

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“USO DE BILLETERAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

“ LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

INGRID MARILIN RUBI CABRERA GALLARDO

ASESORA:

MTRO. LIC. ADM. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO

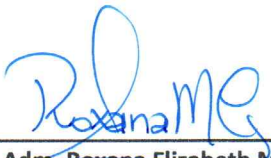
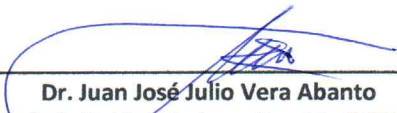
CAJAMARCA – PERÚ

2026

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Ingrid Marilyn Rubi Cabrera Gallardo
DNI: 73832523
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
Mtro. Lic. Adm. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho
Departamento Académico:
Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
USO DE BILLETAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025
6. Fecha de evaluación: 12/02/2026
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 8%
9. Código Documento: oid: 3117:556469332
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 18/02/2026

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 Mtro. Lic. Adm. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho DNI: 41515642	 Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 439-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller **INGRID MARILIN RUBI CABRERA GALLARDO** denominada:

“USO DE BILLETERAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025”

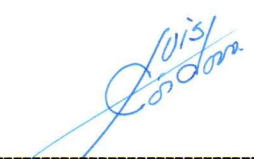
Fecha de sustentación: 16 de enero del 2026



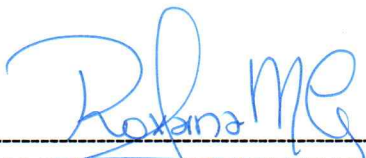
DR. LIC. ADM. DAVID MOISÉS ZAVALA CHIMBOR
PRESIDENTE



MG. LIC. ADM. LUZ ROXANA SOTO ALCÁNTARA
SECRETARIA



MBA. LIC. ADM. LUIS ANDRÉS CÓRDOVA BUENO
VOCAL



MTRO. LIC. ADM. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO
ASESORA

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Emerson por ser mi pilar en cada paso del camino, por su apoyo constante y sus palabras de aliento que han sido fundamentales para alcanzar esta meta. A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada momento, por brindarme la inspiración y perseverancia necesarias para alcanzar esta meta.

Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, han sido parte fundamental en la realización de esta investigación:

En primer lugar, a mi asesora de tesis, Mtro. Roxana Mestanza, por su orientación, disposición y valiosos aportes durante la elaboración de este trabajo.

A Emerson, por brindarme su apoyo y motivación constante.

A mi familia por ser un pilar fundamental en mi formación personal y profesional.

Finalmente, a Gauss por siempre acompañarme las largas jornadas de estudio.

Ingrid Marilyn Rubi Cabrera Gallardo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	14
RESUMEN.....	15
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	18
1.1.1. Contextualización.....	18
1.1.2. Descripción del problema.....	20
1.2. Delimitación del problema.....	21
1.2.1. Delimitación espacial	21
1.2.2. Delimitación temporal.....	21
1.2.3. Delimitación teórica	21
1.3. Formulación del problema	22
1.3.1. Pregunta general	22
1.3.2. Preguntas específicas.....	22
1.4. Justificación de la investigación	22
1.4.1. Justificación teórica.....	22
1.4.2. Justificación práctica	23

1.4.3. Justificación académica.....	23
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. Objetivo general	24
1.5.2. Objetivos específicos.....	24
1.6. Limitaciones de la investigación.....	24
CAPÍTULO II	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de problema	26
2.1.1. Internacionales.....	26
2.1.2. Nacionales	29
2.1.3. Regionales	30
2.2. Marco teórico	32
2.2.1. Teoría del comportamiento del consumidor	32
2.2.2. Teoría de la economía conductual	37
2.2.3. Teoría Keynesiana	40
2.3. Marco conceptual.....	41
2.3.1. Billetera digital.....	41
2.3.2. Tipos de billeteras digitales en el Perú	43
2.3.3. Principales servicios de las billeteras digitales en Perú	44
2.3.4. Decisión de uso de los pagos digitales	47
2.3.5. Situación de los pagos digitales en el Perú.....	47
2.3.6. Ventajas y desventajas de la billetera digital	49

2.3.7. Dimensiones de la billetera digital	50
2.3.8. Características de las billeteras digitales	50
2.3.9. Conducta financiera.....	51
2.3.10. Dimensiones de la conducta financiera	52
2.3.11. Educación financiera digital de los peruanos	55
2.4. Definición de términos básicos	58
CAPÍTULO III	59
HIPÓTESIS Y VARIABLES	59
3.1. Planteamiento de las hipótesis	59
3.1.1. Hipótesis general	59
3.1.2. Hipótesis específicas	59
3.2. Variables.....	59
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	61
CAPÍTULO IV	62
MARCO METODOLÓGICO	62
4.1. Enfoque y métodos de la investigación	62
4.1.1. Enfoque de la investigación	62
4.1.2. Tipo de investigación	62
4.2. Diseño de la investigación	62
4.3. Población y muestra.....	63
4.3.1. Población.....	63
4.3.2. Muestra.....	64

4.4. Unidad de análisis y unidad de observación	65
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
4.5.1. Métodos de investigación.....	65
4.5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	71
4.7. Ética de la investigación	72
CAPÍTULO V	74
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	74
5.1. Presentación de resultados	74
5.1.1. Procesamiento de la información: variable uso de billeteras digitales.....	74
5.1.2. Procesamiento de la información: variable conducta financiera.....	87
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	100
5.2.1. Análisis e interpretación de resultados.....	100
5.2.1.1. Nivel de uso de billeteras digitales.....	100
5.2.1.2. Tipo de conducta financiera	102
5.2.1.3. Nivel de relación entre uso de billeteras digitales y conducta financiera	105
5.2.1.4. Relación entre el uso de billeteras digitales y cada dimensión de la conducta financiera	106
5.2.2. Discusión de resultados	107
5.3. Prueba de hipótesis	113
5.3.1. Contrastación estadística de la hipótesis	113
CONCLUSIONES	115

RECOMENDACIONES	116
REFERENCIAS	117
APÉNDICES	124
Apéndice A.....	124
Matriz de consistencia	124
Apéndice B.....	125
Instrumento de recolección de datos	125
Apéndice C.....	127
Validación por juicio de expertos	127
Apéndice D.....	130
Declaración de confidencialidad	130
Apéndice E	131
Fotografías del trabajo de campo	131
ANEXOS.....	132
Anexo I.....	132
Autorización para aplicar cuestionario a los estudiantes de la EAP Economía	132
Anexo II.....	134
Autorización para aplicar cuestionario a los estudiantes de la EAP Contabilidad.....	134
Anexo III	136
Autorización para aplicar cuestionario a los estudiantes de la EAP Administración.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	61
Tabla 2 Total de alumnos matriculados en la Facultad CECA de la UNC durante el ciclo académico 2025-I.....	63
Tabla 3 Población de alumnos de la Facultad CECA de la UNC durante el ciclo 2025-I que utilizan billeteras digitales.....	64
Tabla 4 Tamaño de muestra estratificada por cada escuela profesional de la Facultad CECA	65
Tabla 5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
Tabla 6 Ítems de la variable uso de billeteras digitales	67
Tabla 7 Ítems de la variable conducta financiera	68
Tabla 8 Cálculo de confiabilidad del instrumento variable independiente	69
Tabla 9 Valores para evaluar coeficiente	69
Tabla 10 Cálculo de confiabilidad del instrumento variable dependiente.....	70
Tabla 11 Valores para evaluar coeficiente	70
Tabla 12 Grado de relación según el coeficiente de correlación.....	72
Tabla 13 Cantidad de respuestas de los estudiantes pertenecientes a las escuelas profesionales de la Facultad CECA.....	74
Tabla 14 Ítem 1: Las billeteras digitales me permiten realizar mis compras más rápido.....	75
Tabla 15 Ítem 2: Las billeteras digitales mejoran mi utilización de servicios bancarios (pagos, transferencias, créditos, etc.)	76
Tabla 16 Ítem 3: Considero que las billeteras digitales son útiles para obtener información sobre mis gastos y mis estados de cuenta.	77
Tabla 17 Ítem 4: Realizo pagos de servicios de manera más rápida utilizando billeteras digitales.	78
Tabla 18 Ítem 5: Aprender utilizar billeteras digitales me ha resultado fácil.....	79

