



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Educación financiera y su relación con la banca digital desde la
perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Sinarahua Sinarahua, Maria Mercedes (orcid.org/0000-0002-8185-2664)

Vásquez Ramírez, Fanny Vanessa (orcid.org/0000-0002-6246-9678)

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastián (orcid.org/0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado en primera instancia a Dios que me dio la sabiduría y el discernimiento, a mis adorados padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo un apoyo en todo momento. A mi familia por acompañarme y motivarme en este proceso con muchos sacrificios que tendrá su recompensa. *Por Fanny V.*

Esta tesis, se la dedico a mi señora madre, quien han sido parte fundamental el motor y motivo para seguir con mis estudios, gracias a ella y a su constante ayuda para ser un profesional exitoso, a ella quien me inculca buenos valores y su apoyo incondicional en todo momento para salir adelante y cumplir con mis objetivos. *Por María M. Sinarahua.*

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos salud y el valor para superar los obstáculos que se presentan día a día.

A nuestros seres queridos por su gran apoyo y sus sabios consejos.

Al Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz por su asesoramiento en el desarrollo de este trabajo de investigación, y su compromiso con cada uno de sus estudiantes.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos las herramientas necesarias para desarrollarnos como profesionales.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1 Validez del Instrumento de la Variable Educación Financiera.....	24
Tabla 2 Validez del Instrumento de la Variable Banca Digital	25
Tabla 3 Coeficiente del Alfa de Cronbach de los Instrumentos	25
Tabla 4 Resultados de la Variable Educación Financiera	28
Tabla 5 Resultados de la Dimensión Conocimiento Financiero	28
Tabla 6 Resultados de la Dimensión Habilidad Financiera	29
Tabla 7 Resultados de la Dimensión Actitud Financiera	30
Tabla 8 Resultados de la Variable Banca Digital.....	30
Tabla 9 Resultados de la Dimensión Innovación.....	31
Tabla 10 Resultados de la Dimensión Eficiencia.....	32
Tabla 11 Resultados de la Dimensión Seguridad.....	32
Tabla 12 Prueba de normalidad de la variable Educación Financiera y la variable Banca Digital	33
Tabla 13 Niveles del Coeficiente Correlacional de Spearman.....	34
Tabla 14 Prueba de Rho Spearman de las variables Educación Financiera y Banca Digital	35
Tabla 15 Prueba de Rho Spearman de la variable Banca Digital y la dimensión Conocimiento Financiero.....	37
Tabla 16 Prueba de Rho Spearman de la variable Banca Digital y la dimensión Habilidad Financiera.....	38
Tabla 17 Prueba de Rho Spearman de la variable Banca Digital y la dimensión Actitud Financiera.....	40

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre educación financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. Es un tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental transversal y de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 150 personas que viven en la ciudad de Tarapoto. La misma fue determinada por un muestreo no probabilístico. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fueron utilizados son la encuesta a través de cuestionarios compuestos por 32 ítems, para dar validez a este trabajo se obtuvo la opinión de expertos en el área, para la confiabilidad del cuestionario se aplicó la estadística de alfa de Cronbach, mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia de 0.001, donde se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que la educación financiera se relaciona significativamente con la banca digital, siendo fundamental tener una adecuada educación. Por consiguiente, se recomienda informarse sobre finanzas para administrar su dinero y realizar un buen uso de la banca digital.

Palabras Clave: Educación financiera, banca digital, conocimiento, finanzas, habilidad.

Abstract

The objective of the present research was to determine the relationship between financial education and digital banking from the perspective of the user in the city of Tarapoto. It is a type of applied research, of cross-sectional non-experimental design and of quantitative approach, the sample consisted of 150 people living in the city of Tarapoto. It was determined by non-probabilistic sampling. The techniques and instruments of data collection that were used are the survey through questionnaires composed of 32 items, to give validity to this work the opinion of experts in the area was obtained, for the reliability of the questionnaire the statistics of alpha of Cronbach were applied. Using the Rho Spearman correlation coefficient, a significance level of 0,001 was obtained, where it was decided to reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis, concluding that financial education is significantly related to digital banking, being fundamental to have an adequate education. Therefore, it is recommended that you learn about finances to manage your money and make good use of digital banking.

Keywords: financial education, digital banking, knowledge, finance, skill.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día existen múltiples temarios sobre educación financiera de acuerdo al tipo de cada institución, programas que están dirigidos a estudiantes universitarios, profesionales, programas específicos para comerciantes o aquellos miembros de una organización que forma a nuevos profesionales, persona u organización que forma parte de ella, sin embargo, la educación financiera en Bolivia y América del Sur no se lleva a cabo de manera extracurricular en los jóvenes de nivel medio superior, pero para ellos, este fenómeno se convierte en una necesidad más profunda en cualquier sociedad (Céspedes, 2017).

Por otro lado, el Banco Mundial anuncia que, en Perú, las actividades de educación financiera están divididas en múltiples instituciones públicas y privadas. Desde otro punto de vista, existe un alto índice de riesgo sobre las necesidades insatisfechas de las personas e inoperante respecto a la asignación de recursos. Por consiguiente, el estado Peruano diseñó un instrumento de política del estado llamado ENIF que por siglas significa (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera) a raíz de ello se estableció el Grupo Técnico Temático (GTT) el mismo que está bajo el liderazgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp (SBS), así como también el Ministerio de Educación (MINEDU), lo que derivó en la creación del Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF). Cabe señalar que los temarios mencionados no son los únicos planes de educación financiera implementados en nuestro país, pero es el más codicioso y de mayor alcance, dado su trasfondo gubernamental (Ibáñez, 2019).

Para Neyra (2021) la pandemia de COVID19 nos ha dado el impulso para hacer que los servicios financieros sean accesibles para más personas. Las restricciones sanitarias y de desplazamiento han empujado a las personas a las opciones tecnológicas que ofrecen los canales de atención (aplicaciones móviles, home banking, agentes de agencias, cajeros automáticos, etc.). En ese sentido, la situación revela la necesidad de fortalecer la educación financiera, agregó el experto. Muchos de los clientes están utilizando nuevas opciones y accediendo a servicios bancarios, situación que los deja más vulnerables si no saben cómo utilizarlos de manera

adecuada y más eficiente y segura. A través de la educación financiera se puede ayudar a los usuarios a adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para administrar mejor sus finanzas personales y así lograr una mayor satisfacción.

Existe una tendencia respecto al aumento de servicios financieros digitales, esto conlleva que, al pasar los días, son menos las personas que acuden de manera presencial a las entidades bancarias en todo el mundo. El aumento respecto al uso de la banca digital en Latinoamérica está alcanzando niveles vistos tanto en el continente de América del Norte y el continente Europeo, la democratización de la red informática (Internet), la adopción masiva de teléfonos móviles y la limitación de aquellos costos añadidos a los instrumentos financieros, como las agencias físicas hacen que la integración financiera en Latinoamérica está cada vez más cerca (Pugliese, 2017).

En la ciudad de Tarapoto, el uso de la banca digital se está implementando y promoviendo cada vez más a través de banca móvil, sitios web, etc. Los bancos ofrecen a los clientes mejores condiciones para el uso de sus productos, siempre que se ofrezcan a través de sus plataformas digitales de tal manera que los clientes eviten acudir a sus oficinas, permitiéndoles tener los servicios bancarios a su alcance sin tener la necesidad de salir de su domicilio. No obstante a los beneficios que las establecimientos financieros brindan al usuario a través de sus recursos digitales, aun así, para una cierta cantidad de personas existe pavor y desconocimiento propio sobre el uso de la banca digital, pues el Perú siendo un país en crecimiento, es importante que los pobladores de la ciudad de Tarapoto se integren y adapten al uso de nuevas plataformas digitales y tecnología que las propias entidades financieras brindan a los usuarios a través de la banca digital.

Es por ello que ante las diferentes realidades problemáticas presentadas a nivel internacional, nacional y local, nos formulamos el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre Educación Financiera y la Banca Digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto?; así mismo se formuló como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto?; ¿Cuál es la relación entre la

habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto?; y ¿Cuál es la relación entre la actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto?.

En este contexto, esta investigación tiene como justificación teórica: definir la relación de educación financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, a raíz de la COVID-19, las entidades financieras utilizan con más frecuencia la banca digital para la atención de los usuarios, el cliente debe familiarizarse con ello y es normal que por ignorancia propia o por falta conocimiento acerca de educación financiera, el usuario tenga la desconfianza de utilizar las plataformas digitales.

La justificación práctica del presente estudio se realizó con el objeto de entender el nivel de la educación financiera en el usuarios a través del uso de la banca digital, y que ello permita ayudar al usuario a estar vigilantes en el momento en que este tome decisiones relacionados a los servicios financieros que brindan las entidades bancarias, asimismo la presente investigación servirá de referencia para las próximas investigaciones y también ayudará a seleccionar al usuario la banca digital apta para realizar sus operaciones. La justificación metodológica de la investigación se determinó en cuanto a los objetivos relacionados, se basó en un diseño de estudio correlacional en la medición de las siguientes variables: educación financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario, para poder examinar la relación entre ellas, las herramientas de recolección de datos fueron evaluadas, y analizadas a través del programa estadístico (SPSS).

La justificación social de la presente investigación, está referido al interés y necesidad de conocer acerca de la educación financiera para que así el usuario pueda utilizar los servicios que brinda su banca digital de preferencia. La educación financiera cooperará a que se mejore la eficacia del usuario en el uso de las bancas digitales y va a influenciar esa necesidad en otras personas, porque el mundo se está digitalizando, y las personas deben estar actualizadas. La justificación de conveniencia en la presente investigación es de suma importancia, por cuanto al

resultado de la educación financiera nos permite conocer que tanto las personas saben sobre los servicios financieros que brindan las bancas digitales, a través de un bosquejo se podrá verificar la exactitud y veracidad del conocimiento digital de los usuarios. De esta manera se tendrá información real como base para conocer el nivel de aceptación de los usuarios.

Los objetivos son los resultados deseables, por ello en esta investigación se planteó como objetivo general, determinar la relación entre educación financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. Como también se propuso los siguientes objetivos específicos: a) determinar la relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto; b) determinar la relación entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto; c) determinar la relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.

En el presente estudio se planteó como hipótesis general, existe relación entre educación financiera y banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. Así mismo se describen las hipótesis específicas siguientes: a) existe relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto; b) existe relación entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto; c) existe relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se hallaron trabajos previos que estuvieron orientados a la variable Educación Financiera; se presenta el estudio realizado por Rodríguez (2019) en el país de Nicaragua, ciudad de Estelí, en su investigación buscó determinar la incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares, para ello se tuvo una muestra poblacional de 65 residentes del barrio en mención de dicha ciudad. Para su estudio utilizó la encuesta y entrevista, los mismos que fueron aplicados a los habitantes de dicho barrio. En esta investigación se encontró que los habitantes de dicho barrio priorizan al pago de sus deudas y si les sobra el dinero lo ponen en sección ahorro de ser el caso. Se ha concluido que la disponibilidad de educación financiera es baja, así como la cultura de ahorro, por lo contrario, la cultura de crédito muestra altos índices de aceptación en los habitantes. Por otro lado, respecto al nivel de endeudamiento se ha concluido que los habitantes afirman tener créditos activos el mismo que conlleva a que estos no puedan cubrir sus necesidades básicas, por tanto, tampoco pueden cubrir sus deudas.

Para Arroyo (2019), en su investigación realizada en la ciudad de Esmeraldas del país Ecuador, el autor tiene como objetivo analizar las capacidades financieras, mediante el cual busca determinar acerca de los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras en los estudiantes de la Universidad de Esmeralda. Esta investigación tuvo una población estudiantil de 11,555 personas situadas en la ciudad de Esmeraldas, de los cuales se consideraron solo a 370 estudiantes, para ello se utilizó la encuesta el mismo que responde a los objetivos de la presente investigación, obteniendo así los resultados y siendo el más relevante que 180 estudiantes afirman que son otros miembros de su grupo familiar quienes tienen el control de las finanzas en su hogar , a ello le adicionamos que también hay un alto índice de estudiantes que confirman que las mujeres son las que tienen una superior participación en el manejo del dinero en los hogares de los estudiantes. Esta investigación concluyó que los jóvenes estudiantes de las universidades ubicadas en la ciudad de Esmeraldas carecían respecto al conocimiento financiero de refuerzo global sobre su comportamiento y actitudes financieras.

Asimismo, Olin (2017), en su investigación realizada en la ciudad de Santiago de Querétaro, México, esta investigación tiene el objetivo de comprender de qué manera influye la educación financiera respecto a la toma de decisiones en cuanto a inversión se refiere en aquellos estudiantes de posgrado de la facultad de contaduría y administración (FCA) y de la universidad autónoma de Querétaro (UAQ). Ante ello tuvieron un total de 604 estudiantes matriculados, de las cuales la muestra se aplicó solo a 185 alumnos de la facultad en mención. En este estudio se utilizó la encuesta con preguntas de tipo cerrada, obteniendo como resultado que los estudiantes de posgrado si tiene conocimiento acerca de la educación financiera y que muestran un alto índice de interés respecto al correcto manejo de sus finanzas personales. Esta investigación concluye en que la educación financiera tiene un vínculo directo con la satisfacción personal, el mismo que aporta al crecimiento de la sociedad, ayudando a brindar un conocimiento oportuno de las múltiples formas de ahorro e inversión proporcionadas por las entidades financieras y considerando que las decisiones enmarcadas a la educación financiera se cogen para promover una mejor calidad de vida.

