima Este, Perú

CUESTIONARIO SOBRE BANCA DIGITAL

Estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre el conocimiento que tiene usted acerca de la Banca Digital, la información que nos brinde será de mucha importancia, son con fines de estudio y totalmente confidencial, de antemano agradecemos su colaboración.

Datos Personales

Género	Masculino ☐		Femenino ☐		
Procedencia	Costa ☐		Sierra ☐	Selva ☐	
	Extranjero ☐				
Edad	18 - 30 ☐		31 - 45 ☐	45 - más ☐	
Grado Académico	Bachiller ☐		Magister ☐	Doctor ☐	
Años de experiencia	1 a 5 ☐		6 a 11 ☐	11 a más ☐	

Consentimiento Informado: Acepto participar en el estudio de investigación por medio de la aplicación del instrumento SI (...) NO (...)

Instrucciones:
Marque con un aspa (x) la alternativa que usted considere válida de acuerdo a su percepción, en la casilla que corresponda de las siguientes tres posibles respuestas.

Escala:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

Nº	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
		1	2	3
VARIABLE 2: BANCA DIGITAL				
Indicador 1: Nuevos productos				
1	¿Conoce usted si el banco introduce nuevos e innovadores productos en la banca digital que hacen que esté a la vanguardia en tecnología?			
2	¿Conoce usted si los nuevos productos que introduce el banco hacen más útil el servicio de la banca digital?			
Indicador 2: Mejora de productos				
3	¿Conoce usted si el banco realiza continuamente mejoras en la funcionalidad y la seguridad en la banca digital?			
4	¿Conoce usted si el banco informa sobre las mejoras que se implementan en la banca digital para un buen aprovechamiento del servicio?			
Indicador 3: Nivel de servicio				
5	¿Conoce usted el banco muestra interés por mantener operativo la banca digital (banca móvil y/o banca por internet) las 24 horas del día?			
6	¿Conoce usted si el nivel de servicio que ofrece la banca digital cubre las necesidades y satisface las expectativas de los clientes?			

Indicador 4: Tiempos de espera				
7	¿Conoce usted si la tecnología con la que cuenta la banca digital hace que las operaciones sean más ágiles y se reduzcan los tiempos de espera?			
8	¿Conoce usted si los tiempos de espera al ser más cortos al momento de interacción con la banca digital suma eficiencia al servicio?			
Indicador 5: Disponibilidad del canal				
9	¿Conoce usted si la disponibilidad de la banca digital está diseñada de acuerdo a la necesidad del cliente?			
10	¿Conoce usted si el banco tiene disponible los canales de atención las 24 horas del día para algún inconveniente con el uso de la banca digital?			
Indicador 6: Privacidad				
11	¿Conoce usted si el banco comparte información privada del cliente para usos comerciales?			
12	¿Conoce usted si el banco garantiza plenamente la privacidad de los datos que brinda el usuario al momento de interacción con la banca digital?			
Indicador 7: Protección				
13	¿Conoce usted si el banco maneja medidas extremas con la protección de los datos de los usuarios que se brinda por la banca digital?			
14	¿Conoce usted si es necesario que el usuario cambie constantemente las claves y contraseñas para proteger sus datos?			
Indicador 8: Control de accesos				
15	¿Conoce usted si el usuario tiene el control de acceso a la banca digital a través de una clave generada que puede ser compleja y difícil de imitar?			
16	¿Conoce usted si los accesos de seguridad a la banca digital resultan confiables para los usuarios?			

CUESTIONARIO SOBRE FINANZAS PERSONALES

Estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre el conocimiento que tiene usted acerca de las finanzas personales, la información que nos brinde será de mucha importancia, son con fines de estudio y totalmente confidencial, de antemano agradecemos su colaboración.

Consentimiento Informado: Acepto participar en el estudio de investigación por medio de la aplicación del instrumento SI (…) NO (…)

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) la alternativa que usted considere válida de acuerdo a su percepción, en la casilla que corresponda de las siguientes tres posibles respuestas.

Escala:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

Nº	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
		1	2	3
DIMENSION: FIJACION DE OBJETIVOS				
1	¿Tiene usted la meta de eliminar todas sus deudas personales a corto plazo (1 año)?			
2	¿Tiene usted la meta a mediano plazo (2 años) para ahorrar a fin de mejorar o cambiar de vivienda para mayor			
3	¿Tiene usted la meta de ahorrar (S/ mensual) para sus próximas			
4	¿Tiene usted la meta de ahorrar (S/. mensual) para a educación de sus hijos a largo plazo?			
5	¿Usted considera los eventos adversos al ponerse metas en sus finanzas personales?			
6	¿Usted considera que sus ingresos y gastos se mantendrán constantes en los próximos 3 años?			
DIMENSIÓN: ESTRATEGIA PARA EL PAGO DE DEUDAS PERSONALES				
7	¿Usted prioriza el pago de sus deudas personales más pequeñas que tiene a la fecha?			
8	¿Usted prioriza el pago de sus deudas teniendo en consideración la presión psicológica?			
9	¿Usted prioriza el pago de su deuda teniendo en consideración la tasa de interés más alta que la deuda le ocasiona?			
10	¿Se apoya usted para el pago de sus deudas, en familiares que le presten sin interés?			
11	¿Usted utiliza como estrategia para el pago de sus deudas, la venta de un activo personal?			
DIMENSIÓN: MEDIOS DE CONTROL FINANCIERO				
12	¿De sus ingresos destina una parte de ellos para invertirlo en algún bien que le genere rentabilidad?			
13	¿Realiza un control de sus créditos obtenidos a la fecha?			
14	¿Planifica sus gastos en base a los ingresos obtenidos de su trabajo?			
15	¿Lleva un control de flujo continuo de gastos?			