Tabla 19 Ítem 6: Encuentro mis interacciones con las billeteras digitales claras y comprensibles.	80
Tabla 20 Ítem 7: Me resultó fácil convertirme en un/a usuario/a experto/a en el uso de las billeteras digitales.	81
Tabla 21 Ítem 8: Creo que las billeteras digitales son fáciles de usar.	82
Tabla 22 Ítem 9: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus compras (productos).	83
Tabla 23 Ítem 10: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus servicios.	84
Tabla 24 Ítem 11: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para realizar transferencias bancarias.	85
Tabla 25 Ítem 12: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para solicitar crédito/préstamos.	86
Tabla 26 Cantidad de respuestas de los estudiantes pertenecientes a las escuelas profesionales de la Facultad CECA.	87
Tabla 28 Ítem 1: Separo una parte de mi dinero para el ahorro antes de hacer otros gastos...	88
Tabla 29 Ítem 2: Busco formas de reducir mis gastos para poder guardar algo de dinero.....	89
Tabla 30 Ítem 3: Guardo dinero con propósito específico (emergencias, estudios, entretenimiento, etc.)	90
Tabla 31 Ítem 4: Ahorrar dinero es parte de mi rutina financiera.	91
Tabla 32 Ítem 5: Elaboro un plan/presupuesto para mis gastos.	92
Tabla 33 Ítem 6: Organizo mis gastos diarios o semanales según mis prioridades.	93
Tabla 34 Ítem 7: Determino y establezco un presupuesto para mis categorías de gasto (transporte, alimentación, materiales de estudio, entretenimiento, etc.)	94
Tabla 35 Ítem 8: Reviso en qué gasto mi dinero para ajustar mis hábitos financieros.	95

Tabla 36 Ítem 9: Solicito dinero prestado a familiares, amigos o entidades cuando no puedo cubrir un gasto importante.....	96
Tabla 37 Ítem 10: Uso préstamos/créditos para organizar el pago de mis compras.....	97
Tabla 38 Ítem 11: Utilizo un préstamo/crédito para comprar productos o servicios.....	98
Tabla 39 Ítem 12: Prefiero endeudarme antes que dejar de participar en actividades sociales o académicas.....	99
Tabla 40 Niveles y rangos de la variable uso de billeteras digitales	100
Tabla 41 Nivel de uso de billeteras digitales	100
Tabla 42 Nivel de uso de billeteras digitales segmentado por escuela.....	101
Tabla 43 Niveles y rangos del tipo de conducta financiera	103
Tabla 44 Tipo de conducta financiera.....	103
Tabla 45 Tipo de conducta financiera segmentado por escuela	104
Tabla 46 Nivel de correlación entre uso de billeteras digitales y conducta financiera	105
Tabla 47 Nivel de correlación entre el uso de billeteras digitales y cada dimensión de la conducta financiera.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Porcentaje de respuestas por escuela profesional de la Facultad CECA	74
Gráfico 2 Referente al ítem 1 de la variable billeteras digitales	75
Gráfico 3 Referente al ítem 2 de la variable billeteras digitales	76
Gráfico 4 Referente al ítem 3 de la variable billeteras digitales	77
Gráfico 5 Referente al ítem 4 de la variable billeteras digitales	78
Gráfico 6 Referente al ítem 5 de la variable billeteras digitales	79
Gráfico 7 Referente al ítem 6 de la variable billeteras digitales	80
Gráfico 8 Referente al ítem 7 de la variable billeteras digitales	81
Gráfico 9 Referente al ítem 8 de la variable billeteras digitales	82
Gráfico 10 Referente al ítem 9 de la variable billeteras digitales	83
Gráfico 11 Referente al ítem 10 de la variable billeteras digitales.....	84
Gráfico 12 Referente al ítem 11 de la variable billeteras digitales.....	85
Gráfico 13 Referente al ítem 12 de la variable billeteras digitales	86
Gráfico 14 Porcentaje de respuestas por escuela profesional de la Facultad CECA	87
Gráfico 15 Referente al ítem 1 de la variable conducta financiera	88
Gráfico 16 Referente al ítem 2 de la variable conducta financiera	89
Gráfico 17 Referente al ítem 3 de la variable conducta financiera	90
Gráfico 18 Referente al ítem 4 de la variable conducta financiera	91
Gráfico 19 Referente al ítem 5 de la variable conducta financiera	92
Gráfico 20 Referente al ítem 6 de la variable conducta financiera	93
Gráfico 21 Referente al ítem 7 de la variable conducta financiera	94
Gráfico 22 Referente al ítem 8 de la variable conducta financiera	95
Gráfico 23 Referente al ítem 9 de la variable conducta financiera	96
Gráfico 24 Referente al ítem 10 de la variable conducta financiera	97
Gráfico 25 Referente al ítem 11 de la variable conducta financiera	98

Gráfico 26 Referente al ítem 12 de la variable conducta financiera	99
Gráfico 27 Nivel de uso de billeteras digitales.....	101
Gráfico 28 Porcentaje del nivel de uso de billeteras digitales segmentado por escuela	102
Gráfico 29 Tipo de conducta financiera	103
Gráfico 30 Porcentaje del tipo de conducta financiera segmentado por escuela	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Comportamiento del consumidor.....	33
Figura 2 Número de transacciones totales diarias entre Yape y Plin a enero de 2024	48
Figura 3 Transferencias interbancarias vía billeteras digitales a octubre de 2023	48
Figura 4 Indicadores de educación financiera digital al 2022.....	56
Figura 5 Porcentaje de adultos según nivel de educación financiera digital al 2022	57

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA en la Universidad Nacional de Cajamarca. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental con corte transversal, de tipo básico y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 1,264 estudiantes de Facultad CECA en la Universidad Nacional de Cajamarca en base a la cual se obtuvo una muestra de 295 estudiantes seleccionada mediante muestreo probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, validado por juicio de expertos.

Los resultados revelaron que el 67.1% de los estudiantes presenta un nivel alto de uso de billeteras digitales, mientras que el 32.5% tiene un nivel medio. En cuanto a la conducta financiera, el 82% de los encuestados muestra una conducta financiera desfavorable. Mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, se encontró una relación negativa y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera ($\rho = -0.644$; $p = 0.000$). Asimismo, se identificaron correlaciones negativas en las dimensiones de ahorro ($\rho = -0.470$), manejo del dinero ($\rho = -0.423$) y préstamo ($\rho = -0.506$), lo cual sugiere que un mayor uso de estas plataformas digitales se asocia con prácticas financieras menos favorables.

Se concluye que existe una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera en los estudiantes de la Facultad CECA, lo cual indica que, a mayor uso de billeteras digitales, los estudiantes tienden a presentar una conducta financiera menos responsable.

Palabras clave: *billeteras digitales, conducta financiera, ahorro, manejo de dinero y préstamo.*

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the use of digital wallets and the financial behavior of students from the Faculty of Economic, Accounting and Administrative Sciences (CECA) at the National University of Cajamarca. The study followed a quantitative approach, with a non-experimental, basic, and correlational design. The population consisted of 1,264 students from the Faculty of Economic, Accounting and Administrative Sciences (CECA) at the National University of Cajamarca, and a sample of 295 was selected through probabilistic sampling. The data collection technique used was a survey, and the instrument was a structured questionnaire with a Likert scale, validated by expert judgment.

The results revealed that 67.1% of students have a high level of digital wallet use, while 32.5% show a medium level. Regarding financial behavior, 82% of respondents demonstrated an unfavorable behavior. The Spearman's Rho correlation test showed a negative and statistically significant relationship between digital wallet use and financial behavior ($\rho = -0.644$; $p = 0.000$). Additionally, negative correlations were found in the dimensions of saving ($\rho = -0.470$), money management ($\rho = -0.423$), and borrowing ($\rho = -0.506$), suggesting that increased use of digital wallets is associated with less favorable financial practices.

It is concluded that there is a moderate, statistically significant negative relationship between the use of digital wallets and financial behavior among students of the CECA Faculty, indicating that greater use of digital wallets is associated with less responsible financial behavior.

Keywords: *digital wallets, financial behavior, saving, money management, borrowing.*

INTRODUCCIÓN

El uso de billeteras digitales ha crecido de forma acelerada en los últimos años, convirtiéndose en una de las principales herramientas de pago entre la población. En el contexto peruano, este crecimiento ha sido impulsado por factores como la pandemia de Covid-19 y la expansión de plataformas como Yape y Plin, que han facilitado transacciones rápidas y sin contacto (Montero y Delgado, 2023; Grupo Crédito S.A., 2024). Según indica el BBVA (2024) el 91.1 % de los jóvenes entre 18 y 25 años las utiliza activamente. Sin embargo, solo el 30 % de jóvenes en este rango de edad mantiene hábitos de ahorro constantes (Cámara Peruana de Comercio Electrónico, 2021) lo que sugiere una conducta financiera menos responsable entre los usuarios jóvenes.