Por otra parte, González (2019), en su investigación en Colombia. El objetivo general del estudio fue determinar el efecto de la educación financiera en la supervivencia de las PYMES tecnológicas en el país de Colombia utilizando la comparación de los estados financieros, las percepciones y aprendizajes. Este estudio para poder determinar la población de pymes del sector mencionado, tuvo alrededor 126.787 pymes, de las cuales utilizó una encuesta aplicada a 52 empresas del rubro tecnología, la misma se dividió en partes, en primer lugar, preguntas buscando información sobre los encuestados, edad, género y otros. El método utilizado es un modelo de probabilidad lineal que mide la viabilidad del negocio. Este estudio obtuvo el resultado principal de la encuesta, el mismo que señala que los encuestados afirman que son los centros universitarios los encargados de capacitar en cuanto a educación financiera se refiere, y concluye que, las entidades deben enfocarse más en aquellos nuevos emprendedores ya que esto trae consigo nuevas oportunidades de empleo.

A nivel nacional, Aylas (2017) en su investigación en la Sede Huancayo. El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre la educación financiera y las variables de tarjeta de crédito de manera presencial en los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental situada en dicha ciudad. La muestra del estudio incluyó a 346 estudiantes. Se utilizó la encuesta conformada por 18 preguntas. Los resultados del cuestionario, que funciona para relacionar las variables, muestran que el 34% de estudiantes dependen económicamente de los ingresos de sus familiares directos, mientras que el 4% afirman que no reciben ningún tipo de ayuda económica. Se concluye que la educación financiera es de suma importancia para los jóvenes, porque a través de ella las personas pueden encaminarse a elegir las mejores decisiones en cuanto a finanzas se refiere. Por otro lado, la carencia de educación financiera puede conducir a la mala práctica del uso de tarjetas de créditos.

Para Aduato et al. (2021), en su investigación del Distrito de El Tambo, Huancayo. Su objetivo es conocer el nivel de educación financiera de aquellas féminas que habitan la ciudad del Tambo correspondiente al periodo 2020. La muestra poblacional fue de 385 mujeres residentes en el distrito antes mencionado. Para este estudio se puso en ejecución la técnica de la encuesta y adicional a ello se empleó el cuestionario de la OCDE, el mismo que sirve para medir el comportamiento financiero, las actitudes financieras y los niveles de educación financiera de mujeres de 19 años de edad y mayores. De la información recabada, las personas obtuvieron el nivel de educación promedio, de los diferentes grupos de edad, también obtuvieron el promedio a la edad de 30-39 años, lo que desmiente la hipótesis de que el nivel de conocimientos de alfabetización financiera de las mujeres del distrito del Tambo es alto en las diferentes edades.

Asimismo, Infantes (2017), en su investigación en Puente Piedra. El presente estudio tuvo como finalidad explicar la conexión entre la educación financiera y la gestión del riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A. Puente Piedra, 2017. El estudio tuvo como muestra a 180 clientes de la financiera en mención. Por otro lado, se plantea la hipótesis la misma que señala si existe algún vínculo entre ambas

variables, el resultado obtenido indica que el 55% de encuestados tienen un nivel moderado en cuanto a educación financiera se refiere, mientras que 36% señalan que su nivel de conocimiento es malo y el 9% tiene un nivel muy bueno. Por consiguiente, se puede concluir que el no elaborar un presupuesto familiar y una declaración de gastos hace que distribuyan empíricamente el dinero, lo que afecta la economía de todos los miembros del hogar y esto conlleva a que se incurra en malversación de gastos innecesarios.

Por otro lado, Verde (2017), en su investigación en Lima, tuvo como objetivo delimitar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP. Para el análisis respectivo, tuvo una población de 259 clientes de las cuales solo se eligieron a 155 usuarios; por consiguiente, se ejecutó como técnica la encuesta y cuestionario fue el de tipo Likert conformada por 25 preguntas, obteniendo así el principal resultado siendo que el 33% de clientes planea la adquisición de tarjetas de crédito, pero sin tener conocimiento de la responsabilidad que implica el adquirirlo. Así mismo esta investigación concluye que la educación financiera está relacionada con el endeudamiento de aquellos usuarios pertenecientes a la entidad financiera al momento de utilizar tarjetas de crédito, estas dos variables se estudiaron para contribuir con el avance del usuario y demostrar que la educación financiera es esencial en la vida de todas las personas y de una u otra manera esta esquivada endeudarse sin tener conocimiento de la gran responsabilidad que esto implica.

En lo que a trabajos previos a nivel internacional se refiere para la variable Banca Digital; se considera el estudio realizado por Pérez (2018), el mismo que fue realizado en la Provincia de Tungurahua, Ambato–Ecuador. Su investigación tiene el objetivo de resolver respecto al impacto de estrategias de comunicación en lo que a adopción de servicios de la banca digital se refiere en dicha provincia. Para ello se utilizó una muestra poblacional de 17 gerentes, los mismos que pertenecen a instituciones del rubro de finanzas de dicha ciudad, asimismo el autor utilizó como instrumento la técnica de la encuesta, la cual está distribuida en 12 preguntas, de ahí se obtuvo como resultado que un 88% de encuestados afirman que están aptos para

brindar sus servicios mediante la banca digital, facilitando al cliente de que realice sus operaciones sin verse obligado a salir de su domicilio, centro de trabajo, etc.

Para Quispe y Tambo (2021), en su investigación realizada en La Paz, Bolivia. El objetivo del presente estudio fue delimitar la incidencia de la educación financiera en la aceptación hacia la banca móvil y la banca por internet de los clientes financieros de la ciudad en mención de los 4 principales bancos de dicho país del periodo 2020. Este estudio se realizó empleando el Método Lógico Inductivo. La muestra poblacional tuvo como base a 384 clientes de los bancos elegidos. El instrumento ejecutado fue la encuesta y el cuestionario los mismos que estuvieron distribuidos en 17 preguntas. Se tiene como resultado que el 46% de usuarios pertenecen al Banco Unión, el 33% al Banco Nacional de Bolivia, el 12% al Banco Mercantil Santa Cruz y el 7% pertenecen al Banco Bisa, por último, se concluye que existe un alto índice de clientes que disfrutan de la banca electrónica, mientras que la otra parte no lo utiliza debido al poco conocimiento de ello y por la desconfianza que genera en el usuario al utilizar estos servicios.

Asimismo, Loor y Meléndez (2017), en su investigación en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Esta investigación tiene como objetivo elaborar un modelo para poner en marcha el uso de la banca digital en el banco Amazonas situado en la ciudad en mención. La población está determinada en base a los clientes actuales de dicho banco, el mismo que suma 6570 de las cuales se eligieron a 384 clientes. Para la realización de esta investigación, la técnica utilizada fue la entrevista y está conformada por 10 preguntas. Como resultado se obtuvo que existe un alto índice de personas que desconocen acerca de las ventajas que trae consigo el utilizar la banca digital, esto se frecuente en clientes de 50 años a más, mientras que la otra parte se encuentra satisfecha con el uso de la misma. Y por último esta investigación concluye que el uso de la banca digital en varios países de Latinoamérica es más avanzado y tiene mayor aceptación de los usuarios, en cambio en la ciudad de Guayaquil y en todo el país del Ecuador sucede todo lo contrario debido a la poca inversión en tecnología que en su gran mayoría los bancos ecuatorianos no tienen la capacidad de hacerlo realidad.

Por otra parte, Zapana y Castrillo (2020), en su investigación realizada en la ciudad de La Paz, Bolivia. Este estudio se presenta con el objetivo de vigorizar el posicionamiento del Banco Fortaleza en cuanto a banca digital se refiere y así obtener mayor captación de clientes. Para este estudio se tuvo una población de 1645 usuarios, de las cuales se seleccionó a 90 personas, las mismas que están distribuidas en clientes, atención al cliente y oficiales de crédito. La técnica utilizada fue la entrevista conformada por 10 preguntas y por otro lado se tuvo la encuesta conformada por 14 preguntas. Esta investigación obtuvo como resultado que el Banco Fortaleza está débil en cuanto a marketing digital se refiere, debido a que no se ha introducido eficazmente ni se ha invertido en el tema, por otro lado se concluye que dicho banco cuenta con la experiencia necesaria de la prestación de sus servicios, pero más no cuenta con un plan de marketing que se encargue de propagar los servicios de la banca digital mediante los canales de difusión como radio, televisión, correo, a ello le sumamos las redes sociales que son un aliado perfecto para obtener nuevos clientes y fidelizarlos.

En lo que se refiere a los antecedentes nacionales se presenta el estudio realizado por Meléndez (2020) en su investigación en el Distrito de Los Olivos. El objetivo general de la investigación es delimitar el tipo de relación que existe entre la banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios, la metodología utilizada es de tipo aplicada, no experimental. La muestra poblacional comprende a 132,920 clientes de la banca electrónica residentes en el distrito en mención, de las cuales se seleccionaron a 120 clientes, usando la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. La herramienta utilizada en este estudio fue la encuesta el mismo que está distribuido por 30 preguntas, el mismo ha sido evaluado y validado respectivamente por la valoración de expertos y alcanzado una confiabilidad alta. Por consiguiente, se obtuvo como resultado que, si existe relación alguna entre las variables, concluyendo así que existe una relación directa entre banca electrónica y la confiabilidad de la información proporcionada hacia los usuarios de la muestra en estudio.

Para Martínez y Vara (2019), en su investigación en Lima. El objetivo del estudio es delimitar la relación que existe entre la banca electrónica y el uso de operaciones en los clientes de la agencia BCP Centro Cívico. La muestra poblacional es de 350 usuarios de dicha agencia, de las cuales solo se eligieron 184, para ello el instrumento utilizado fue el cuestionario conformado por 30 preguntas para cada variable. Se obtuvo como resultado que el 50% de encuestados afirman que la banca por internet es óptima, mientras que para el 48% es regular y para el 0.54% es deficiente. Esta investigación concluye que las variables están relacionadas entre sí, y no existe relación alguna entre la dimensión y la variable y por último los investigadores señalan que la agencia debe aumentar el asesoramiento al usuario respecto a los servicios que se brindan mediante la banca por internet.

Asimismo, Beris (2020), en su investigación en Lima. El estudio desarrollado estableció como objetivo delimitar el tipo de relación entre la transformación digital y canales digitales del BCP en la Agencia Centro Aéreo. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, y diseño no experimental. La muestra poblacional es de 30 trabajadores del banco en mención, situadas en la agencia del Centro Aéreo. Se elaboraron cuestionarios para recolectar la información de acuerdo a cada variable, los mismos que fueron autenticados por expertos profesionales de Administración. La confiabilidad de los instrumentos utilizados en este estudio, se realizó con la prueba de Alpha de Cronbach, la cual obtuvo resultados de 0,760 y 0,824 por cada variable. Esta investigación obtuvo como resultado que el 53% de encuestados afirman que la transformación digital en dicho banco se maneja de forma regular, mientras que el 23% afirma que es eficiente y el 23% afirma que es deficiente, por último, concluye que la transformación y los canales digitales son vital importancia en las entidades financieras ya que con ello se puede cubrir ciertas necesidades de los clientes.

Por otra parte, Sonco (2021), en su investigación en la Provincia de Arequipa. El presente estudio tiene como objetivo examinar la influencia de factores conductuales en la intención del uso de la banca digital tanto en los clientes como en los usuarios del sistema bancario. Por tal motivo se tuvo una muestra poblacional de 1,316,000.00 pobladores, de las cuales se seleccionaron a 400 de ellos,

posteriormente se utilizó la encuesta, la misma que se aplicó sólo a aquellos clientes y usuarios que no hacen uso de la banca, por otro lado, el cuestionario estuvo elaborado en base a 16 preguntas. Los resultados obtenidos en este estudio fue que el 50% de los encuestados que no usan la banca, son personas con grado instructivo superior, mientras que el 23% tiene grado instructivo de técnicos, el 25% tienen solo secundaria completa y el 2% prima completa. Tras obtener los resultados concluimos en que las personas que cuentan con alta demanda en el uso de la banca son aquellas que oscilan entre los 38 años con grado instructivo universitario y con situación laboral dependiente.

Por otro lado, las bases teóricas relacionadas con la variable *Educación Financiera* tenemos a García & Lember (2012), que mencionan que es el desarrollo por el cual los inversionistas y consumidores obtienen un mejor conocimiento de los productos y conceptos financieros, a través de información objetiva, asesoramiento u orientación, adquiriendo así confianza y habilidades para reconocer las oportunidades y los riesgos financieros.

Para el autor Pellas (2018), la *educación financiera* es el proceso de adquisición de actitudes, conocimientos, habilidades, hábitos, valores y costumbres en la gestión financiera individual con el fin de lograr un manejo adecuado de herramientas financieras básicas.

La *educación financiera* es aquel proceso que desarrolla habilidades y actitudes, a través de la adquisición de información comprensible y herramientas básicas para la gestión y planificación de estos recursos, las mismas que permiten a las personas: a) tomar decisiones individuales y sociales de carácter económico en su vida diaria, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar y satisfacer su calidad de vida en ciertas condiciones seguras (Bansefi, 2018, citado en Cargua 2019).

Por otra parte, las bases teóricas relacionadas con la variable *Banca Digital*, de acuerdo con Bakare (2015), resulta que, si bien la banca digital tiene un efecto positivo en el sector bancario, las instituciones financieras deben poner en marcha planes

estratégicos para enfrentar los retos de la banca digital para tener mayores ganancias y reducción de costos, donde se requiere capacitación para enseñar a sus clientes y resaltar los beneficios de la banca digital.

Para el autor Skinner (2017), lo define a la banca digital de la siguiente manera, la digitalización no solo significa que la banca se trate de dinero bancario, sino de datos bancarios y de mantener los datos seguros. El banco del futuro se conectará íntimamente a través del móvil con el cliente 24/7. No solo será proactivo, sino que predecirá las necesidades del cliente y proporcionará una conexión no solo con un pago o dinero, sino con un estilo de vida financiero. La Banca Digital no es solo digitalización; sino que implica una transición hacia la mejora integral de los procesos, personas y el lugar; donde la visión centrada en el cliente será determinante para el éxito.

El mundo digital está cambiando la dinámica tradicional de los bancos, ofreciendo productos enfocados en los consumidores y las necesidades de los mismos. Se trata de un consumidor que exige transacciones seguras y eficientes en tiempo real y que, gracias a las nuevas tecnologías, puede: a) administre sus productos a través de una plataforma accesible en cualquier momento y en cualquier lugar; b) conocer primero sobre la oferta de los productos y servicios; c) examinar las opciones que le ofrece el mercado y d) expresar su opinión y defender sus intereses con mayor eficacia. Otro aspecto de las nuevas tecnologías es el impacto potencial en el aumento de la inclusión financiera, especialmente en el sector de bajos ingresos (Asobancaria, 2017).

En cuanto a las dimensiones de la variable Educación Financiera tenemos algunas definiciones: dimensión 1 *Conocimiento Financiero*, según Sumari (2016), es aquel conocimiento adquirido mediante la experiencia y la educación relacionada con las finanzas y los productos individuales significa que una persona individuo debe tener la confianza y la capacidad para la toma de decisiones financieras. Además, al aplicar una medida de conocimiento financiero, es importante recordar que uno no solo conoce la información, sino que puede usarla adecuadamente.

Los indicadores de la dimensión 1 Conocimiento Financiero son: Primer indicador *Productos y servicios financieros*, para Tulcán (2016), los productos financieros son herramientas que apoyan el ahorro y la inversión de diferentes formas para satisfacer las necesidades de las personas, los productos financieros incluyen los ahorros y los préstamos. Un servicio financiero es un conjunto de servicios que presta una institución financiera, en relación con el dinero de las personas y sus expectativas futuras para facilitar la intermediación financiera de los usuarios.

Segundo indicador: *Proveedores y consumidores en el mercado financiero*. Un proveedor es aquel individuo ya sea con condición natural o jurídica que regularmente elabora, procesa, manipula, prepara, suministra o presta a los consumidores cualquier tipo de servicio. Por otro lado, el consumidor, es aquella persona natural o jurídica que adquiere, usa o disfruta, como destinatario final, productos y/o servicios tangibles o intangibles, en beneficio de sí mismo o de su familia o grupos sociales, operando así en un campo distinto al comercial o profesional (INDECOPI, 2020).

Tercer indicador: *Información de finanzas*, para Roldán (2017), las finanzas corresponden a un sector de la economía que se dedica a estudiar el dinero y el capital, la administración y obtención de los recursos financieros. Examina tanto la adquisición de estos recursos (financieros), como su inversión y ahorro.

La dimensión 2 *Habilidad Financiera*, según Analitik (2021), las habilidades financieras se refieren a diferentes aspectos del comportamiento relacionados con la forma en que las personas administran sus recursos. También cómo toman decisiones con respecto al dinero. Estos incluyen los factores considerados y los conjuntos de habilidades que utilizan.

Los indicadores de la dimensión 2 Habilidad Financiera son: Primer indicador *Aplicación de conocimiento financiero*. Para aplicar el conocimiento financiero, se debe tener una noción conceptual de los términos básicos asociados con un asunto financiero en especial, también se debe entender el asunto en la medida que verdaderamente pueda comprender el concepto y cómo esta debe aplicarse en la vida financiera cotidiana de las personas, luego, incorporar este conocimiento a su propia

infusión de finanzas para construir y desarrollar una base financiera sólida (Consolidated, 2018).

Segundo indicador: *Finanzas personales*, para Martín (2021), las finanzas personales son la gestión del dinero que gana una persona con el fin de administrar eficazmente su economía individual. Comprende todos los medios para ahorrar y utilizar adecuadamente el dinero disponible, teniendo en cuenta los eventos que pueden ocurrir y pueden afectar negativamente los recursos financieros de un individuo.

La dimensión 3 *Actitud Financiera*, según Sumari (2016), la actitud financiera está íntimamente relacionada con quiénes somos como seres humanos, capacidad, personalidad y debilidades, las cuales se exponen en base a creencias sobre el comportamiento propio frente a la práctica financiera. También es la actitud de una persona hacia las finanzas, que suele ser el resultado de su entorno y antecedentes. Por ejemplo, es más probable que alguien que es disciplinado en el manejo de sus finanzas ahorre, planifique para el futuro y se mantenga libre de deudas.

Los indicadores de la dimensión 3 *Actitud Financiera* son: Primer indicador *Futuro financiero*, para Pacheco (2018), los futuros financieros es aquella derivación financiera, el mismo que comprende una contratación en plazos determinados donde especifica los detalles al momento de hacer los acuerdos de tiempo y precio.

Segundo indicador: *Decisiones financieras*, para Ron (2018), las decisiones financieras son el proceso de evaluar los pros y los contras de las decisiones sobre el uso del dinero. En la mayoría de los casos, la salud de su cuenta bancaria y de inversión es un buen indicador de si ha tomado una buena o mala decisión financiera.

Tercer indicador: *Relación con el sistema financiero*, según Parodi (2020), el sistema financiero consiste en aquel grupo de instituciones y mercados, el mismo que tiene como rol fundamental transferir dinero de los ahorradores a los inversionistas, ello mediante dos opciones. Primero, los intermediarios financieros como los bancos usan algunos depósitos para financiar préstamos de otros bancos y están sujetos a

una serie de normas. Segundo, los mercados financieros como los bonos, las acciones, los papeles comerciales y derivados financieros.

En cuanto a las dimensiones de la variable Banca Digital tenemos algunas definiciones: La dimensión 1 *Innovación*, según León y Palma (2017), mencionan que la innovación es una estrategia fundamental para el crecimiento económico y la sostenibilidad organizacional y es un factor clave para el éxito en el entorno empresarial, la innovación consiste en la mejora y fortalecimiento de los productos, procesos o servicios que crean valor o impactan a los consumidores.

Los indicadores de la dimensión 1 Innovación son: Primer indicador *Nuevos productos*, para Monseta y Garcia (2017), los nuevos productos se pueden crear o “rehacer” en una variedad de formas, esto significa que se puede convertir un artículo nuevo en otro "nuevo" con solo un pequeño cambio en un producto existente. Segundo indicador: *Mejora de producto*, según Monseta y Garcia (2017), lo define como un proceso dirigido a mejorar los productos, servicios y procesos de una organización a través de una actitud general, es decir, es una forma eficaz de conseguir la calidad y la excelencia del producto.

La dimensión 2 *Eficiencia*, según Chiavenato (2018), la eficiencia es una relación costo-beneficio, por lo que el enfoque está en encontrar la mejor manera de hacer las cosas y ejecutarlas, para usar los recursos de la manera más razonable posible.

Los indicadores de la dimensión 2 Eficiencia son: Primer indicador *Nivel de servicio*, para Noruega (2021), el nivel de servicio es aquel como el porcentaje de los pedidos que una empresa puede cumplir en un período de tiempo específico. Por lo tanto, representa el nivel de satisfacción de los usuarios.

Segundo indicador: *Tiempo de espera*, según Ricart LLuis (2018), el tiempo de espera es el periodo en que el usuario pasa aguardando una respuesta sin recibir una atención personalizada, este tiempo se cuantifica en minutos o segundos, hasta el momento en que se completa, se entrega, se solucione la duda, queja, etc; del usuario.

Tercer indicador: *Disponibilidad del canal*, para Acosta (2017), es una ruta a través de la cual se deben transportar todos los bienes y servicios para llegar al consumidor objetivo, estos canales pueden ser breves o extensos y dependen de la cantidad de intermediarios necesarios para brindar un producto o servicio.

La dimensión 3 *Seguridad*, según Porto y Gardey (2018), la seguridad es un término derivado del latín *securitas*, se centra en la propiedad de seguros, es decir fortalecer la propiedad de alguien o algo, fortalecer donde hay peligro, daño o riesgo. Por lo tanto, la seguridad puede ser vista como una certeza. Con eso podemos determinar que la seguridad consiste en disminuir posibles riesgos debido a que el riesgo es connatural a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado.

Los indicadores de la dimensión 3 Seguridad son: Primer indicador *Privacidad*, para Díaz (2017), la privacidad es todo lo que una persona realiza o lleva a cabo de forma reservada, por lo que tiene derecho a proteger su privacidad y mantener sus cosas privadas confidenciales fuera del alcance de los demás. Segundo indicador: *Protección*, según Pérez y Merino (2017), la protección es el acto y efecto de preservar (amparar, defender o resguardar) a algo o alguien. La protección es el cuidado preventivo frente a los riesgos o problemas eventuales.

Tercer indicador: *Control de accesos*, para Fernández (2021), el control de acceso es una técnica de seguridad que autoriza la entrada de personas o ciertos dispositivos a determinadas instalaciones, dicho control de acceso es muy importante para que los usuarios accedan correctamente a los datos y recursos del sistema. Es decir, el control de acceso se basa en el proceso de autenticación y autorización.

Por otra parte, los enfoques más resaltantes de esta investigación son los siguientes:

La *educación* es el desarrollo razonablemente logrado de una habilidad humana particular, por su perfeccionamiento y formación del carácter, por la preparación para la vida personal y social, a fin de alcanzar la máxima felicidad (Blanco, 2019).

Finanzas, es el arte y la ciencia de la administración del dinero. Lawrence y Zutter (2018), señalan que las finanzas tienen un impacto significativo en las decisiones individuales sobre cómo invierten sus ingresos y sus ahorros.

Rosental & Ludin (2017), define al *conocimiento* como: el proceso por el cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano. Este proceso está determinado por las leyes de evolución de la sociedad y está estrechamente relacionado con el comportamiento real.

Arnold (2018), define a la *tecnología* como una serie de pasos científicos, técnicos, organizativos, financieros y comercial, incluida la inversión, para obtener nuevos conocimientos que conduzcan o deban conducir a su implementación de productos y procesos nuevos o mejorados.

III. METODOLOGÍA

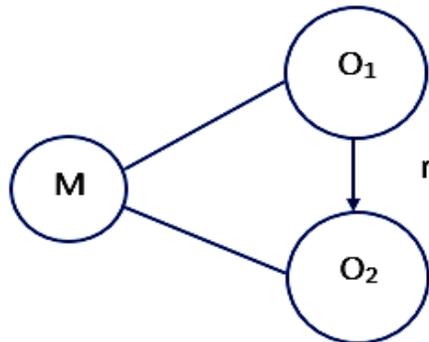
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, además se la conoce como estudio práctico o empírico. Este tipo de estudio se caracteriza por considerar la finalidad práctica del conocimiento. El objetivo de este tipo de investigación es desarrollar conocimientos técnicos fácilmente aplicables para resolver una situación particular (Caballero, 2014).

Diseño de investigación

El diseño aplicado en el estudio es no experimental, también se le conoce como estudio sistemático o empírico, donde la variable independiente ya ha sucedido y no se manipulará. Los fenómenos son observados y analizados tal y como suceden en su estado natural (Hernández et al. 2014).



Donde:

M: Muestra de la investigación

O1: Observación de Educación Financiera

O2: Observación de Banca Digital

r: Relación entre Educación Financiera y Banca Digital

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Educación Financiera

Definición Conceptual

Según García & Lember (2012), es el desarrollo por el cual los inversionistas y consumidores obtienen un mejor conocimiento de los productos y conceptos financieros, a través de información objetiva, asesoramiento u orientación, adquiriendo así confianza y habilidades para reconocer las oportunidades y los riesgos financieros.

Definición Operacional

Para analizar y desarrollar la variable Educación Financiera se ejecutó por medio de un cuestionario, los resultados se procesaron a través del programa estadístico SPSS.

Dimensiones

La Educación Financiera se ejecutó a través de las dimensiones: Conocimiento Financiero, Habilidad Financiera y Actitud Financiera.

Indicadores

La encuesta se realizó utilizando la variable Educación Financiera y se determinaron los siguientes indicadores: Productos y servicios financieros, Proveedores y consumidores de los mercados financieros, Información de finanzas, Aplicación del conocimiento financiero, Finanzas personales, Futuro financiero, Decisiones financieras y Relación con el sistema financiero.

Escala de Medición

Para la variable de investigación a estudiar, la escala de medición fue ordinal, se utilizó la técnica de la escala de Likert para realizar la medición, por lo que se utilizaron los siguientes valores: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Variable 2: Banca Digital

Definición Conceptual

De acuerdo con Bakare (2015), resulta que, si bien la banca digital tiene un efecto positivo en el sector bancario, las instituciones financieras deben poner en marcha planes estratégicos para enfrentar los retos de la banca digital para tener mayores ganancias y reducción de costos, donde se requiere capacitación para enseñar a sus clientes y resaltar los beneficios de la banca digital.

Definición Operacional

Para analizar y desarrollar la variable Banca Digital se ejecutó por medio de un cuestionario, los resultados se procesaron a través del programa estadístico SPSS.

Dimensiones

Para estudiar la variable Banca Digital se realizó a través de las siguientes dimensiones: Innovación, Eficiencia y Seguridad.

Indicadores

La encuesta se realizó utilizando la variable Banca Digital y se determinaron los siguientes indicadores: Nuevos productos, Mejoras de productos, Niveles de servicio, Tiempo de espera, Disponibilidad de canales, Privacidad, Protección y Control de accesos.

Escala de Medición

Para la variable de investigación a estudiar, la escala de medición fue ordinal, se utilizó la técnica de la escala de Likert para realizar la medición, por lo que se utilizaron los siguientes valores: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Para Arias (2012), define una población como “el conjunto de elementos finitos o infinitos cuyas conclusiones de la investigación tienen una amplia gama de características comunes. Esto está delineado por el objetivo y problema del estudio”.

La población total estudiada estuvo constituida por 82,900 habitantes que residen en la ciudad de Tarapoto, población proyectada al año 2020 según INEI.

Criterios de inclusión:

Residentes de la ciudad de Tarapoto y personas entre 18 a 60 años, quienes serán tomados en cuenta para realizar las encuestas de esta investigación.

Criterios de exclusión:

No residentes en la ciudad de Tarapoto y habitantes menores de 18 años y mayores de 60 años, quienes no serán tomados para las encuestas; por lo tanto, se debe tener cuidado al seleccionar los elementos a los que se va aplicar la encuesta.