Este panorama plantea la incógnita sobre cómo el uso de estas herramientas digitales impacta en el ahorro, el manejo del dinero, y el préstamo, especialmente en contextos universitarios. Por ello, el presente estudio se centra determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes en la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Esta investigación se desarrolla a lo largo de cinco capítulos. En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del estudio. En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico, donde se abordan los conceptos clave y estudios previos relacionados. El Capítulo III describe las hipótesis y variables del estudio. En el Capítulo IV se detalla el marco metodológico, incluyendo el enfoque, tipo de investigación, población, muestra e instrumentos. Finalmente, el Capítulo V contiene los resultados obtenidos, la discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

1.1.1. Contextualización

En la actualidad, la innovación tecnológica ha dado paso al surgimiento del dinero digital, que ha reemplazado en gran medida al efectivo y a los métodos de pago tradicionales (Ortiz et al., 2016). Este cambio no solo responde a la comodidad de realizar transacciones desde un teléfono móvil, sino también a la integración de las finanzas en el ámbito digital para promover la inclusión financiera (Ortiz et al., 2016; Montero y Delgado, 2023) ya que permite a la población estar más cerca del sistema financiero, incluso a aquellos que residen en zonas cuyo acceso geográfico es limitado (Grupo Credicorp, 2022).

De este modo las billeteras digitales y las plataformas de pago móviles están marcando una nueva era en la gestión financiera, promoviendo una economía más conectada, eficiente y accesible para las personas en todo el mundo; en América Latina, el uso de estos servicios se expande en países como Perú, Argentina, Panamá y Colombia (Grupo Crédito SA, 2024). Este fenómeno destaca cómo la tecnología no solo transforma objetos, sino también los sistemas sociales y económicos en los que se interactúa.

En Perú el uso de billeteras digitales ha mostrado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado en gran medida por la pandemia de Covid-19 y la expansión de plataformas como Yape y Plin (Montero y Delgado, 2023; Grupo Crédito SA, 2024). Estas herramientas digitales permiten realizar transacciones bancarias de manera mucho más fácil, permitiendo al usuario hacer transferencias de dinero y realizar pagos en tiempo real, sin tener la necesidad de utilizar efectivo y desplazarse hacia una entidad bancaria o un cajero (Montero

y Delgado, 2023). Además, la posibilidad de administrar el dinero de forma digital, reduce la exposición del usuario a pérdidas o robos de efectivo (Grupo Credicorp, 2022).

En la región Cajamarca, el uso de estas herramientas ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años. Según el Índice de Competitividad Regional elaborado por el Instituto Peruano de Economía (INCORE, 2025), la proporción de usuarios pasó del 0,2 % en 2020 al 16,5 % en 2024, evidenciando un incremento significativo en su adopción.

De acuerdo a BBVA (2024), aproximadamente el 91.1% de jóvenes entre 18 y 25 años, utilizan billeteras digitales y se destacan como usuarios muy activos, lo que refleja una fuerte adopción de esta tecnología entre los jóvenes. Sin embargo, según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (2021), solo el 30% de jóvenes en este rango de edad logra mantener hábitos de ahorro constante, mientras que el resto enfrenta desafíos en el manejo de sus finanzas personales, lo cual evidencia una inclinación hacia el consumo inmediato en lugar de la planificación financiera a largo plazo.

Esta situación se ve reflejada en el ámbito universitario de Cajamarca, algunos investigaciones indican que los estudiantes universitarios presentan limitaciones en su conducta y educación financiera, por ejemplo Estela (2024) identificó que los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH) presentan bajos niveles en cultura financiera (66.94%), conocimientos financieros (57.26%) y habilidades financieras (76.61%), lo que refleja limitaciones en la comprensión y aplicación de conceptos básicos sobre el manejo del dinero.

De forma similar, Dávila (2024) encontró que el 81% de los estudiantes de la misma escuela muestran un comportamiento financiero regular, caracterizado por dificultades en la administración de sus finanzas personales y una aplicación limitada de términos y prácticas financieras. La Universidad Nacional de Cajamarca no es ajena a ello, pues Romero (2024)

evidenció que el 50% de los estudiantes de Contabilidad posee un nivel medio de educación financiera y el 11% un nivel bajo, resaltando que, si bien algunos estudiantes demuestran habilidades financieras moderadas, persisten debilidades en las actitudes y hábitos financieros.

1.1.2. Descripción del problema

Como se mencionó anteriormente, incluso en los ámbitos universitarios orientados a la formación en ciencias económicas, contables y administrativas, se aprecia que los estudiantes presentan dificultades en la administración de sus finanzas personales. En la misma línea Rodríguez (2019) resalta que, si bien algunos profesionales en ciencias administrativas son bastante buenos en la profesión, son pésimos con la administración del dinero personal. Sumado al hecho que gran parte de las universidades excluyen de su currícula asignaturas relacionadas con la administración de finanzas personales (Ahumada y Sánchez, 2019), especialmente en lo relacionado con la planificación del gasto, el ahorro y el préstamo.

Esta situación resulta particularmente relevante en un escenario donde el uso de billeteras digitales se ha masificado (Montero y Delgado, 2022) y considerando que al realizar pagos de manera digital se elimina la sensación física de entregar dinero en efectivo, es decir se reduce el “dolor psicológico” asociado al gasto, ocasionando que las compras se perciban como menos significativas y generando una “ilusión de liquidez” (Mustiko y Rabiatul, 2022), lo que conlleva a prácticas como el consumo impulsivo, la falta de control del presupuesto personal y la reducción de hábitos de ahorro (Faten, 2024; Pancholi y Jain ,2019).

En el ámbito de la Universidad Nacional de Cajamarca, el investigador ha observado que los estudiantes utilizan las billeteras digitales principalmente para cubrir gastos cotidianos como la compra de materiales académicos, alimentación, transporte y servicios personales. Sin embargo, el uso de esta herramienta no siempre va acompañado de una planificación financiera adecuada ni de un seguimiento responsable de los ingresos y egresos, ya que sus compras

impulsivas o no planificadas han aumentado y el dinero que designan para sus gastos semanales o mensuales se agota más rápido que al usar efectivo, dejando a los estudiantes con fondos insuficientes antes de lo previsto.

En este sentido, surge la interrogante sobre cómo el uso de las billeteras digitales se relaciona con la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, dado que resulta importante que desarrollen competencias financieras que les permitan tomar decisiones responsables tanto en su vida personal como profesional.

Por ello, la presente investigación busca determinar la relación existente entre el uso de las billeteras digitales y la conducta financiera, específicamente en las dimensiones de ahorro, manejo de dinero y préstamo, con la finalidad de aportar evidencia empírica que contribuya a la comprensión de esta problemática en el contexto universitario.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La delimitación espacial del presente estudio corresponde a los estudiantes de las tres escuelas profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas en la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.2.2. Delimitación temporal

El presente estudio se delimitó temporalmente al segundo trimestre del año 2025, periodo en el que se dio inicio al ciclo académico 2025-I en la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.2.3. Delimitación teórica

La delimitación teórica de la presente investigación se centró en los conceptos acerca del uso de las billeteras digitales y la conducta financiera, para la primera variable se abordó la

teoría del comportamiento del consumidor y para la segunda variable se tomó la teoría de la economía conductual y la teoría Keynesiana.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?

1.3.2. Preguntas específicas

- ¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?
- ¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo de dinero de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?
- ¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el préstamo de los estudiantes de la Facultad de CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Desde el enfoque teórico, la presente investigación busca ampliar el marco teórico relacionado con el uso de las billeteras digitales y la conducta financiera de estudiantes universitarios, el cual es un tema poco estudiado. Asimismo, la investigación explora cómo los factores de utilidad percibida y facilidad de uso de las billeteras digitales se relacionan con la conducta financiera de los estudiantes, permitiendo profundizar en la comprensión de los mecanismos mediante los cuales estas herramientas tecnológicas influyen en la gestión de las finanzas personales. En este sentido, los resultados aportan evidencia teórica relevante que

enriquece el estudio de las finanzas digitales y sirve como base para futuras investigaciones en contextos similares.

1.4.2. Justificación práctica

Desde el enfoque práctico, la presente investigación contribuye a un mejor entendimiento del uso de las billeteras digitales y su relación con la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca. Los resultados permiten identificar patrones de comportamiento asociados al ahorro, al manejo del dinero y al uso del préstamo, proporcionando información útil para comprender cómo estas herramientas digitales influyen en la toma de decisiones económicas cotidianas de los estudiantes.

Asimismo, los hallazgos del estudio pueden ser utilizados por las autoridades universitarias, docentes y responsables de programas formativos para el diseño y fortalecimiento de estrategias de educación financiera orientadas al uso responsable de las billeteras digitales y el mejor manejo de finanzas personales. De igual manera, la investigación constituye una referencia empírica para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de finanzas personales en contextos universitarios y digitales.

1.4.3. Justificación académica

El trabajo aporta al campo académico al generar conocimiento sobre la relación entre las billeteras digitales y la conducta de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca. Esta investigación resulta relevante en el contexto actual, donde la digitalización de los servicios financieros es un fenómeno global y contribuye a una mejor comprensión de cómo las nuevas tecnologías influyen en los hábitos financieros de los jóvenes.

Los hallazgos de esta tesis sirven como base para futuras investigaciones sobre educación financiera en contextos universitarios y el impacto de la tecnología en la preparación de los estudiantes. Además, el estudio sirve para que el investigador logre obtener el Título Profesional en Administración.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.