Muestra:

De acuerdo con Palella y Martins (2018), describen a la muestra como: "una parte o subconjunto de una población en la que deben tener características reproducibles con la mayor precisión posible”.

La muestra elegida para este estudio fue de 150 personas que viven en la ciudad de Tarapoto y que tienen el rango de 18 a 60 años de edad.

Muestreo:

Según Cuesta (2019), el muestreo no probabilístico es un procedimiento de muestreo en el que las muestras se recolectan en una fase de selección no aleatorio. Los sujetos en muestras no probabilísticas a menudo se seleccionan en función de la accesibilidad o el juicio individual e intencional del investigador.

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, para determinar la muestra, es decir se seleccionaron a 150 personas que residen en la ciudad de Tarapoto.

Unidad de análisis:

Para Hernández et al. (2014), nos dice que la unidad de análisis es el planteamiento del estudio y su alcance determina la unidad más grande o representativa del objeto específico de investigación. Tiene que ver con qué o quién es el sujeto de la investigación.

La unidad de análisis que se resalta del presente estudio, es la característica física es que son personas entre 18 y 60 años que conocen el uso de la banca digital. El género de la población es irrelevante ya que busca determinar la relación entre educación financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica usada en la investigación para el recojo de los datos fue la encuesta, evaluada mediante una escala ordinal de la escala Likert, para la variable educación financiera y para la variable banca digital.

Según Salcedo (2019), menciona que la encuesta es una técnica de investigación que involucra la recopilación de información de los encuestados con el objetivo de descubrir, explicar, predecir y describir un conjunto de características.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se empleó en la investigación fue el cuestionario, constituido por 16 ítems de preguntas para la variable Educación Financiera y 16 ítems para la segunda variable Banca Digital, en total suman 32 ítems. Teniendo como objetivo recopilar información requerida para el presente estudio.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), plantea que los investigadores sociales necesitan diseñar instrumentos para medir las variables conceptualizadas cuando plantean preguntas de investigación. Este instrumento es un cuestionario; en éste las

variables están operacionalizadas como preguntas. Éstos deben tener en consideración no solo las preguntas que se investigan, sino también la población que las responde.

Validez

Según Hernández et al. (2014), la validez se define como la medida en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir. De esto se concluye que la validez de un instrumento está directamente relacionada con el objetivo del instrumento.

Para la validación del instrumento de recolección de datos se ejecutó mediante el método de juicio por expertos, los expertos señalaron que el cuestionario cumple con los criterios de objetividad, claridad, pertinencia y coherencia; indicando que hay suficientes ítems para medir las dimensiones, dando una opinión aceptable sobre su aplicación. Los validadores son expertos en este campo, cuentan con maestría y doctorado, y tienen solvencia moral y competitiva para formalizar evaluaciones.

El juicio por expertos es una táctica de validación útil para efectuar la confiabilidad de una encuesta. En el caso de Escobar y Cuervo (2018), lo describen como “la opinión de una persona que tiene experiencia en este campo, es reconocida por otros como un experto calificado en este campo, y puede brindar información, evidencia, juicio y evaluación”.

Tabla 1

Validez del Instrumento de la Variable Educación Financiera

Experto	Grado Académico	Puntaje	Opinión de Credibilidad
Guevara Rabanal, Lourdes	Mg.	47	Aplicable
Flores Tananta, César Augusto	Dr.	45	Aplicable
Vasquez Rios, Efrain	Mg.	48	Aplicable

Tabla 2*Validez del Instrumento de la Variable Banca Digital*

Experto	Grado Académico	Puntaje	Opinión de Credibilidad
Guevara Rabanal, Lourdes	Mg.	48	Aplicable
Flores Tananta, César Augusto	Dr.	46	Aplicable
Vasquez Rios, Efrain	Mg.	47	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del instrumento se usó la estadística del Alfa de Cronbach, este es un coeficiente que puede medir la confiabilidad de los ítems del cuestionario, propuestos en este estudio. La prueba piloto se ejecutó a 20 personas de la ciudad de Tarapoto que poseen con las características de la muestra encuestada.

Según Briones (2017), se refiere al nivel de confiabilidad o certeza con que se pueden aceptar los resultados de un investigador de acuerdo con los procedimientos utilizados para realizar la investigación.

Tabla 3*Coeficiente del Alfa de Cronbach de los Instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de Consistencia
Cuestionario de Educación Financiera	0.91	Excelente
Cuestionario de la Banca Digital	0.93	Excelente

3.5. Procedimientos

Primero se preparó el instrumento del cuestionario para las variables educación financiera y banca digital, luego se procedió a validar los instrumentos a juicio de expertos; por profesionales con doctorado o maestría. Ya validado los instrumentos se aplicó el cuestionario a 150 personas según la muestra, en la ciudad de Tarapoto. También se realizó una prueba piloto respectiva, para hallar la confiabilidad del instrumento por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach. Se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en el programa estadístico SPSS, para muestras mayores a 50. Para ejecutar las pruebas de hipótesis correspondientes, se utilizará la prueba de Rho Spearman.

3.6. Método de análisis de datos

Análisis descriptivo, se empleó el formulario google para recopilar los datos del instrumento del cuestionario, luego fue exportado al software Excel, la cual sirvió para realizar los gráficos de acuerdo a las variables y sus dimensiones, con sus respectivas interpretaciones que fueron realizadas de manera sencilla. Para la validación de hipótesis se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en el programa estadístico SPSS, la información obtenida se presenta en tablas de frecuencia, la cual nos da la aceptación o el rechazo de la hipótesis alterna.

Método inferencial, en este proceso consistió en realizar la prueba de hipótesis a través del Rho Spearman en el programa estadístico SPSS, para lograr medir el nivel de significancia de las hipótesis de acuerdo a los datos obtenidos del análisis anterior, también permitirá conocer la relación que existe entre las variables, que se están estudiando.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación, se ha considerado la ética profesional, en la cual los antecedentes y las teorías utilizadas para las variables, se encuentran debidamente citadas respetando los derechos de los autores. Para la aplicación del instrumento del cuestionario, los participantes aceptaron responder la encuesta de manera voluntaria y anónima. Para los datos procesados se ha presentado información verídica y los

resultados obtenidos no han sido alterados, se ha trabajado con una disciplina que enfatiza el principio de la honestidad.

Para el desarrollo de esta investigación se siguieron los lineamientos y procedimientos que la Universidad César Vallejo exige a los estudiantes en cuanto a los trabajos de investigación. También, existe un estándar de las Normas APA séptima edición para la redacción y el contenido teórico.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 4

Resultados de la Variable Educación Financiera

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	16%
Medio	83	55%
Alto	43	29%
Total	150	100%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, se aprecia que el 16% de los que han participado en el cuestionario tienen un nivel bajo en educación financiera, pero no obstante el 55% de encuestados se encuentran con un nivel medio de educación financiera eso quiere decir que casi la mitad de la muestra tiene un poco de conocimiento en cuanto a educación financiera, por otro lado se demuestra que el 29% de los participantes poseen un alto nivel de educación financiera, como resultado se puede concluir que en la ciudad de Tarapoto estamos a falta de una buena educación financiera ya que servirá para contribuir con el desarrollo de la sociedad como personas responsables y sensatas.

Tabla 5

Resultados de la Dimensión Conocimiento Financiero

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	20%
Medio	85	57%
Alto	34	23%
Total	150	100%

Interpretación:

Por lo que se observa en la tabla 5, el 20% de los que participaron en el desarrollo de la encuesta, se encuentran en un nivel bajo respecto al conocimiento financiero que poseen, esto quiere decir que las personas aún tienen desconocimiento sobre los productos y/o servicios que ofrecen las instituciones financieras, por otra parte el 57% de los encuestados se encuentran en un nivel medio se aprecia que casi un poco más de la mitad tienen un conocimiento financiero aceptable respecto a la información sobre finanzas que brindan las entidades financieras, por otro lado se tiene que el 23% de encuestados se encuentran en un nivel alto como se observa no es un nivel esperado ya que se aprecia que son pocos los participantes que tienen un conocimiento financiero óptimo.

Tabla 6

Resultados de la Dimensión Habilidad Financiera

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	26%
Medio	59	39%
Alto	52	35%
Total	150	100%

Interpretación:

En la tabla 6, se observa que el 26% de los que han participado en el cuestionario tienen un nivel bajo respecto a la habilidad financiera para manejar sus finanzas, pero por otro lado el 39% se encuentra en un nivel medio no es un porcentaje alto pero al menos los participantes realizan la administración de sus finanzas de manera moderada, no obstante el 35% de los encuestados se encuentran en un nivel alto este porcentaje está casi cerca al nivel medio por lo que se demuestra que los participantes realizan una distribución adecuada de sus ingresos para poder cubrir sus obligaciones que pudieran haber contraído en el lapso de su vida financiera.

Tabla 7*Resultados de la Dimensión Actitud Financiera*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	25%
Medio	74	50%
Alto	38	25%
Total	150	100%

Interpretación:

Según la tabla 7, el 25% de los que participaron en el desarrollo de la encuesta, se encuentran en un nivel bajo respecto a la actitud financiera frente a la planificación de sus finanzas personales, por otro lado el 50% de los encuestados se encuentran en un nivel medio se puede apreciar que la mitad de participantes realizan una proyección de sus finanzas ya sea a mediano o largo plazo con el propósito de poder cubrir sus necesidades personales, también se observa que el otro 25% de los encuestados tienen un nivel alto, no es un porcentaje esperado ya que demuestra que los participantes no tienen una buena actitud financiera frente a la programación de sus ingresos para solventar sus gastos.

Tabla 8*Resultados de la Variable Banca Digital*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	12%
Medio	79	53%
Alto	53	35%
Total	150	100%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8, se aprecia que el 12% de los que han participado en el cuestionario tienen un nivel bajo en el uso de la banca digital pero se demuestra que los participantes no están tan desactualizados del avance de la tecnología, por otro lado se observa que el 53% de encuestados se encuentran en un nivel medio eso quiere decir que la mitad de la muestra tiene un poco de conocimiento sobre el uso de la banca digital, mientras que el 35% de los participantes tienen un nivel alto sobre el manejo de la banca digital, como resultado se puede concluir que en la ciudad de Tarapoto hace falta realizar capacitaciones o instructivos (guías) sobre cómo se utilizan las plataformas digitales que ofrecen los bancos, para que así sea más fácil realizar cualquier tipo de operación con nuestro celular o computadora desde la comodidad de nuestro hogar, sin tener la necesidad de salir de casa.

Tabla 9

Resultados de la Dimensión Innovación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	15%
Medio	71	47%
Alto	56	38%
Total	150	100%

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9, el 15% de los que participaron en el desarrollo de la encuesta, se encuentran en un nivel bajo respecto al conocimiento de las mejoras que se realizan en la banca digital, esto demuestra que un poco de la muestra no están muy informados sobre las implementaciones que realizan los bancos a sus plataformas, por otra parte el 47% de los encuestados se encuentran en un nivel medio se aprecia que menos de la mitad tienen un conocimiento sobre los avances tecnológicos que desarrollan las entidades financieras para la aceptación de sus bancas digitales, por otro lado se tiene que el 38% de encuestados se encuentran en

un nivel alto como se observa no es un nivel esperado ya que se aprecia que son pocos los participantes que tienen información sobre los perfeccionamientos que realizan los bancos en sus plataformas digitales.

Tabla 10

Resultados de la Dimensión Eficiencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	14%
Medio	84	56%
Alto	45	30%
Total	150	100%

Interpretación:

De la tabla 10, se observa que el 14% de los que han participado en el cuestionario tienen un nivel bajo respecto a la eficiencia que brindan las bancas digitales, pero por otro lado el 56% se encuentra en un nivel medio esto demuestra que casi la mitad de los participantes creen que la eficiencia que ofrecen las bancas digitales son aceptables para los usuarios, no obstante el 30% se encuentran en un nivel alto no es un porcentaje deseado ya que se esperaba que la disponibilidad de las bancas digitales sean eficientes para el uso de los clientes y los tiempos de espera sean menores para el buen aprovechamiento de las plataformas digitales.

Tabla 11

Resultados de la Dimensión Seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	14%
Medio	87	58%
Alto	42	28%
Total	150	100%

Interpretación:

Según la tabla 11, el 14% de los que participaron en el desarrollo de la encuesta, se encuentran en un nivel bajo respecto a la seguridad que ofrecen las bancas digitales, por otro lado el 58% de los encuestados se encuentran en un nivel medio se puede apreciar que un poco más de la mitad consideran que la seguridad que brindan las bancas digitales son aceptables, también se observa que el 28% de los encuestados se encuentran en el nivel alto, no es un porcentaje esperado ya que demuestra que los participantes consideran que la seguridad que ofrecen las entidades financieras en su aplicativo digital no es tan óptimo, respecto a privacidad y protección de sus datos ya que puede existir el robo de sus informaciones financieras para usos delictivos y puede llegar a ser perjudicial para los usuarios.

Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

Para realizar la prueba de normalidad se analizó la cantidad de datos con los que se cuenta, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS-V.27, como se tiene una muestra mayor a 50 para la indagación de los datos se consideró utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Análisis de la prueba de normalidad de la variable Educación Financiera y la variable Banca Digital

Tabla 12

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	p
Educación Financiera	0,065	150	,200*
Banca Digital	0,089	150	0,006

Interpretación:

Como consta en la tabla 12 se aprecia que la variable Educación Financiera cuenta con un nivel de significancia de 0.200* la misma que indica que no cumple con el principio de normalidad y la variable Banca Digital con un nivel de significancia de 0.006 esta si cumple con el principio de normalidad porque es menor a 0.05, como se tiene un nivel de significancia menor al 0.05 se puede concluir que los datos obtenidos no siguen una distribución normal, motivo por el cual se utilizó la prueba no paramétrica y como consecuencia se empleó el método Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Prueba de Hipótesis

Tabla 13

Niveles del Coeficiente Correlacional de Spearman

VALORES	NIVELES
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 A -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 A -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 A -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 A -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 A -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 A 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 A 0.39	Correlación positiva baja
0.4 A 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 A 0.89	Correlación positiva alta
0.9 A 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, A. y Campos, W. (2015).

Prueba de Hipótesis General

Procedimiento de Hipótesis General

Ho: No existe relación entre educación financiera y banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Ha: Existe relación entre educación financiera y banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Nivel de Significancia = 0,05

Regla de Decisión

Si $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula.

Relación entre educación financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.

Tabla 14

Prueba de Rho Spearman de las variables Educación Financiera y Banca Digital.

		Educación Financiera	Banca Digital
Rho de Spearman	Educación Financiera	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	150
	Banca Digital	Coefficiente de correlación	0.719
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	150

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

Interpretación:

En la tabla 14, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,719 y el nivel de significancia es de 0,001; entre las variables Educación Financiera y la Banca Digital.

Decisión: Por consiguiente, como $p = 0,001 < 0,05$, por lo tanto, se decidió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, donde indica que, si existe relación significativa entre educación financiera y banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022. Esta relación es directa, es decir, tener una buena educación financiera permitirá el buen uso de la banca digital, además se evidencia que hay una relación positiva alta entre las variables educación financiera y la banca digital según la tabla 13.

Análisis de Procedimiento de Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Ha: Existe relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Nivel de Significancia = 0,05

Regla de Decisión

Si $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula.

Relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.

Tabla 15

Prueba de Rho Spearman de la variable Banca Digital y la dimensión Conocimiento Financiero.

			Banca Digital	Conocimiento Financiero
Rho de Spearman	Banca Digital	Coeficiente de correlación	1.000	0.685
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	150	150
	Conocimiento Financiero	Coeficiente de correlación	0.685	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	150	150

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

Interpretación:

En la tabla 15, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,685 y el nivel de significancia es de 0,001; entre la variable Banca Digital y la dimensión Conocimiento Financiero.

Decisión: Por consiguiente, como $p = 0,001 < 0,05$, por lo tanto, se decidió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, donde indica que, si existe relación significativa entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022. Esta relación es directa, es decir, tener un mayor conocimiento financiero permitirá un mayor uso de la banca digital, además se comprueba que hay una relación positiva moderada entre la variable banca digital con la dimensión conocimiento financiero según la tabla 13.

Análisis de Procedimiento de Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Ha: Existe relación entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Nivel de Significancia = 0,05

Regla de Decisión

Si $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula.

Relación entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.

Tabla 16

Prueba de Rho Spearman de la variable Banca Digital y la dimensión Habilidad Financiera.

		Banca Digital	Habilidad Financiera	
Rho de Spearman	Banca Digital	Coefficiente de correlación	1.000	0.632
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	150	150
	Habilidad Financiera	Coefficiente de correlación	0.632	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	150	150

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

Interpretación:

En la tabla 16, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,632 y el nivel de significancia es de 0,001; entre la variable Banca Digital y la dimensión Habilidad Financiera.

Decisión: Por consiguiente, como $p = 0,001 < 0,05$, por lo tanto, se decidió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, donde indica que, si existe relación significativa entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022. Esta relación es directa, es decir, tener una mayor habilidad financiera permitirá un mayor manejo de la banca digital y también un buen control de nuestras finanzas personales, además se refleja que hay una relación positiva moderada entre la variable banca digital con la dimensión habilidad financiera según la tabla 13.

Análisis de Procedimiento de Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Ha: Existe relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022.

Nivel de Significancia = 0,05

Regla de Decisión

Si $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula.

Relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.

Tabla 17

Prueba de Rho Spearman de la variable Banca Digital y la dimensión Actitud Financiera.

			Banca Digital	Actitud Financiera
Rho de Spearman	Banca Digital	Coeficiente de correlación	1.000	0.618
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	150	150
	Actitud Financiera	Coeficiente de correlación	0.618	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	150	150

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

Interpretación:

En la tabla 17, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,618 y el nivel de significancia es de 0,001; entre la variable Banca Digital y la dimensión Actitud Financiera.

Decisión: Por consiguiente, como $p = 0,001 < 0,05$, por lo tanto, se decidió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, donde señala que, si existe relación significativa entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022. Esta relación es directa, es decir, tener una mayor actitud financiera permitirá un mayor manejo de la banca digital, además se demuestra que hay una relación positiva moderada entre la variable banca digital con la dimensión actitud financiera según la tabla 13.

V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico, se consideró determinar la relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. Según Sumari (2016), el conocimiento financiero es aquel conocimiento adquirido mediante la experiencia y la educación relacionada con las finanzas. Conocer los productos y/o servicios que brindan las instituciones financieras significa que una persona o individuo debe tener la confianza y la capacidad para la toma de decisiones financieras. En la presente indagación se evidencio que, si existe relación significativa entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, como se aprecia el conocimiento financiero que poseen las personas, es debido a la adecuada formación que tuvieron en su adolescencia, y esto repercute en su vida futura, como tener ciertos conocimientos sobre finanzas les permite evaluar las promociones o créditos que suelen ofrecer las entidades financieras y al tener ellos conocimientos sobre estas podrán tomar buenas decisiones financieras, también tener conocimiento de los aplicativos que implementan los bancos para realizar las operaciones les resultara más práctico ya que no será necesario acudir a las instituciones financieras para realizar cualquier tipo de operación que necesite hacer. Estos resultados coinciden con los aportes de Infantes (2017), quien en su investigación se encontró que el conocimiento financiero guarda relación positiva moderada y de forma significativa con la banca digital, esta relación se dio porque el conocimiento financiero incide para el uso de la banca digital, dado a esto se puede considerar que el conocimiento financiero y la banca digital se vinculan de forma significativa y en nuestros resultados también, posiblemente porque en la ciudad de Tarapoto el conocimiento financiero y el uso de la banca digital están encaminadas hacia un mismo horizonte por lo que es importante tener un adecuado conocimiento financiero para el manejo de la banca digital y también para un apropiado control de las finanzas personales.

En función del segundo objetivo específico propuesto en la presente investigación, el cual se enfocó en determinar la relación entre habilidad financiera y la

banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. Según Analitik (2021), las habilidades financieras se refieren a diferentes aspectos del comportamiento relacionados con la manera en que los individuos distribuyen sus recursos y también cómo toman decisiones con respecto al dinero. En la investigación efectuada se evidencia que si existe una relación significativa entre la habilidad financiera y la banca digital, como parte de la habilidad financiera las personas realizan planificaciones de sus ingresos para poder distribuirlos en sus gastos personales o familiares, ya que tener una buena administración de su dinero le permitirá tener una vida financiera saludable, por otro lado tener una habilidad financiera optima le permitirá el buen manejo de los aplicativos que introduce el banco, para realizar cual tipo de transacción financiera y también como se posee una habilidad financiera apropiada se evitará contraer créditos innecesarios ya que los bancos los suelen ofrecer en promociones. Estos resultados coinciden con los aportes de Aylas (2017), quien en su investigación se encontró que la habilidad financiera guarda relación positiva moderada y de forma significativa con la banca digital, esta relación se dio porque la habilidad financiera incide para el uso de la banca digital, dado a esto, se puede considerar que la habilidad financiera y la banca digital se vinculan de forma significativa y en nuestros resultados también, posiblemente porque en la ciudad de tarapoto la habilidad financiera y el uso de la banca digital están encaminadas hacia un mismo horizonte por lo que es importante tener una buena habilidad financiera para poder realizar el buen uso de la banca digital y también evitar contraer prestamos que pueden llegar a ser perjudiciales para los usuarios, al tener una habilidad financiera adecuada les permitirán tomar buenas decisiones financieras.

En virtud del tercer objetivo específico planteado en la presente investigación, el cual consistió en determinar la relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. Según Sumari (2016), la actitud financiera está íntimamente relacionada con quiénes somos como seres humanos, capacidad, personalidad y debilidades, también es la actitud de una persona hacia las finanzas, que suele ser el resultado de su entorno y antecedentes. En el estudio realizado si existe relación significativa entre la actitud financiera y la banca

digital, como parte de la actitud financiera, se aprecia que las personas tienen un buen comportamiento respecto a adquirir productos y/o servicios financieros, como también del uso de la banca digital, el tener una buena actitud financiera evitara adquirir préstamos o créditos de manera irresponsable que esto a futuro pueden causar problemas financieros, por eso antes adquirir un producto y/o servicios se debe analizar si se tiene la capacidad económica para cubrir esa obligación contraída. Los resultados mencionados, si coinciden con los aportes de Arroyo (2019), quien en su investigación se encontró que la actitud financiera guarda relación positiva moderada y de forma significativa con la banca digital, esta relación se dio porque la actitud financiera incide para el uso de la banca digital, dado a esto, se puede considerar que la actitud financiera y la banca digital se vinculan de forma significativa y en nuestros resultados también, posiblemente porque en la ciudad de Tarapoto la actitud financiera y el uso de la banca digital están encaminadas hacia un mismo horizonte por lo que es necesario tener una adecuada actitud financiera para el buen uso de la banca digital, también se debe ser disciplinado en cuanto al manejo de las finanzas para ahorrar y planificar hacia el futuro, para así estar libre de deudas.

De acuerdo con el objetivo general de la presente investigación, el cual se orientó a determinar la relación entre educación financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. Según Bansefi (2018) la educación financiera es aquella capacidad que tienen los usuarios para que estas puedan tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en el día a día y utilizar instrumentos financieros mediante la adquisición de información comprensible y las herramientas básicas para administrar y planificar estos recursos y el proceso de desarrollo de la habilidades y actitudes que les permitan utilizar el servicio. En la investigación desarrollada si existe relación significativa entre la educación financiera y la banca digital. Tener una adecuada educación financiera permitirá tomar buenas decisiones respecto al manejo del dinero, no solo eso, también una buena educación financiera ayudará al desarrollo de adaptación sobre los diversos productos y servicios que brindan los bancos, como el uso de sus bancas digitales, que hoy en día resultan más prácticos para el proceso de realización de cualquier tipo de operación, pero al

tener una escasa educación financiera sobre los avances tecnológicos resultaran un tanto difíciles de entender y el proceso de adaptación será lento. Estos resultados coinciden con los aportes de Verde (2017), quien en su investigación se encontró que la educación financiera guarda relación positiva alta y de forma significativa con la banca digital, esta relación se dio porque la educación financiera incide para el uso de la banca digital, dado a esto, se puede considerar que la educación financiera y la banca digital se vinculan de forma significativa y en nuestros resultados también, posiblemente porque en la ciudad de tarapoto la educación financiera y el uso de la banca digital están encaminadas hacia un mismo horizonte por lo que es esencial tener una buena educación financiera porque de alguna u otro manera esta esquivara endeudarse, ya que adquirir un préstamo o crédito financiero conlleva una gran responsabilidad y sin el conocimiento necesario podría ser riesgoso contraer una deuda que no se podrá cubrir sin un previo análisis de los ingresos que se posee. Por otro lado, tener una educación financiera permitirá estar acorde a la tecnología que implementan las entidades financieras y se podrá manejar con normalidad los aplicativos que ofrecen cada institución.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a las evidencias encontradas relacionadas al objetivo general, se concluye que, si existe relación entre la educación financiera con la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, por lo que estadísticamente se demuestra que su nivel de significancia es menor al 0.05 el mismo que indica que existe relación entre las variables. Se ha determinado que la educación financiera contribuye positivamente en el uso de la banca digital, siempre y cuando las personas decidan capacitarse para obtener conocimientos básicos, comprender conceptos de finanzas personales y sobre el manejo adecuado de su dinero, pues ello le permite usar responsablemente la banca digital de su preferencia, sacándole así un buen provecho al mismo.
2. Con relación al primer objetivo específico, se concluye que, si existe una relación entre conocimiento financiero y banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, ya que se ha demostrado estadísticamente que su nivel de significancia es menor que 0.05 por lo que se demuestra que existe correlación entre ellas. Se ha determinado que el conocimiento financiero contribuye para el manejo de la banca digital. Para eso el usuario debe informarse, capacitarse y tener la noción de lo que implica el conocimiento financiero ya que, si no tenemos base sobre el mismo, no podremos manejar o utilizar plataformas digitales y cualquier otro tipo de tecnología financiera en la ciudad en mención.
3. Según los resultados encontrados en relación al segundo objetivo específico, se concluye que, si existe relación entre la habilidad financiera con la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, ya que se ha demostrado estadísticamente que el nivel de significancia es menor al 0.05 por lo que se demuestra que existe correlación entre ambas. Se ha determinado que la habilidad financiera contribuye al uso de la banca digital, porque esta se involucra en la capacidad que posee la persona para poder explorar y emplear la información del mismo, sin ello el uso y manejo de la banca digital no se daría

de forma óptima.

4. Finalmente, en relación al tercer objetivo específico, podemos concluir que, si existe relación entre la actitud financiera con la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, ya que se ha demostrado estadísticamente que su nivel de significancia es menor al 0.05 por lo que se demuestra que existe correlación. Se ha determinado que la actitud financiera contribuye en el manejo de la banca digital, por lo que el usuario debe estar disciplinado y ser responsable con la administración de sus finanzas, asimismo se puede decir que, al tener una actitud financiera apropiada, las personas podrán planificar responsablemente su futuro financiero y estar libre de deudas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los ciudadanos, educarse desde la juventud para obtener conocimientos básicos que les permitan comprender conceptos de finanzas ya sean personales o gerenciales, como el manejo adecuado de su dinero, estar preparados resultara más fácil adaptarse a las nuevas tecnologías que introducen los bancos con respecto a sus bancas digitales o cualquier otro aplicativo, por ello instruirnos permitirá usar responsablemente la banca digital de nuestra preferencia, sacándole así un buen provecho a esto.
2. Se recomienda a las personas, informarse, capacitarse para adquirir conocimientos financieros que le permitirán manejar y realizar el buen uso de las plataformas digitales y cualquier otro tipo de tecnología financiera, ya que estas cada día van mejorando, con la finalidad de evitar que las personas acudan a los establecimientos y se realicen enormes colas para ejecutar las operaciones por las que acuden.
3. Se recomienda a la sociedad, orientarse y capacitarse por medio de los asesores bancarios para adquirir habilidades financieras que le permitirán explorar y emplear la información del mismo, también poseer habilidades optimas le servirá para el uso y manejo de la banca digital, no solo de estas plataformas sino también de la administración de su dinero y como está le permite cubrir sus necesidades como persona.
4. Se recomienda a la población, tener en cuenta sus actitudes financieras ya que estas ayudarán a tomar decisiones financieras adecuadas, porque al estar disciplinado y ser responsable con la administración y distribución de sus finanzas, le permitirá planificar su futuro financiero y evitar contraer deudas que no pueda pagar, asimismo se puede decir que, al tener una actitud financiera apropiada, permitirá el buen manejo de la banca digital.