1.5.2. Objetivos específicos

- Definir la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.
- Establecer la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo de dinero en los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.
- Determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el préstamo en los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.

1.6. Limitaciones de la investigación

La presente investigación tuvo como principal limitación la escasez de información, ya que el uso de billeteras digitales y su relación con la conducta financiera en estudiantes es un tema poco explorado en la literatura académica.

No obstante, esta limitación fue superada mediante una revisión exhaustiva de artículos científicos y estudios previos relacionados con el tema, lo que brindó un soporte sólido al marco teórico de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de problema

2.1.1. Internacionales

Faten (2024) en su investigación titulada *“El impacto de las billeteras electrónicas en el comportamiento de gasto del consumidor y la gestión financiera en estudiantes universitarios de Riyadh”* artículo científico publicado en la revista International Journal for Scientific Research (IJSR) en Londres, Inglaterra.

Tuvo como objetivo examinar cómo las billeteras electrónicas influyen en el comportamiento de compra de los consumidores y la gestión de su dinero. La investigación fue tipo descriptiva e inferencial con una muestra de 750 estudiantes universitarios de Riyadh, se utilizó como instrumento una encuesta estructurada. Los principales resultados indican que existe un impacto estadísticamente significativo de las billeteras electrónicas en el comportamiento de gasto del consumidor y en su gestión financiera, el autor encontró que gracias a la facilidad de uso y a los incentivos promocionales, las billeteras electrónicas pueden simplificar las transacciones financieras, pero también conllevan el riesgo de gastos excesivos, principalmente si las personas no cuentan con una base sólida de conocimientos financieros.

El autor concluye que por cada incremento del 1 % en el uso de billeteras electrónicas, el gasto del consumidor aumentaba en un 0,734 % y destaca la importancia de aumentar el conocimiento del consumidor sobre el uso adecuado de los monederos electrónicos y la educación financiera para reducir los riesgos asociados al gasto impulsivo.

Nzisa y Kithandi (2023) en su artículo titulado *“Préstamos digitales y finanzas personales entre estudiantes de Universidades Cristianas del condado de Nairobi, Kenia”* publicado en la revista científica International Journal of Scientific and Research Publications.

Su principal objetivo fue investigar la relación entre los préstamos digitales y las finanzas personales entre estudiantes de Universidades Cristianas del condado de Nairobi, Kenia. La investigación tuvo un diseño descriptivo y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado, aplicado a una muestra de 295 estudiantes.

Los principales resultados revelan que la mayoría de estudiantes dependen económicamente de sus padres o tutores, por lo que recurren a préstamos con poca frecuencia y, cuando lo hacen, es generalmente ante situaciones de emergencia. Se identificó además que los préstamos digitales, gestionados mediante aplicaciones móviles, son los más utilizados, debido a que las entidades financieras formales exigen requisitos o garantías que muchos estudiantes no pueden cumplir, lo que limita su acceso al sistema bancario tradicional.

El autor concluye que los préstamos digitales tienen un impacto significativo en las finanzas personales de los estudiantes. Aunque resultan útiles y atractivos por su rapidez y facilidad de acceso, representan un riesgo en contextos donde hay escasa educación financiera y una débil regulación de estas plataformas. El estudio recomienda implementar mejoras en el sistema de crédito digital, así como establecer una regulación más eficiente y eficaz para todos los prestamistas digitales.

Nalurita et al. (2022) en su investigación intitulada “*Comportamiento de gestión financiera de los usuarios de billeteras digitales en Jabodetabek*”. Artículo científico publicado en la revista Business and Entrepreneurial Review de Indonesia.

La investigación tuvo como objetivo estudiar el efecto de las actitudes financieras relacionadas con el conocimiento y comportamiento de gestión financiera en los usuarios de billeteras digitales. La investigación fue tipo correlacional, la muestra obtenida fue de 350 personas a quienes se aplicó una encuesta, la cual pasó por un proceso de validez y confiabilidad. Los principales resultados indican que el conocimiento financiero, las actitudes

financieras y el locus de control interno influyen significativamente en el comportamiento de gestión financiera. El estudio concluye que, para administrar eficientemente el dinero, las personas deben comprender conceptos básicos de educación financiera y billeteras digitales, para desarrollar actitudes financieras apropiadas que les permitan tener un comportamiento de gestión financiera más efectivo.

Mustiko y Rabiatul (2022) en su artículo titulado *“¿Cómo fomentan las billeteras electrónicas el comportamiento de gasto excesivo entre los consumidores adultos jóvenes?”*. Artículo científico publicado en la Facultad de Negocios y Economía, Universidad Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia.

La investigación tuvo como objetivo explorar cómo y por qué las billeteras electrónicas pueden fomentar un comportamiento de gasto excesivo entre los consumidores adultos jóvenes. La investigación fue de tipo mixto en donde se utilizó dos muestras de estudios, en el primero se empleó el método cualitativo utilizando un debate grupal en línea para responder a las preguntas de "por qué" y "cómo", mientras que el método cuantitativo se utiliza en la segunda muestra para probar o examinar el modelo hipotético. Las conclusiones obtenidas fueron que:

- El Estudio 1 extrajo cuatro palabras clave que afectan el comportamiento de gasto de los adultos jóvenes: facilidad, promociones, autocontrol y percepción de tener más dinero (la ilusión de liquidez).
- En el Estudio 2, se descubre que esas cuatro variables afectan significativamente el comportamiento de gasto. Curiosamente, en el Estudio 2 también se descubre que la ilusión de liquidez media la relación entre el autocontrol y el comportamiento de gasto.
- El pago con billetera electrónica está relacionado con el comportamiento de gasto excesivo entre los consumidores adultos jóvenes. Además, se puede apreciar la relación

entre el comportamiento de gasto de los adultos jóvenes al agregar la ilusión de liquidez como variable mediadora.

Pancholi y Jain (2019) en su investigación intitulada *“El impacto del uso de billeteras digitales en los hábitos de ahorro y gasto de los jóvenes”* artículo científico publicado en la revista International Journal of Humanities and Social Science Invention (IJHSSI) en India.

Tuvo como objetivo analizar el uso de billeteras electrónicas y su impacto en los hábitos actuales de ahorro y gasto de los jóvenes de la ciudad de Udaipur. La investigación utilizó un diseño de investigación exploratoria y descriptiva, tuvo una muestra de 100 personas entre 18 y 30 años. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con escala Likert.

Los principales resultados revelan que los encuestados son usuarios activos de billeteras digitales, principalmente para realizar compras vinculadas al entretenimiento, además encontró que estos usuarios carecen de hábitos hacia el ahorro, y el poco dinero que logran reservar no es invertido adecuadamente. El autor concluye que el uso de billeteras digitales no contribuye al desarrollo del hábito del ahorro; por el contrario, su facilidad de uso facilita el acceso al dinero e incentiva un mayor gasto, incrementando así la probabilidad de incurrir en consumos impulsivos.

2.1.2. Nacionales

Sanca (2024) en su tesis titulada *“Las billeteras digitales y su relación con los gastos financieros de los estudiantes universitarios de la UNA Puno”*. Tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano en Puno, Perú.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre billeteras digitales y el gasto financiero de los estudiantes universitarios de la UNA, la investigación fue de tipo cuantitativo y correlacional, la muestra estuvo conformada por 376 alumnos, se utilizó al cuestionario como instrumento de recolección de información. Los datos obtenidos fueron

procesados mediante el software IBM SPSS Statistics, el principal resultado indica que existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y los gastos financieros de los estudiantes, por tanto, en cuanto más conocimiento financiero tenga el usuario acerca del uso de las billeteras electrónicas, sus hábitos de consumo mejorarán. En cuanto a las conclusiones, el investigador señala:

- Las billeteras digitales y los gastos financieros tienen una relación significativa y un coeficiente de 0.435 mediante la correlación de Spearman.
- El coeficiente de correlación de Spearman para la relación entre billetera Yape y gastos financieros fue de 0.340, lo que significa que mientras más se usa el Yape entonces los gastos también crecen.
- El coeficiente de correlación de Spearman para la relación entre Plin y gastos financieros fue de 0.432, lo que significa que mientras más se usa el Plin entonces los gastos también crecen.

2.1.3. Regionales

Dávila (2024) en su tesis intitulada *“Cultura financiera y cultura de ahorro en los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018”*. Tesis para optar el grado de doctor en ciencias. Facultad de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre cultura financiera y cultura de ahorro en estudiantes de contabilidad de la UNACH. La investigación fue tipo básica con diseño no experimental y corte transversal. La muestra fue de 190 estudiantes en donde se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de información. Los resultados obtenidos indican los estudiantes tienen un nivel regular respecto a cultura financiera y ahorro, lo cual denota que no practican conceptos financieros. Finalmente, el autor concluye lo siguiente:

- Existe una relación significativa entre cultura financiera y cultura de ahorro, equivalente a 0.573, lo cual significa que las habilidades, comportamiento y conocimiento financiero se encuentran estrechamente relacionados con el ahorro de los estudiantes.
- Existe una correlación de 0.209 entre cultura de ahorro y conocimiento financiero, es decir, a mayor cultura de ahorro y conocimiento financiero, mayor será la predisposición de los estudiantes por ahorrar.
- Existe una correlación de 0.559 entre la cultura de ahorro y habilidad financiera, es decir, los estudiantes que tienen las habilidades financieras más desarrolladas tendrán mayor predisposición por ahorrar.
- Existe una correlación de 0.308 entre cultura de ahorro y comportamiento financiero, es decir, si existe planificación y objetivos claros entonces existirá una mayor predisposición por ahorrar.