REFERENCIAS

- Adauto, S.; Bravo, Y. & Ricaldi L. (2021). *La Educación Financiera en las Mujeres del Distrito de El Tambo - Huancayo*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10245/1/IV_FIN_316_TI_Adauto_Bravo_Ricaldi_2021.pdf
- Analitik, V (2021). *Cinco habilidades financieras para aprender este año*.
<https://www.valoraanalitik.com/2021/03/06/cinco-habilidades-financieras-para-aprender-este-ano/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Arroyo, G. (2019). *Educación Financiera de Jóvenes Universitarios*.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1868/1/ARROYO%20CHEME%20GREY%20TAMARA.pdf>
- Asobancaria, (2017, p.2). *La banca digital: estrategia clave para impulsar la inclusión financiera*. <http://www.asobancaria.com/semanaseconomicas/1074-a.pdf>
- Aylas, Y. (2017). *Análisis de la Relación Entre la Educación Financiera y Variables de la Tarjeta de Crédito en los Estudiantes de la Modalidad Presencial de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental – Sede Huancayo*; 2017.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4901/1/INV_FCE_316_TE_Aylas_Munoz_2018.pdf
- Beris, P. (2020). *Transformación Digital y Canales Digitales del BCP en la Agencia Centro Aéreo, Lima - Perú*, 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57951/Beris_RP_W-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briones, G. (2017). *La investigación social y educativa*. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p.59. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en->

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill.
https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf
- Ibáñez, M. (2019). *Claves del fracaso de las iniciativas de Educación Financiera en el país andino*. <https://www.iefweb.org/es/la-educacion-financiera-en-peru/>
- INDECOPI, (2020). *¿Quiénes son los consumidores y proveedores?*
<https://indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/-quienes-son-los-consumidores-y-proveedores->
- Infantes, J. (2017). *Educación Financiera y Gestión de Riesgo Crediticio en la Financiera Crediscotia S.A. Puente Piedra – 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16569/Infantes_LJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loor, W. y Meléndez, M. (2017). *Estudio de Factibilidad para la Implementación de la Banca Digital en Banco Amazonas S.A.*
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20720/1/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20IMPLEMEMENTACION%20DE%20LA%20BANCA%20DIGITAL%20EN%20BANCO%20AMAZONAS%20S.pdf>
- Martín, C. (2021). *¿Qué son las finanzas personales?*
<https://www.ceupe.com/blog/finanzas-personales.html>
- Martinez, Y. & Vara, J. (2019). *La Banca Electrónica y su Uso en las Operaciones de los Clientes de la Agencia BCP Centro Cívico*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61508/Martinez_EYI-Vara_CJW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meléndez, M. (2020). *Servicio de Banca Electrónica y Seguridad de la Información de los Usuarios, Distrito de Los Olivos 2020*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53557/Mel%c3%>

[a9ndez_TM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](#)

Neyra, W. (2021). *¿Por qué es importante la educación financiera en tiempos de pandemia?* <https://stakeholders.com.pe/ddhh/educacion/por-que-es-importante-la-educacion-financiera-en-tiempos-de-pandemia/>

Olin, B. (2017). *La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión.* <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1514/1/RI000716.pdf>

Pacheco, J. (2018). *Futuro financiero.* <https://www.economia360.org/futuro-financiero/>

Parella, S. y Martins, F. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL. <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Parodi, C. (2020). *¿Qué es un sistema financiero?* <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2020/02/que-es-un-sistema-financiero-2.html/>

Pérez, C. (2018). *Estrategias de Comunicación Para la Adopción de Servicios de Banca por Internet en el Sector Financiero de la Provincia de Tungurahua, Ambato – Ecuador.* <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27916/1/04%20MDG.pdf>

Portorreal, R. (2020). *Transformación Digital de la Banca Múltiple en la República Dominicana.* <https://comercioexterior.ub.edu/tesina/tesinasaprobadas/1819/TesinaPortorrealRobinson.pdf>

Pugliese, G. (2017). *La creciente banca digital en Latinoamérica se acerca al nivel de EE.UU.* <https://gestion.pe/economia/creciente-banca-digital-latinoamerica-acerca-nivel-ee-uu-233978-noticia/>

Quispe, G. y Tambo, E. (2021). *Incidencia de la Educación Financiera en la Aceptación Hacia la Banca Móvil y Banca por Internet de los 4 Principales Bancos de*

- Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26312/T-2879.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A. (2019). *Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018*. <https://repositorio.unan.edu.ni/10106/1/2990.pdf>
- Roldán, P. (2017). *Las Finanzas*. <https://economipedia.com/definiciones/finanzas.html#:~:text=Las%20finanzas%20corresponden%20a%20un,el%20ahorro%20de%20los%20mismos.>
- Ron, H. (2018). *Toma de decisiones financieras: mejorar utilizando modelos*. <https://ron-henry.com/es/toma-de-decisiones-financieras-mejorar-utilizando-modelos/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20toma%20de%20decisiones,con%20el%20uso%20del%20dinero.>
- Salcedo, A. (2019). *Definición de Encuesta*. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Skinner, C. (2017). *Digital Bank, Strategies to Launch or Become a Digital Bank*.
- Sonco, T. (2021). *Influencia de los Factores Conductuales en la Intención de Uso de la Banca Digital de los Clientes y Usuarios del Sistema Bancario en la Provincia de Arequipa – 2020*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12488/UPsoaptr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tulcán, (2016). *Productos y Servicios Financieros*. <https://www.cooptulcan.fin.ec/productos-3/educacion-financiera/aprendamos/productos-y-servicios-financieros>
- Verde, K. (2017). *Educación Financiera y su Relación con el Endeudamiento en el Uso de Tarjetas de Crédito del BCP, Agencia Lima Cercado - 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9100/Verde_SK_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapana, M. y Castrillo, W. (2020). *El impacto del marketing digital en el posicionamiento de la Banca Digital del Banco Fortaleza en la ciudad de La Paz*. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/26314/T-2826.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

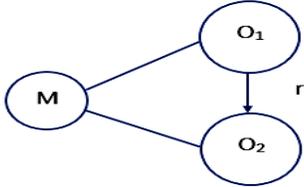
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Educación Financiera	Según García & Lember (2012), es el desarrollo por el cual los inversionistas y consumidores obtienen un mejor conocimiento de los productos y conceptos financieros, a través de información objetiva, asesoramiento u orientación, adquiriendo así confianza y habilidades para reconocer las oportunidades y los riesgos financieros.	Para analizar y desarrollar la variable Educación Financiera se ejecutó a través de un cuestionario y los resultados se procesaron mediante el programa estadístico SPSS.	Conocimiento Financiero	Productos y servicios financieros	Ordinal
				Proveedores y consumidores en el mercado financiero	
				Información de finanzas	
			Habilidad Financiera	Aplicación de conocimiento financiero	
				Finanzas personales	
			Actitud Financiera	Futuro financiero	
				Decisiones financieras	
				Relación con el sistema financiero	
			Banca Digital	De acuerdo con Bakare (2015), resulta que, si bien la banca digital tiene un efecto positivo en el sector bancario, las instituciones financieras deben poner en marcha planes estratégicos para enfrentar los retos de la banca digital para tener mayores ganancias y reducción de costos, donde se requiere capacitación para enseñar a sus clientes y resaltar los beneficios de la banca digital.	
Mejora de productos					
Eficiencia	Nivel de servicio				
	Tiempos de espera				
	Disponibilidad del canal				
Seguridad	Privacidad				
	Protección				
	Control de accesos				

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: Educación Financiera y su relación con la Banca Digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre Educación Financiera y la Banca Digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto?</p> <p>Problemas Específicos a) ¿Cuál es la relación entre el conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto? b) ¿Cuál es la relación entre la habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto? c) ¿Cuál es la relación entre la actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre educación financiera y banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Objetivos Específicos a) Determinar la relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. b) Determinar la relación entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. c) Determinar la relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre educación financiera y banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Hipótesis Específicas a) Existe relación entre conocimiento financiero y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. b) Existe relación entre habilidad financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto. c) Existe relación entre actitud financiera y la banca digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>										
<p>Diseño de Investigación</p>	<p>Población y Muestra</p>	<p>Variables y Dimensiones</p>											
<p>Esquema:</p>  <p>Donde: M: Muestra de la investigación O1: Observación de la variable 1 O2: Observación de la variable 2 r: Relación entre las variables</p>	<p>Población. La población total estudiada estuvo constituida por 82,900 habitantes que residen en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Muestra. La muestra seleccionada para la investigación fue de 150 personas que residen en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Muestreo. Para decretar la muestra, se realizó un muestreo no probabilístico.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1136 971 1310 1027">Variables</th> <th data-bbox="1310 971 1640 1027">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1136 1027 1310 1195" rowspan="3">Educación Financiera</td> <td data-bbox="1310 1027 1640 1084">Conocimiento Financiero</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1310 1084 1640 1141">Habilidad Financiera</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1310 1141 1640 1195">Actitud Financiera</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1136 1195 1310 1352" rowspan="3">Banca Digital</td> <td data-bbox="1310 1195 1640 1252">Innovación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1310 1252 1640 1308">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1310 1308 1640 1352">Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Educación Financiera	Conocimiento Financiero	Habilidad Financiera	Actitud Financiera	Banca Digital	Innovación	Eficiencia	Seguridad
Variables	Dimensiones												
Educación Financiera	Conocimiento Financiero												
	Habilidad Financiera												
	Actitud Financiera												
Banca Digital	Innovación												
	Eficiencia												
	Seguridad												

Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA

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

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 cinco posibles respuestas.

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

Escala:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: EDUCACIÓN FINANCIERA						
Indicador 1: Productos y servicios financieros						
1	¿Usted conoce sobre los distintos productos y servicios que le ofrecen cada institución financiera?					
2	¿Usted conoce sobre las ventajas y desventajas de las tasas de interés y seguros que brindan las instituciones financieras?					
Indicador 2: Proveedores y consumidores en el mercado financiero						
3	¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?					
4	¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el mercado financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?					
Indicador 3: Información de finanzas						
5	¿Usted tiene conocimiento de las páginas web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?					
6	¿Usted conoce si hay entidades públicas y/o privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?					

Indicador 4: Aplicación de conocimiento financiero						
7	¿Usted calcula la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro y/o crédito) antes de contratarlos?					
8	¿Usted conoce sobre el monto de las comisiones que cobran las entidades financieras, al momento de realizar alguna transacción?					
Indicador 5: Finanzas personales						
9	¿Usted analiza si sus gastos son necesarios o innecesarios para poder tener un mejor control sobre sus finanzas?					
10	¿Usted realiza un presupuesto personal de manera mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?					
Indicador 6: Futuro financiero						
11	¿Usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?					
12	¿Usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su capital personal?					
Indicador 7: Decisiones financieras						
13	¿Usted se informa sobre los beneficios y desventajas antes de contratar un producto y/o servicio financiero?					
14	¿Usted se informa antes de realizar pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro, retiro de CTS, etc.?					
Indicador 8: Relación con el sistema financiero						
15	¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?					
16	¿Cuándo tiene la necesidad de adquirir un préstamo u otro producto financiero, con qué frecuencia acude a las entidades bancarias para solicitarlo?					

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.

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 cinco posibles respuestas.

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

Escala:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
VARIABLE 2: BANCA DIGITAL						
Indicador 1: Nuevos productos						
1	¿El banco introduce nuevos e innovadores productos en la banca digital que hacen que esté a la vanguardia en tecnología?					
2	¿Los nuevos productos que introduce el banco hacen más útil el servicio de la banca digital?					
Indicador 2: Mejora de productos						
3	¿El banco realiza continuamente mejoras en la funcionalidad y la seguridad en la banca digital?					
4	¿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	¿El banco muestra interés por mantener operativo la banca digital (banca móvil y/o banca por internet) las 24 horas del día?					
6	¿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	¿La tecnología con la que cuenta la banca digital hace que las operaciones sean más ágiles y se reduzcan los tiempos de espera?					
8	¿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	¿La disponibilidad de la banca digital está diseñada de acuerdo a la necesidad del cliente?					
10	¿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	¿El banco comparte información privada del cliente para usos comerciales?					
12	¿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	¿El banco maneja medidas extremas con la protección de los datos de los usuarios que se brinda por la banca digital?					
14	¿Es necesario que el usuario cambie constantemente las claves y contraseñas para proteger sus datos?					
Indicador 8: Control de accesos						
15	¿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	¿Los accesos de seguridad a la banca digital resultan confiables para los usuarios?					

Anexo 4. Validación

EXPERTO Nº 1. Mg. Lourdes Guevara Rabanal

Tarapoto, 19 de Julio del 2022

Señor (a):

Mg. Lourdes Guevara Rabanal

De nuestra mayor consideración:

Nosotras, Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua, postulantes al título de Contador Público de la Universidad César Vallejo, nos dirigimos a usted, respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que nos permitan alcanzar los objetivos propuestos en nuestro trabajo de investigación titulado:

Educación Financiera y su relación con la Banca Digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022

Le solicitamos, tenga a bien validar el mencionado instrumento como juez experto en el tema, para ello acompañamos los documentos siguientes:

1. Matriz de Operacionalización
2. Instrumentos de evaluación
3. Informe de opinión sobre instrumento de investigación científica

Le agradecemos anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Vásquez Ramírez Fanny V.
DNI: 73712141



Sinarahua Sinarahua María M.
DNI: 71625809

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guevara Rabanal Lourdes

Instituto donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Finanzas

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable Educación Financiera

Autor (s) del instrumento (s): Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes

Sinarahua Sinarahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Educación Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Educación Financiera					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Educación Financiera					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 19 de julio de 2022


MBA. Lourdes Guevara Rabanal
C.B. 1985

Firma de experto

DNI: 42817344

Teléfono: 942038207

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guevara Rabanal Lourdes
Instituto donde labora: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad: Finanzas
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable Banca Digital
Autor (s) del instrumento (s): Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Banca Digital en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Banca Digital				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Banca Digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 19 de julio de 2022



... MBA. Lourdes Guevara Rabanal ...
Cod 19585
Firma de experto
DNI: 42817344
Teléfono: 942038207

EXPERTO N° 2. Dr. César Augusto Flores Tananta

Tarapoto, 19 de Julio del 2022

Señor (a):

Dr. César Augusto Flores Tananta

De nuestra mayor consideración:

Nosotras, Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua, postulantes al título de Contador Público de la Universidad César Vallejo, nos dirigimos a usted, respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que nos permitan alcanzar los objetivos propuestos en nuestro trabajo de investigación titulado:

Educación Financiera y su relación con la Banca Digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022

Le solicitamos, tenga a bien validar el mencionado instrumento como juez experto en el tema, para ello acompañamos los documentos siguientes:

1. Matriz de Operacionalización
2. Instrumentos de evaluación
3. Informe de opinión sobre instrumento de investigación científica

Le agradecemos anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Vásquez Ramírez Fanny V.
DNI: 73712141



Sinarahua Sinarahua María M.
DNI: 71625809

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Flores Tananta César Augusto

Instituto donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Gestión Tributaria, Contable y Financiera

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable Educación Financiera

Autor (s) del instrumento (s): Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Educación Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Educación Financiera				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Educación Financiera				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 19 de julio de 2022



Dr. CÉSAR AUGUSTO FLORES TANANTA

Firma de experto

DNI: 43071519

Teléfono: 042 602840

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Flores Tananta César Augusto

Instituto donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Gestión Tributaria, Contable y Financiera

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable Banca Digital

Autor (s) del instrumento (s): Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Banca Digital en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Banca Digital				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Banca Digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 19 de julio de 2022


Dr. CÉSAR AUGUSTO FLORES TANANTA

Firma de experto

DNI: 43071519

Teléfono: 042 602840

EXPERTO N° 3. Mg. Efrain Vasquez Rios

Tarapoto, 19 de Julio del 2022

Señor (a):

Mg. Efrain Vasquez Rios

De nuestra mayor consideración:

Nosotras, Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua, postulantes al título de Contador Público de la Universidad César Vallejo, nos dirigimos a usted, respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que nos permitan alcanzar los objetivos propuestos en nuestro trabajo de investigación titulado:

Educación Financiera y su relación con la Banca Digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022

Le solicitamos, tenga a bien validar el mencionado instrumento como juez experto en el tema, para ello acompañamos los documentos siguientes:

1. Matriz de Operacionalización
2. Instrumentos de evaluación
3. Informe de opinión sobre instrumento de investigación científica

Le agradecemos anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,


.....
Vásquez Ramírez Fanny V.
DNI: 73712141


.....
Sinarahua Sinarahua María M.
DNI: 71625809

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **MG. CPC. VASQUEZ RIOS.**

Institución donde labora: **C.A.C SAN MARTIN DE PORRES.**

Especialidad: **FINANZAS.**

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable Educación Financiera

Autor (s) del instrumento (s): Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Educación Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Educación Financiera					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Educación Financiera					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 19 de julio de 2022


Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma de experto
DNI: ...42359126
Teléfono: 955939509

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **MG. CPC. VASQUEZ RIOS.**

Instituto donde labora: **C.A.C SAN MARTIN DE PORRES.**

Especialidad: **FINANZAS.**

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable Banca Digital

Autor (s) del instrumento (s): Fanny Vanessa Vásquez Ramírez y María Mercedes Sinarahua Sinarahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Banca Digital en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Banca Digital					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Banca Digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido (aplicable).

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **aplicable**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 19 de julio de 2022



Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma de experto
DNI: 42359126.
Teléfono: 955939509.

Anexo 5. Confiabilidad de los Instrumentos

Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Instrumento de la Variable Educación Financiera

ENCUESTADOS	ITEMS																SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	3	2	3	1	4	1	4	1	5	3	3	3	5	4	3	2	47
E2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	49
E3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	49
E4	2	2	3	2	3	4	2	3	5	2	2	3	3	4	4	3	47
E5	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	3	5	5	2	4	57
E6	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	2	46
E7	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	42
E8	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	50
E9	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	65
E10	2	2	3	1	3	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	50
E11	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	2	58
E12	2	1	1	2	2	1	4	3	4	2	2	2	4	1	1	2	34
E13	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	62
E14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
E15	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	70
E16	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48
E17	4	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	61
E18	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	43
E19	5	3	3	5	4	5	3	3	4	5	3	3	3	5	1	4	59
E20	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	24
VARIANZA	0,85	0,66	0,89	1,83	0,93	1,81	0,99	1,21	1,24	1,33	1,25	0,90	1,19	1,25	1,49	0,86	
SUMATORIA DE VARIANZAS	18,66																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	124,5275																

ALFA **Coeficiente de confiabilidad del cuestionario**

0,91

k Numero de ítems del instrumento

16

$\sum S_i^2$ Sumatoria de las varianzas de los ítems

18,66

S_T^2

Varianza total del instrumento

124,5275

Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Instrumento de la Variable Banca Digital

ENCUESTADOS	ITEMS																SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	70
E2	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	73
E3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	1	5	5	4	5	4	64
E4	3	2	4	3	5	3	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	63
E5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	5	59
E6	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	5	5	3	61
E7	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	34
E8	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	61
E9	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	2	5	4	3	5	5	61
E10	4	1	1	1	3	4	4	3	3	1	4	1	1	5	4	4	44
E11	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	66
E12	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	24
E13	5	3	3	2	5	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	55
E14	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	54
E15	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	3	5	5	68
E16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	78
E18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	2	3	5	62
E19	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	57
E20	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	42
VARIANZA	0,85	1,45	1,45	1,74	1,63	0,85	0,95	0,95	1,23	1,95	1,93	1,75	1,64	0,94	1,39	0,86	
SUMATORIA DE VARIANZAS	21,53																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	167,7275																

ALFA

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

0,93

k

Numero de ítems del instrumento

16

$$\sum S_i^2$$

Sumatoria de las varianzas de los ítems

21,53

$$S_T^2$$

Varianza total del instrumento

167,7275

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Valores de los niveles de confiabilidad

VALORES	NIVEL DE CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández S., R. y otros (2006). Metodología de la investigación científica. Edit. Mac Graw Hill. México. Cuarta edic. Pags. 438 – 439.

E51	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	49
E52	3	3	4	3	4	3	20	2	4	3	5	14	4	3	3	3	2	2	17	51
E53	2	2	2	3	3	3	15	3	1	3	1	8	3	3	2	3	3	4	18	41
E54	3	2	2	3	2	2	14	2	2	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	32
E55	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	15	3	3	3	4	3	3	19	57
E56	2	3	5	5	4	3	22	4	1	5	5	15	4	2	3	3	3	3	18	55
E57	4	4	3	5	4	4	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	2	4	25	69
E58	3	2	4	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	3	19	53
E59	3	3	4	3	3	3	19	2	4	4	3	13	3	4	4	3	1	2	17	49
E60	3	3	3	3	2	3	17	4	5	4	5	18	5	3	4	5	3	3	23	58
E61	3	3	3	4	3	3	19	3	2	3	3	11	3	4	3	3	2	3	18	48
E62	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	19	5	5	4	4	4	3	25	73
E63	3	1	3	1	1	4	13	1	1	1	2	5	1	1	1	1	2	5	11	29
E64	4	2	2	2	1	3	14	2	2	4	3	11	3	2	2	3	3	3	16	41
E65	3	3	5	4	4	3	22	2	3	4	5	14	4	4	3	4	4	4	23	59
E66	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	3	16	5	5	5	5	1	3	24	70
E67	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	16
E68	4	3	3	3	2	2	17	4	5	5	5	19	4	4	5	4	4	2	23	59
E69	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	4	14	4	4	4	5	4	4	25	61
E70	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	48
E71	3	4	4	4	4	5	24	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	3	19	56
E72	4	4	5	4	4	3	24	5	4	5	2	16	3	3	5	5	5	3	24	64
E73	5	5	5	3	3	3	24	2	2	5	5	14	5	5	4	1	3	3	21	59
E74	2	2	2	2	3	4	15	3	1	2	3	9	4	3	2	2	3	2	16	40
E75	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	48
E76	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	47
E77	4	2	2	1	2	2	13	1	2	3	3	9	3	3	3	3	4	3	19	41
E78	3	3	4	5	3	2	20	4	2	3	2	11	4	3	4	2	3	4	20	51
E79	3	2	3	1	2	1	12	1	1	2	4	8	3	1	3	4	1	1	13	33
E80	3	3	5	5	3	3	22	2	2	2	1	7	1	1	1	2	3	4	12	41
E81	2	3	3	4	3	1	16	2	3	3	3	11	4	4	4	3	3	4	22	49
E82	5	3	1	2	5	3	19	4	5	5	4	18	5	5	5	5	4	4	28	65
E83	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29	77
E84	1	2	1	2	3	1	10	1	1	3	1	6	2	2	2	2	2	3	13	29
E85	3	4	2	4	2	2	17	4	4	5	4	17	4	4	4	3	4	2	21	55
E86	3	3	3	3	3	3	18	3	3	5	5	16	5	5	5	5	3	3	26	60
E87	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	49
E88	4	4	5	4	3	3	23	2	2	4	4	12	4	4	4	3	3	2	20	55
E89	3	3	3	3	3	3	18	2	3	4	3	12	3	3	3	3	4	3	19	49
E90	3	4	5	3	3	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	3	19	54
E91	3	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	18
E92	3	4	2	4	2	2	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	2	4	25	62
E93	3	4	5	5	5	5	27	2	2	3	4	11	4	4	4	4	2	2	20	58
E94	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	5	20	4	4	5	5	3	2	23	69
E95	4	4	5	5	3	4	25	5	5	3	2	15	2	2	4	5	3	4	20	60
E96	3	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	18
E97	2	1	1	1	4	1	10	1	1	4	1	7	1	1	5	4	1	1	13	30
E98	4	4	4	4	4	2	22	1	3	4	3	11	3	3	3	4	1	1	15	48
E99	3	4	4	3	2	2	18	2	3	4	3	12	3	3	3	3	2	3	17	47
E100	3	4	4	3	2	3	19	3	3	3	4	13	4	4	3	3	3	2	19	51

E101	5	5	3	4	4	3	24	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	5	27	71
E102	4	4	5	5	3	4	25	4	4	5	5	18	4	4	4	3	4	4	23	66
E103	2	2	1	1	1	1	8	2	1	2	3	8	2	2	1	1	1	1	8	24
E104	3	1	1	1	1	1	8	1	1	3	3	8	1	1	1	1	2	4	10	26
E105	3	1	5	4	5	3	21	1	3	1	2	7	3	4	5	5	1	4	22	50
E106	4	2	4	1	4	1	16	5	2	5	5	17	4	4	4	5	5	3	25	58
E107	4	5	3	4	4	4	24	5	5	4	3	17	4	4	4	5	3	2	22	63
E108	3	3	4	4	5	4	23	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	4	24	66
E109	3	4	5	5	4	3	24	5	5	4	3	17	4	4	4	5	3	3	23	64
E110	4	3	5	3	1	1	17	1	1	5	2	9	1	1	5	2	1	4	14	40
E111	2	2	3	2	2	1	12	2	2	4	4	12	2	2	2	2	2	2	12	36
E112	5	5	5	3	3	2	23	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29	72
E113	4	2	3	2	3	3	17	1	2	2	4	9	2	2	3	1	5	1	14	40
E114	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	9	2	1	2	2	2	2	11	38
E115	2	3	3	4	3	3	18	2	4	2	2	10	3	3	2	4	3	3	18	46
E116	3	2	3	2	2	3	15	1	3	3	4	11	4	1	4	4	2	2	17	43
E117	3	2	3	3	2	3	16	3	3	4	3	13	3	3	4	3	3	3	19	48
E118	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	16
E119	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	31
E120	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	80
E121	3	2	2	3	3	2	15	3	2	4	3	12	2	2	2	2	2	2	12	39
E122	1	2	4	5	5	3	20	2	1	3	2	8	4	4	5	1	4	3	21	49
E123	3	4	5	4	2	4	22	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	2	26	67
E124	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	3	4	3	4	4	5	23	55
E125	3	2	2	1	2	3	13	2	2	2	2	8	2	3	3	1	2	2	13	34
E126	4	4	4	5	5	5	27	2	5	5	5	17	5	3	4	4	4	1	21	65
E127	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	19	5	5	5	5	3	3	26	74
E128	3	2	2	2	1	2	12	2	2	4	3	11	4	4	2	2	1	1	14	37
E129	3	3	3	3	1	1	14	5	1	4	4	14	3	3	4	4	2	3	19	47
E130	5	4	5	4	3	3	24	3	3	4	4	14	4	4	4	4	3	4	23	61
E131	3	3	2	2	5	4	19	4	3	4	4	15	2	3	4	4	3	2	18	52
E132	4	5	5	5	3	4	26	4	5	5	5	19	4	3	4	5	4	4	24	69
E133	3	3	4	1	2	2	15	3	2	4	3	12	4	5	2	3	4	2	20	47
E134	4	4	3	4	4	2	21	3	4	5	5	17	5	5	4	5	2	2	23	61
E135	3	4	5	4	3	2	21	5	4	5	4	18	4	1	4	3	2	2	16	55
E136	3	2	4	2	3	4	18	4	3	4	4	15	4	4	4	1	1	1	15	48
E137	3	5	4	4	4	5	25	3	5	5	4	17	4	5	4	4	4	4	25	67
E138	4	3	3	3	3	3	19	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	3	18	46
E139	5	3	4	3	5	5	25	4	3	2	3	12	3	3	2	3	3	3	17	54
E140	3	3	4	4	2	4	20	3	4	3	4	14	3	4	4	4	3	3	21	55
E141	3	4	2	3	2	2	16	4	3	4	2	13	3	4	3	4	2	5	21	50
E142	3	4	1	3	3	3	17	3	4	5	4	16	4	4	4	4	4	4	24	57
E143	3	3	3	3	2	3	17	2	3	4	4	13	3	4	3	3	3	3	19	49
E144	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	3	27	74
E145	4	3	2	2	3	3	17	4	3	5	4	16	4	4	4	4	2	3	21	54
E146	4	4	4	3	4	3	22	3	4	5	5	17	3	4	4	5	5	3	24	63
E147	3	3	3	3	2	1	15	4	3	4	3	14	3	3	4	4	3	3	20	49
E148	2	1	1	2	1	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	1	8	23
E149	3	3	1	2	4	4	17	2	2	2	3	9	2	1	3	1	1	1	9	35
E150	4	3	4	3	3	2	19	4	3	3	4	14	4	4	3	3	4	3	21	54