Romero (2024) en su tesis titulada *“Educación financiera en los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2023”*. Tesis para optar el título de contador público. Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de educación financiera en los estudiantes de contabilidad. La investigación fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo y no experimental con corte transversal. La muestra fue de 72 alumnos de contabilidad de la UNC y se empleó el cuestionario como técnica de recolección de información. El principal resultado de la investigación indica que los estudiantes poseen un nivel medio de educación financiera. En cuanto a las conclusiones, el autor indicó lo siguiente: respecto al conocimiento de habilidades financieras, se encontró que los estudiantes poseen un nivel medio-alto, lo cual se traduce en que manejan eficientemente los productos financieros. En cuanto a actitudes financieras, poseen un nivel medio, lo cual refleja un comportamiento regular en cuanto al

manejo de emociones en la administración del dinero. Finalmente se encontró que los estudiantes poseen un nivel medio de conocimientos en cuanto a hábitos financieros, lo cual denota deficiencia en prácticas de ahorro, planificación y priorización de gastos.

Huaccha (2019) en su tesis titulada “*Nivel de educación financiera de los estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019*”. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias. Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de educación financiera de los estudiantes de posgrado de la UNC. La investigación fue de tipo no experimental con corte transversal. La muestra fue de 210 estudiantes y se empleó un cuestionario tipo Likert para recolectar información. Como conclusión, el investigador señala que los estudiantes poseen un nivel regular a deficiente en cuanto a educación financiera, lo cual se refleja en su nivel de conocimiento, habilidades, actitudes y bienestar financiero. Ello se traduce en que poseen deficiencia en cuanto a la comprensión de conceptos relacionados con servicios y productos financieros, además de deficiencia en la administración de finanzas personales, percepción y motivación para ejercer el autocontrol.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Teoría del comportamiento del consumidor

La teoría del comportamiento del consumidor estudia cómo los individuos eligen, compran, usan y disponen de bienes y servicios, considerando factores psicológicos, sociales, culturales y económicos (Cazorla, 2024).

Los autores Madrigal-Moreno et al. (2024) definen al comportamiento del consumidor como el conjunto de actividades que realizan las personas al momento de evaluar, seleccionar, adquirir y usar servicios y/o bienes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y deseos. Estas acciones involucran tanto procesos mentales y emocionales como comportamientos físicos.

De manera similar Cazorla (2024) menciona que investigar la conducta del consumidor implica estudiar las decisiones y comportamientos que este adopta durante todo el proceso de consumo, desde la identificación de una necesidad, la búsqueda de información, la evaluación de alternativas, hasta la compra y el uso de productos o servicios.

Complementando esta visión, Hoyer et al. (2018) indican que, el comportamiento del consumidor, abarca todas las decisiones que toman los individuos relacionados con la adquisición, el consumo y la disposición o desecho de bienes, servicios, experiencias, actividades, personas e incluso ideas (a los cuales los autores denominan “oferta”) y muestra lo que refleja el comportamiento del consumidor en el siguiente gráfico.

Figura 1
Comportamiento del consumidor



Nota. Adaptado de Hoyer et al. (2018).

Adicionalmente, Madrigal-Moreno et al. (2024) menciona que, durante el proceso de consumo, una persona puede asumir tres roles, las cuales se distinguen con claridad: En primer lugar, está el consumidor, también llamado comprador, quien se encarga de adquirir el bien o servicio, ya sea en un establecimiento físico o mediante plataformas digitales. Luego está el pagador, que es quien realiza el desembolso económico correspondiente al valor monetario del

producto o servicio. Por último, se encuentra el usuario, es decir, quien finalmente utiliza o se beneficia del producto o servicio adquirido, sin importar si lo compró o lo pagó (Madrigal-Moreno et al., 2024).

Es importante señalar que una misma persona puede cumplir con los tres roles, aunque también es común que estas funciones sean asumidas por individuos distintos, dependiendo del contexto o la situación de compra (Madrigal-Moreno et al., 2024).

Asimismo, los autores Hoyer et al. (2018) subrayan que el comportamiento del consumidor va más allá del simple acto de compra de productos tangibles. También incluye cómo los consumidores hacen uso de cosas intangibles, como servicios, actividades, ideas e incluso experiencias. Además, recalcan que, los consumidores toman decisiones personales que reflejan sus valores, creencias e identidad, como por ejemplo votar por determinados políticos, leer libros de ciertos autores o asistir a eventos o conciertos de determinados artistas (Hoyer et al., 2018). Este enfoque amplio permite entender que cada decisión del consumidor es una manifestación de su estilo de vida, sus aspiraciones y su contexto social, lo que convierte al comportamiento del consumidor en un fenómeno complejo y multidimensional.

En la misma línea, Cazorla (2024) menciona que muchos factores pueden influir en el comportamiento del consumidor, entre ellos comenta a la familia, amigos, publicidad, modelos de conducta, estados de ánimo e incluso las emociones (Hansen, 1976, citado por Cazorla, 2024).

Complementando esta visión, Clarke et al. (citados por Cardona et al., 2018) sostienen que la decisión final del consumidor no es un acto aislado, sino el resultado de la influencia de factores sociales, culturales y económicos. Estos elementos interactúan con variables clave como la relación entre el precio del producto y el ingreso disponible del consumidor, así como la proximidad física o accesibilidad al bien o servicio.

Por ello, Cazorla (2024) menciona que, el estudio del comportamiento del consumidor está vinculado a diversas disciplinas, como la antropología, la sociología, la psicología y la comunicación. Los aportes de estas áreas proporcionan herramientas conceptuales y analíticas que permiten comprender los factores profundos que influyen en las decisiones de compra de los consumidores.

Otro aspecto relevante es la transformación digital ya que ha generado un cambio profundo en el campo del marketing y ha impulsado innovaciones tecnológicas que han impactado múltiples sectores; la digitalización ha empoderado a los consumidores y creado un ambiente más complejo, permitiéndoles tener más opciones e información al momento de tomar decisiones Cazorla (2024).

De acuerdo con Cazorla (2024) este proceso de digitalización no solo ha modernizado las estrategias comerciales, sino que también ha otorgado mayor poder al consumidor, quien ahora cuenta con más herramientas e información para comparar, interactuar y tomar decisiones de manera más consciente y exigente en entornos altamente dinámicos y competitivos.

Las transformaciones en los hábitos de vida de las personas, sumadas a la creciente demanda por soluciones que faciliten y optimicen las tareas cotidianas, han favorecido notablemente el crecimiento de las plataformas comerciales digitales. Este desarrollo ha repercutido de manera significativa en el modelo de comercio tradicional (Cardona et al., 2018). Actualmente, tanto compradores como vendedores deben optar por canales de comercialización que les garanticen eficiencia y agilidad en sus transacciones.

Según Cardona et al. (2018), en el caso de los consumidores, la elección del canal de compra está determinada por diversos factores clave, entre ellos la accesibilidad, los métodos de pago ofrecidos, la velocidad del proceso de compra y los patrones de consumo que han adoptado con el tiempo.

El comportamiento del consumidor implica más que comprar:

De acuerdo con Hoyer et al. (2018) las empresas no solo se enfocan en cómo los consumidores toman decisiones de compra, sino que también prestan atención al comportamiento posterior al consumo, incluyendo el uso y la disposición final de los productos. Además, analizan cómo las personas toman decisiones relacionadas con sus finanzas personales, ya que estos aspectos también influyen en sus hábitos de consumo.

Como se indicó en párrafos anteriores, los autores Hoyer et al. (2018) utilizan el termino oferta para abarcar el consumo de bienes, servicios, experiencias, actividades, personas e ideas.

Adquirir una oferta:

Según Hoyer et al. (2018), la adquisición de una oferta no se limita únicamente al acto de compra, sino que abarca diversas formas de acceso a bienes y servicios, como el arrendamiento, el intercambio o la compartición. Este proceso también involucra decisiones importantes vinculadas al uso del tiempo y los recursos económicos.

Uso de una oferta:

Una vez adquirida la oferta, el consumidor procede a utilizarla, y es precisamente en este uso donde se encuentra el verdadero núcleo del comportamiento del consumidor, ya que refleja cómo el producto o servicio satisface sus necesidades en la práctica (Hoyer et al. 2018).