Base de Datos VARIABLE 2: BANCA DIGITAL

ENCUESTADOS	Innovación				TOTAL	Eficiencia						TOTAL	Seguridad				TOTAL	TOTALES		
	Nuevos productos		Mejora de productos		Innovación	Nivel de servicio		Tiempos de espera		Disponibilidad del canal		Eficiencia	Privacidad	Protección		Control de accesos	Seguridad	BANCA DIGITAL		
E1	3	4	4	3	14	3	3	4	4	3	3	20	2	3	3	2	3	2	15	49
E2	4	4	4	3	15	3	3	4	4	4	2	20	1	4	4	3	3	3	18	53
E3	3	3	4	4	14	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24	59
E4	1	2	3	2	8	2	1	2	1	1	1	8	2	1	2	1	2	2	10	26
E5	3	4	3	4	14	5	5	5	5	3	3	26	1	3	5	3	5	5	22	62
E6	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19	47
E7	4	4	4	3	15	3	2	4	4	2	4	19	4	4	4	4	3	4	23	57
E8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E10	4	5	4	5	18	4	4	5	5	5	4	27	5	4	5	3	4	5	26	71
E11	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	3	5	23	54
E12	2	3	2	1	8	3	1	2	4	3	3	16	3	1	2	4	3	2	15	39
E13	3	3	3	3	12	4	3	4	3	3	2	19	4	4	4	2	2	3	19	50
E14	5	4	5	4	18	3	3	4	4	4	5	23	2	5	5	4	4	5	25	66
E15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E16	3	4	3	2	12	4	3	4	3	3	2	19	2	2	2	2	2	3	13	44
E17	2	3	2	3	10	4	4	4	4	4	3	23	3	3	4	4	4	4	22	55
E18	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	32
E19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	4	28	2	5	5	4	4	5	25	73
E20	4	3	3	3	13	3	3	3	5	3	3	20	5	5	4	2	1	5	22	55
E21	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	63
E22	2	2	3	3	10	3	3	2	2	2	2	14	3	3	3	3	4	4	20	44
E23	1	2	1	2	6	3	3	2	2	2	4	16	2	1	1	1	2	3	10	32
E24	5	5	5	5	20	5	2	5	5	3	4	24	4	3	3	5	4	3	22	66
E25	5	5	4	4	18	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	3	4	4	26	73
E26	4	3	3	2	12	2	3	4	3	2	3	17	4	3	2	3	4	3	19	48
E27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E28	4	3	4	3	14	4	4	3	5	4	5	25	1	5	3	4	5	4	22	61
E29	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	4	3	4	22	61
E30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	5	3	20	1	3	5	3	3	3	18	50
E31	4	3	5	5	17	4	3	4	4	4	2	21	1	5	5	5	5	4	25	63
E32	4	4	3	3	14	3	4	4	3	4	2	20	2	2	2	5	3	3	17	51
E33	1	1	1	1	4	1	3	4	5	4	3	20	1	1	2	1	2	4	11	35
E34	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	3	26	4	3	4	5	5	4	25	67
E35	3	4	4	5	16	5	4	5	5	5	3	27	3	4	4	2	2	4	19	62
E36	3	3	4	3	13	3	3	2	3	2	3	16	2	2	3	2	3	2	14	43
E37	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	2	4	2	18	61
E38	3	2	5	3	13	5	5	5	5	5	3	28	1	5	3	5	5	3	22	63
E39	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	4	25	74
E40	2	4	2	2	10	4	1	5	3	3	3	19	2	3	2	4	2	4	17	46
E41	4	4	3	4	15	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	4	4	3	20	55
E42	2	5	4	5	16	5	4	5	5	4	3	26	5	5	5	4	4	5	28	70
E43	3	4	4	3	14	3	3	3	3	4	3	19	2	2	2	1	4	4	15	48
E44	3	2	3	3	11	3	1	2	3	3	4	16	5	3	3	5	4	3	23	50
E45	3	3	2	3	11	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	2	3	3	15	41
E46	4	3	3	4	14	4	4	5	5	5	5	28	4	3	4	3	4	4	22	64
E47	1	2	2	1	6	5	1	5	1	1	1	14	1	1	1	5	1	1	10	30
E48	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	32
E49	3	3	4	4	14	4	3	5	4	3	3	22	3	3	3	2	3	5	19	55
E50	3	4	3	2	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	49

E51	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E52	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	2	22	2	2	3	2	3	3	15	51
E53	5	5	5	4	19	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	68
E54	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	31
E55	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	3	19	1	4	5	4	3	4	21	55
E56	5	5	3	4	17	4	4	3	3	4	3	21	3	5	3	3	4	4	22	60
E57	4	4	4	3	15	4	3	5	5	5	3	25	4	5	3	5	5	3	25	65
E58	3	3	4	3	13	3	3	4	3	3	3	19	4	3	3	5	4	4	23	55
E59	3	4	3	3	13	4	4	3	3	4	3	21	1	4	3	3	4	4	19	53
E60	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	2	4	4	22	64
E61	4	3	3	2	12	3	3	3	2	3	3	17	2	4	3	3	3	3	18	47
E62	3	3	3	4	13	4	3	5	4	4	4	24	3	5	4	5	5	3	25	62
E63	1	2	3	1	7	2	1	3	3	3	1	13	3	3	1	1	2	3	13	33
E64	3	2	3	3	11	3	3	4	3	4	2	19	4	3	3	4	3	4	21	51
E65	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	23	60	
E66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	1	5	5	5	5	2	23	73
E67	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	1	2	3	16	37
E68	3	3	3	2	11	3	3	4	4	4	2	20	3	2	2	5	4	4	20	51
E69	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	22	4	4	3	5	5	3	24	62
E70	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E71	3	4	4	3	14	3	3	4	3	3	2	18	3	3	3	3	3	4	19	51
E72	5	5	5	5	20	3	3	4	5	4	2	21	3	3	3	3	5	4	21	62
E73	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	3	21	3	3	5	1	3	5	20	57
E74	3	3	2	4	12	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	4	2	2	15	43
E75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E76	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	3	3	17	38
E77	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	69
E78	3	3	4	4	14	3	4	4	4	3	4	22	3	4	3	5	4	4	23	59
E79	1	2	2	1	6	1	2	1	1	2	2	9	2	1	2	2	2	2	11	26
E80	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	2	25	1	1	1	5	5	5	18	59
E81	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	22	61
E82	5	5	5	4	19	4	2	3	2	4	4	19	2	1	1	5	3	3	15	53
E83	4	5	4	4	17	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	3	5	5	27	73
E84	2	1	2	2	7	2	3	2	1	2	3	13	2	2	3	1	3	3	14	34
E85	4	3	4	5	16	4	4	4	4	3	4	23	1	5	5	5	5	5	26	65
E86	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E87	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	55
E88	4	4	4	3	15	4	4	5	5	5	4	27	1	5	5	5	4	4	24	66
E89	3	3	2	4	12	3	3	4	2	4	2	18	3	3	3	4	3	4	20	50
E90	2	3	2	3	10	2	3	2	4	3	3	17	5	3	2	5	3	2	20	47
E91	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	16
E92	4	4	4	3	15	2	2	2	2	2	2	12	4	4	3	5	5	2	23	50
E93	3	4	3	4	14	3	3	5	5	5	3	24	3	4	4	2	4	4	21	59
E94	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	3	24	2	5	4	4	3	4	22	64
E95	4	5	5	3	17	3	3	4	4	5	2	21	5	4	3	4	4	3	23	61
E96	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	16
E97	3	4	4	4	15	4	4	5	5	4	2	24	3	4	4	2	2	3	18	57
E98	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	19	1	1	4	4	3	4	17	48
E99	2	3	4	5	14	4	5	4	1	5	4	23	3	5	4	5	3	5	25	62
E100	4	3	4	3	14	3	3	3	3	4	2	18	2	3	3	2	3	3	16	48

E101	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	2	21	3	3	3	5	5	5	24	60
E102	5	4	4	4	17	5	4	4	4	5	4	26	4	5	4	4	4	4	25	68
E103	1	3	2	2	8	3	2	2	2	2	3	14	1	2	2	5	2	4	16	38
E104	5	5	4	4	18	3	3	4	5	4	3	22	1	4	4	2	1	4	16	56
E105	2	4	4	4	14	2	3	3	4	4	4	20	2	3	3	1	3	4	16	50
E106	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	2	21	1	5	3	4	5	3	21	57
E107	4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	4	27	3	4	5	4	5	4	25	69
E108	4	3	4	3	14	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	56
E109	3	3	4	3	13	2	3	3	3	4	3	18	1	5	4	5	5	3	23	54
E110	2	1	1	1	5	1	3	4	5	3	3	19	1	1	1	1	4	3	11	35
E111	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	32
E112	5	5	4	5	19	5	4	5	5	5	5	29	2	5	5	5	5	3	25	73
E113	3	5	4	4	16	4	5	4	5	5	5	28	3	5	5	4	5	4	26	70
E114	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	3	2	2	14	43
E115	4	2	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	2	2	1	3	3	4	15	44
E116	4	4	3	3	14	3	3	4	3	4	3	20	1	4	4	5	2	3	19	53
E117	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	19	4	3	3	4	3	3	20	51
E118	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	48
E119	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	4	14	34
E120	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	80
E121	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	32
E122	2	3	2	1	8	5	3	3	5	2	1	19	3	4	4	4	5	2	22	49
E123	2	3	3	3	11	3	3	5	5	5	1	22	3	3	5	5	5	3	24	57
E124	3	4	3	4	14	1	2	3	3	4	5	18	3	5	3	5	4	4	24	56
E125	2	3	3	2	10	1	2	3	3	2	2	13	3	3	2	2	3	3	16	39
E126	3	3	3	3	12	4	3	5	5	4	4	25	1	2	4	5	5	5	22	59
E127	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	4	28	4	5	4	5	5	4	27	75
E128	2	3	2	2	9	4	3	3	3	3	2	18	3	2	3	2	4	3	17	44
E129	3	3	3	3	12	3	2	4	5	3	1	18	1	4	4	5	4	3	21	51
E130	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	4	22	62
E131	4	5	4	4	17	4	5	5	4	3	2	23	1	3	3	1	5	5	18	58
E132	3	4	4	4	15	3	4	4	3	3	2	19	5	4	3	5	4	4	25	59
E133	2	3	3	2	10	3	3	2	1	2	3	14	1	2	2	2	4	3	14	38
E134	4	4	3	4	15	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	4	3	3	20	56
E135	5	5	4	3	17	5	3	4	4	5	3	24	1	1	5	5	4	3	19	60
E136	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	1	5	5	5	5	4	25	54
E137	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	1	5	5	5	5	5	26	75
E138	3	4	2	3	12	4	3	4	3	2	3	19	2	2	3	4	3	2	16	47
E139	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	3	22	2	2	3	4	2	4	17	53
E140	3	2	3	3	11	4	4	3	4	4	2	21	3	3	4	4	3	4	21	53
E141	2	2	2	2	8	5	3	4	4	3	2	21	2	3	3	3	3	3	17	46
E142	3	4	3	4	14	4	4	3	3	5	4	23	4	4	4	4	3	4	23	60
E143	2	2	3	3	10	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	2	4	18	45
E144	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	3	28	3	1	3	5	5	5	22	69
E145	2	3	2	3	10	3	4	4	3	3	4	21	2	5	3	4	4	3	21	52
E146	5	4	4	5	18	4	3	5	2	3	2	19	3	3	3	3	4	4	20	57
E147	3	3	4	3	13	5	4	4	3	4	2	22	4	2	3	2	3	4	18	53
E148	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	2	23	3	4	4	2	3	4	20	60
E149	3	4	2	2	11	1	1	3	3	2	2	12	2	2	3	1	2	2	12	35
E150	4	4	4	3	15	2	3	4	4	4	2	19	3	4	3	1	4	4	19	53



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Educación Financiera y su relación con la Banca Digital desde la perspectiva del usuario en la ciudad de Tarapoto, 2022", cuyos autores son SINARAHUA SINARAHUA MARIA MERCEDES, VÁSQUEZ RAMÍREZ FANNY VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN DNI: 25729654 ORCID: 0000-0002-9447-8683	Firmado electrónicamente por: AVILLAFUERTE el 01-12-2022 00:33:42

Código documento Trilce: TRI - 0457651