Desecho o disposición de una oferta:

Hoyer et al. (2018) señalan que el comportamiento del consumidor no finaliza con el uso del producto, sino que también incluye la forma en que este se deshace de los bienes adquiridos. La disposición o desecho puede manifestarse a través de distintas acciones, como donar, vender, alquilar o prestar los productos usados. Este aspecto tiene importantes implicancias para las

empresas, sobre todo en un contexto donde tanto consumidores como marcas muestran una creciente preocupación por el impacto ambiental.

Administración del dinero y la toma de decisiones financieras:

Por otro lado, Hoyer et al. (2018) destacan que la gestión del dinero y la toma de decisiones financieras forman parte esencial del comportamiento del consumidor. Si bien muchas personas suelen tener nociones básicas sobre cómo elaborar un presupuesto para sus gastos habituales, tienden a subestimar los costos asociados a compras extraordinarias, especialmente en el ámbito personal.

No obstante, los consumidores muestran capacidad de adaptación, ya que pueden ajustar su presupuesto ante situaciones como la escasez o el aumento de precios. Además, su comportamiento financiero también influye en decisiones relacionadas con el manejo del endeudamiento Hoyer et al. (2018).

2.2.2. Teoría de la economía conductual

Durante mucho tiempo, la economía se basó en el supuesto de racionalidad para analizar las decisiones económicas y financieras de las personas (Hernández y Flores, 2022), es decir suponían que estas eran completamente racionales, con acceso a toda la información y capaces de calcular perfectamente sus decisiones para maximizar su beneficio; estos supuestos son la base que define al *Homo economicus* conocido también como *Econs* (Thaler, 2018). Sin embargo, este supuesto no consideraba a las emociones, las cuales juegan un papel importante en el comportamiento (Hernández y Flores, 2022) y preferían mantener el modelo neoclásico estándar, argumentando que la psicología podía ser ignorada (Thaler, 2018).

Más adelante, en el siglo XX, el psicólogo Herbert Simon señaló que los seres humanos tienen una "racionalidad limitada" y propuso que, en lugar de buscar la solución óptima, las

personas se conforman con soluciones "satisfactorias", lo que contrasta con los supuestos de la economía tradicional (Tejedor, 2020).

Posteriormente en los años 70s y 80s, periodo en el cual los psicólogos israelíes Tverky y Kahneman desarrollaron su trabajo sobre la incertidumbre y el riesgo, en el cual lograron identificar diversos sesgos relacionados en la forma en que las personas toman decisiones bajo incertidumbre (Witynski, 2024) y de este modo sentaron las bases de la economía conductual.

Tverky y Kahneman, realizaron tres importantes aportes a la economía conductual, el primero se relaciona al juicio humano y en cómo las personas toman decisiones bajo circunstancias de incertidumbre y realizan pronósticos; el segundo es la “teoría de la prospectiva”, la cual se enfoca en las decisiones, especialmente aquellas que se toman en entornos de incertidumbre (Tejedor, 2020).

Este segundo aporte, según Thaler (2018, citado por Tejedor, 2020) fue una contribución muy importante para la economía conductual, puesto que evidencia que las personas se encuentran más motivadas en asumir riesgos en ambientes de pérdidas que en ambientes de ganancias. Finalmente, su tercer aporte se relaciona con los *efectos marco* y su influencia en los modelos del agente racional (Tejedor, 2020).

Según Spiritto y Yáber (2020), en octubre de 2017, el economista Richard Thaler fue galardonado con el Premio Nobel de Economía por sus valiosas aportaciones al desarrollo de la economía conductual. Su trabajo integró conceptos psicológicos en el análisis económico tradicional, permitiendo una comprensión más realista del comportamiento financiero de las personas.

Entre sus principales contribuciones destacan la contabilidad mental, que se refiere a la tendencia de las personas a clasificar el dinero en distintas categorías mentales, lo cual influye directamente en sus decisiones de gasto y ahorro; y los nudges o “empujones”, estrategias de

diseño de entornos que orientan a los individuos hacia decisiones más beneficiosas sin limitar su libertad de elección (Spiritto y Yáber, 2020).

Es así que, la economía conductual incorpora elementos de la economía y de otras ciencias sociales, especialmente de la psicología para para entender cómo y por qué es el comportamiento de las personas en el mundo real, es decir estudia las diferencias entre lo que las personas deberían hacer y lo que hacen realmente (Witynski, 2024 y Thaler, 2018).

Además, la economía conductual considera que los seres humanos se encuentran sujetos por las emociones y la impulsividad, y que también se encuentran influenciados por sus circunstancias y entornos (Witynski, 2024).

Así mismo, la economía conductual trabaja con modelos basados en el actuar de las personas, el cual se encuentra conformado actitudes, educación financiera, creencias, cultura, emociones y nivel socioeconómico (Hernández y Flores, 2022). Gracias a esta rama, han surgido diversos principios que han ayudado a los economistas a comprender de mejor manera el comportamiento económico humano (Witynski, 2024).

La economía del comportamiento brinda a la economía una dimensión más humana, la cual permite crear teorías que se apliquen tanto a los llamados *Econs* como a los humanos, permitiendo que la disciplina sea más precisa, útil y sólida (Thaler, 2018 citado por Tejedor, 2020).

La economía conductual ha transformado cómo se entienden las decisiones económicas, mostrando que factores como emociones, contexto y cognición tienen un impacto significativo.

En la presente investigación esta teoría brindará una base para profundizar el estudio de la variable dependiente (conducta financiera) y permitirá analizar cómo la conducta financiera de los estudiantes se ve influenciada por la facilidad de uso y utilidad percibidos de las billeteras digitales.

2.2.3. Teoría Keynesiana

Hasta 1930, la economía analizaba solamente las condiciones estáticas, con el desarrollo de la teoría general del empleo y el tratado sobre el dinero, ambas realizadas por John Keynes, un economista británico, se creó un enfoque más dinámico convirtiendo a la economía en un estudio del flujo de ingresos y gastos, abriendo nuevas perspectivas para el análisis económico (Jahan et al., 2014).

La economía keynesiana recibe su nombre en base a las teorías y principios desarrolladas por Keynes, quien es considerado como el fundador de la macroeconomía moderna (Jahan et al., 2014).

Keynes, encabezó una revolución del pensamiento económico rechazando la idea, hasta ese momento vigente, de que el libre mercado generaba empleo automáticamente, en otras palabras, quien buscara trabajo podría conseguirlo siempre y cuando los trabajadores sean flexibles en cuanto a sus demandas salariales. El principal supuesto de la teoría keynesiana, indica que la demanda agregada (es decir la suma del gasto de los hogares, el gobierno y las empresas) es el principal motor de la economía (Jahan et al., 2014).

Así mismo, Pigou (1950) señala que la teoría keynesiana se enfoca en el impacto del gasto y la demanda agregada sobre la economía, resaltando la relación entre consumo y ahorro. Esta teoría sostiene que el consumo impulsa la economía, mientras que el ahorro asegura la estabilidad a futuro.

Las decisiones de inversión y ahorro son intertemporales porque dependen de expectativas sobre el futuro. Las empresas invierten hoy para generar producción en el futuro, mientras que los hogares ahorran para consumir o acumular riqueza en el futuro. En ambos casos, las expectativas sobre las condiciones futuras son clave para tomar estas decisiones (Ros, 2012).

En la teoría keynesiana, el ahorro y el consumo están estrechamente relacionados con la demanda agregada, que es clave para el crecimiento económico. Keynes argumentó que el ahorro en tiempos estables es fundamental para poder utilizarlo en tiempos de recesión, debido a que, el gasto es lo que impulsa el crecimiento económico y permite un ciclo productivo que eventualmente genera un ambiente en el que las personas pueden ahorrar sin afectar negativamente a la economía. (Pigou, 1950).

Como mencionaron Jahan et al. (2014) desde la teoría keynesiana, las decisiones de consumo y ahorro son claves para la demanda agregada. En este marco, las billeteras digitales pueden influir en el comportamiento financiero de los estudiantes al facilitar el gasto inmediato, pero también al brindar herramientas que apoyan el ahorro y la organización del dinero. Así, esta teoría permite comprender cómo esta tecnología puede modificar los hábitos de gasto y ahorro en los estudiantes universitarios.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. *Billetera digital*

La billetera digital también conocida como billetera móvil o billetera electrónica es un medio de pago que se utiliza mediante el uso de una aplicación móvil para realizar transacciones monetarias (Ramos, 2022; Melo y Jiménez 2023) esta herramienta permite almacenar dinero electrónico, realizar pagos y transferencias de dinero en tiempo real de forma simple, sin la necesidad de recurrir a una agencia bancaria física o un cajero, sustituyendo de este modo el uso de efectivo, tarjetas de crédito y débito (Melo y Jiménez 2023; Montero y Delgado, 2022).

En la misma línea el Banco Central de Reserva del Perú define a la billetera digital como una “aplicación móvil que utiliza el proceso de enmascaramiento para realizar transferencias entre usuarios, dichas transferencias se realizan en tiempo casi real, y cuentan con un límite máximo por transacción para prevenir el fraude” (Vega y Vásquez, 2022).

Complementando la definición, Kagan (2022, citado por Melo y Jiménez 2023), comenta que las billeteras digitales permiten realizar transacciones financieras desde un dispositivo móvil, salvaguardando la información personal y financiera del usuario, además de sus contraseñas. Por ello se afirma que las billeteras digitales han mejorado el acceso a productos financieros y la inclusión financiera al ser una herramienta útil que ha sido capaz de adaptarse a las necesidades de los usuarios (Montero y Delgado, 2022).

La popularidad de esta herramienta ha incrementado entre los usuarios debido a su practicidad y el ahorro de tiempo en las operaciones, ya que facilita el acceso a métodos de pago y gestión financiera desde cualquier lugar, eliminando la dependencia del efectivo y tarjetas físicas, promoviendo una experiencia más práctica, ágil y segura (Montero y Delgado, 2022).

El nombre de esta herramienta se debe básicamente a que elimina la necesidad de portar una billetera física, puesto que permite almacenar el dinero y la información del usuario de forma compacta y segura (Melo y Jiménez 2023).

En términos de seguridad, las billeteras digitales implementan diversas medidas para proteger tanto la información como el dinero del usuario. Entre estas se incluyen el uso de códigos QR para realizar transacciones de manera segura, la verificación biométrica mediante reconocimiento facial o huella dactilar para garantizar que solo el propietario pueda acceder a la cuenta, y el cifrado de extremo a extremo (Montero y Delgado, 2022). Esta tecnología no solo refuerza la seguridad, sino que también incrementan la confianza de los usuarios al utilizar esta herramienta para realizar transacciones financieras.

De acuerdo con Ruber (2016, citado por Ramos, 2022) la billetera digital tiene un funcionamiento similar al de una tarjeta de débito, ya que se deberá contar con fondos para poder realizar las transacciones. Generalmente las billeteras digitales no requieren que el

usuario posea una cuenta bancaria para poder utilizarla, sino que esta se enlaza a un número de celular para su funcionamiento, lo cual permite que usuarios no bancarizados puedan hacer uso de esta herramienta (Melo y Jiménez 2023).

Asimismo, se menciona que los usuarios prefieren utilizar las billeteras digitales para hacer compras o pagos de menor cuantía, entre los que se encuentra pagos de servicios, compra de productos para el hogar, alimentos, artículos de limpieza y para realizar transferencias, las cuales pueden ser interbancarias o intrabancarias (Montero y Delgado, 2022 y Grupo Credicorp 2022).

2.3.2. Tipos de billeteras digitales en el Perú

El Gobierno del Perú (2024) indica que la billetera digital es un aplicativo móvil el cual puede ser descargado por el usuario desde su celular para realizar operaciones financieras de montos menores de manera rápida y sin contacto. Además, reconoce que en el Perú existen diversas billeteras digitales, las cuales cuentan con respaldo bancario o una empresa las cuales son:

- **Bim**

La billetera digital Bim fue creada por la Asociación de Bancos del Perú iniciando sus operaciones en 2016, con la finalidad de que la población pueda ingresar sin contar cuenta bancaria o tarjeta. Si bien al inicio tuvo un crecimiento lento, el número de transacciones se multiplicó de 8 mil a 245 mil en su segundo año (Cotrina y Pumarrumi, 2020). El funcionamiento de Bim se basa en convertir el número de celular en un número de cuenta para poder hacer transacciones comerciales con cualquier dispositivo móvil y la afiliación se realiza con el Documento Nacional de Identidad o DNI (Banco de la Nación, 2024).

- **Yape**

La billetera digital Yape es una aplicación lanzada por el Banco de Crédito del Perú (conocido también como BCP por sus siglas) en el 2016 con el fin de que las personas puedan realizar pagos con facilidad sin la necesidad de utilizar efectivo (Universidad Tecnológica del Perú, 2024). Esta aplicación permite enviar y recibir dinero a nivel de todo el Perú de manera gratuita. El funcionamiento de Yape se basa en utilizar el número de celular para realizar transacciones comerciales y la afiliación se puede realizar con el DNI o con una cuenta bancaria (Banco del Crédito del Perú, 2024).

- **Plin**

La billetera digital Plin es una app respaldada por el Banco Internacional del Perú (Interbank) que al igual que Yape, permite enviar y recibir dinero de manera gratuita a nivel nacional. Se basa en utilizar el número de celular para realizar transacciones comerciales y la afiliación se puede realizar con el DNI o con una cuenta bancaria (Interbank, 2024).

- **Agora PAY**

La billetera digital Agora PAY es una app que está compuesta con una tarjeta VISA recargable, permitiendo realizar transacciones a nivel nacional y mundial. La afiliación es con el DNI y la adquisición de una tarjeta física en donde se tiene que vincularla al aplicativo (Gobierno del Perú, 2024).

2.3.3. Principales servicios de las billeteras digitales en Perú

En el Perú, las billeteras digitales se han convertido en una herramienta esencial para realizar operaciones financieras de manera rápida, segura y accesible (Montero y Delgado, 2023). Además de facilitar los pagos y transferencias, también ofrecen servicios adicionales que impulsan la inclusión financiera y apoyan a emprendedores (Banco de Crédito del Perú, 2025).

A continuación, se detallan los principales servicios que estas billeteras ponen al alcance de los usuarios

- **Envío y recepción de dinero:** enviar y recibir dinero al instante utilizando el número de celular o un código QR de manera segura y rápida, sin necesidad de ingresar largos números de cuenta.
- **Créditos:** brinda préstamos de forma segura, rápida y totalmente online, previa evaluación crediticia.
- **Ahorros:** permiten crear un “chanchito virtual” donde es posible separar el dinero del saldo principal, de este modo el dinero que se guarda en la alcancía no aparecerá en el saldo principal.
- **Pagos:** permite realizar pagos de servicios básicos como luz, agua, teléfono, además de adquirir productos como el SOAT o entradas a eventos, todo desde la app. Adicionalmente compras en negocios y comercios mediante código QR,
- **Pagos en POS:** realizar pagos en terminales POS escaneando el código QR, sin necesidad de llevar billetera física.
- **Recargas:** permite recargar su celular o el de otra persona de manera inmediata.
- **Cambio de dólares:** permite cambiar dólares a soles y viceversa directamente desde la aplicación, de manera simple y segura.
- **Remesas:** es posible recibir dinero del extranjero directamente en la cuenta de Yape.

Otros servicios

La billetera más popular en el Perú es Yape, desarrollada por el Banco de Crédito del Perú (2025) diferencia de otras billeteras digitales brinda servicios adicionales como:

- **Yape Tienda:** brinda la opción de comprar productos de diversas tiendas de forma segura sin salir de la app.
- **Yape Promos:** permite acceder a diversas promociones y descuentos exclusivos.
- **Gaming:** pone al alcance la adquisición de giftcards para plataformas como PlayStation, Free Fire y otras.
- **Pedido de gas:** permite solicitar el balón de gas de manera rápida y sencilla.

2.3.4. *Decisión de uso de los pagos digitales*

Gracias a todos los cambios tecnológicos, los usuarios tienen varias formas de transaccionar comercialmente, una de ellas es mediante pagos digitales, es por ello que Ramos (2022) menciona que existen tres fases por las que pasan los usuarios para tomar una decisión de compra utilizando la modalidad de pago digital:

- **Fase 1. Conocimiento de los riesgos y gastos**

En esta fase el usuario identifica la tecnología a utilizar y sus principales dificultades que impiden su adecuado uso. Además, el costo de las transacciones realizadas mediante los pagos digitales debe ser menor a otros tipos de pagos y se deben contar con medidas de seguridad para que el usuario opte por usar esta modalidad (Ramos, 2022).

- **Fase 2. Percepción de conveniencia**

Una vez el usuario identifique la facilidad y bajo costo de la tecnología, optará por buscar otras ventajas, en el caso de billeteras digitales al ser compatible en la gran mayoría de teléfonos móviles, el usuario se sentirá más atractivo en utilizar esta opción de pago debido a que es más dinámica y rápida que una tarjeta (Ramos, 2022).

- **Fase 3. La actitud de uso**

En esta etapa, los aspectos tecnológicos quedan en segundo plano, y la atención se centra en las percepciones y predisposición del usuario hacia el uso de la herramienta. Es importante señalar que las fases anteriores sí se enfocan en elementos técnicos del pago digital, mientras que esta última se basa principalmente en factores personales y psicológicos del usuario (Ramos, 2022).

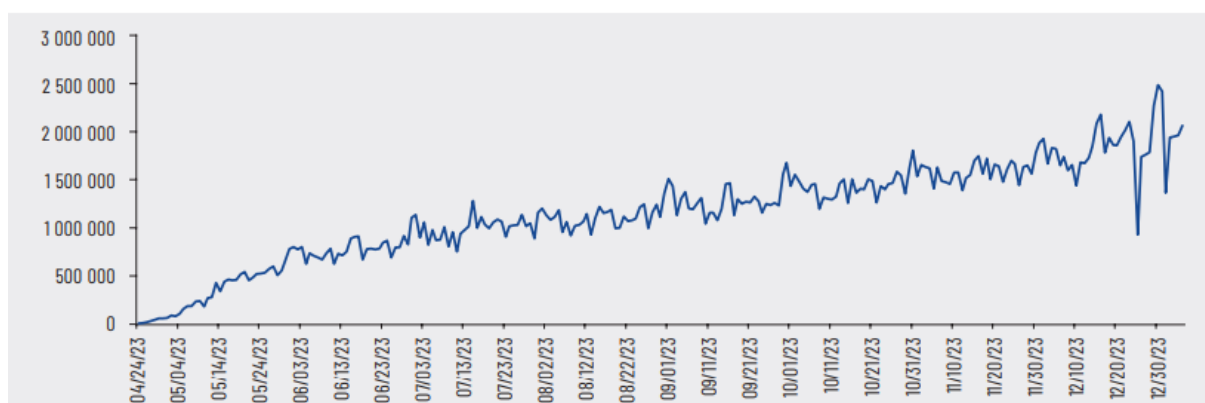
2.3.5. *Situación de los pagos digitales en el Perú*

El Banco Central de Reserva del Perú durante el año 2022 implementó una estrategia de interoperabilidad, Vásquez (2024) menciona que esta estrategia permite realizar transferencias

o pagos digitales a cualquier persona, sin importar el tipo de billetera digital, aplicativo móvil, funcionalidad o entidad financiera en la que se tenga los fondos financieros. Esto con la finalidad de generar mayor inclusión financiera y beneficios al usuario. Tras el despliegue de dicha estrategia, se presentó un crecimiento rápido de aproximadamente 2,5 millones de transacciones diarias a fines del año 2023.

Figura 2

Número de transacciones totales diarias entre Yape y Plin a enero de 2024

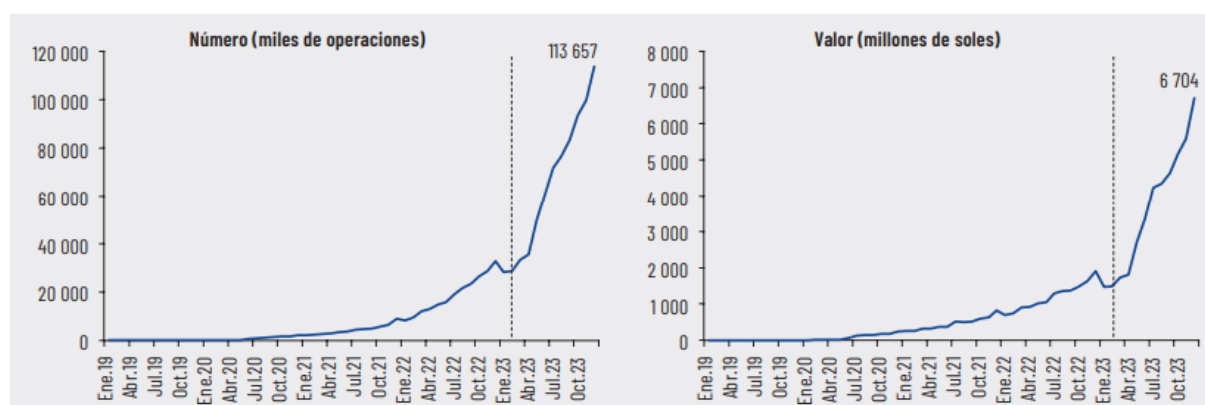


Nota. Extraído de Vásquez (2024)

Adicionalmente, Vásquez (2024) indica que durante la implementación de esta estrategia se observó un crecimiento exponencial en las transacciones y en el número de operaciones; lo que conlleva a un mayor impacto en pagos minoristas.

Figura 3

Transferencias interbancarias vía billeteras digitales a octubre de 2023



Nota. Extraído de Vásquez (2024)

2.3.6. *Ventajas y desventajas de la billetera digital*

Como mencionan Melo y Jiménez (2023), el uso de la billetera digital conlleva a muchas ventajas tales como:

- El utilizar un dispositivo móvil hace que optar por el uso de billeteras digitales sea más fácil en zonas con buena infraestructura tecnológica.
- El digitalizar los procesos de pago mediante aplicativos con alcance internacional, conlleva a que el comercio sea globalizado.
- El uso de billeteras digitales conlleva a la inclusión financiera, debido a que todos los individuos que cuenten con un dispositivo móvil tienen la oportunidad de utilizar esta tecnología sin la necesidad de crear una cuenta bancaria.
- Al utilizar las billeteras digitales, existe mayor rapidez para realizar el pago, debido a que sólo se aproxima el dispositivo móvil a un código QR o alguna contraseña.
- Debido al dinamismo de esta tecnología, permitirá que las empresas realicen servicios personalizados a sus clientes.

Adicionalmente, Melo y Jiménez (2023) mencionan algunas desventajas del uso de la billetera digital, tales como:

- La pérdida o robo del dispositivo móvil conlleva a un peligro con la seguridad de la información financiera e información sensible del usuario.
- Para la utilizar las billeteras digitales, el dispositivo móvil tiene que contar con cobertura a internet y existen zonas con ausencia de dicha infraestructura, lo que causa una limitación.
- Cuando el sistema de una billetera digital presenta caídas o interrupciones, los usuarios no pueden acceder a sus fondos ni realizar pagos en el momento que lo necesitan. Esto genera inconvenientes y falta de confianza, especialmente en situaciones urgentes, ya que dependen completamente de la estabilidad de la plataforma para su uso.

- El problema de compatibilidad entre las diferentes aplicaciones, limita a que el usuario realice transacciones entre usuarios del mismo aplicativo.

2.3.7. Dimensiones de la billetera digital

De acuerdo con Ramos (2022) el modelo de aceptación tecnológica, también conocido como TAM por sus siglas en inglés, se utiliza para analizar los patrones de adopción de nuevas tecnologías, en base a este modelo los factores de aceptación y uso de las billeteras digitales de acuerdo a Yang y Shi (2023) son:

- **Percepción de la facilidad de uso**

Es uno de los factores que se consideró en el modelo TAM, hace referencia a la percepción de la facilidad para utilizar la tecnología, es así que mientras esta sea más sencilla, tendrá mayor posibilidad de ser utilizada (Ramos, 2022).

- **Percepción de la utilidad**

Es un elemento considerable en el modelo TAM, el cual describe cuánto es que el usuario de un sistema de información, en este caso la billetera digital, aumentaría su productividad (Yang y Shi, 2023).

- **Percepción de seguridad**

Este elemento del modelo TAM describe el grado de confianza que los usuarios tienen en el sistema de seguridad de la tecnología a utilizar. Se ha demostrado que tiene un impacto directo en las intenciones de uso de la tecnología (Yang y Shi, 2023).

2.3.8. Características de las billeteras digitales

De acuerdo con Ramos (2022) las billeteras digitales poseen ciertas características

- **Ubicuidad**

La ubicuidad hace referencia a la habilidad del usuario para emplear la función de pago en su teléfono móvil sin importar el lugar en el que se encuentre ni las aplicaciones que tenga

abiertas. En otras palabras, se refiere a la accesibilidad por parte de los usuarios para utilizar los pagos digitales en cualquier lugar en donde se encuentren o del dispositivo que utilicen. El nivel de ubicuidad se determina de acuerdo al acceso de cobertura de las redes e infraestructura tecnológica de un lugar (Ramos, 2022).

- **Velocidad**

La velocidad hace referencia al tiempo que tarda en completarse una transacción, desde su inicio hasta su confirmación final. Dicha característica es fundamental, debido a que, una mayor rapidez en las operaciones, genera una mejor experiencia del usuario, promoviendo comodidad y eficiencia en los pagos. Además, una velocidad óptima en las transacciones permite que los usuarios realicen múltiples operaciones sin retrasos, aumentando la utilidad y usabilidad de la billetera digital en diferentes entornos (Ramos, 2022).

- **Compatibilidad**

La compatibilidad hace referencia a la capacidad de las billeteras digitales para integrarse y funcionar correctamente con distintos dispositivos, sistemas operativos y aplicaciones. Esto permite a los usuarios realizar pagos y transacciones en diversos entornos, sin problemas de conectividad; facilitando el uso de las billeteras digitales en una amplia gama de comercios y servicios, generando mayor versatilidad (Ramos, 2022).

2.3.9. *Conducta financiera*

La conducta financiera tiene sus orígenes en las teorías de la psicología económica y la economía conductual, esta última estudia cómo es el comportamiento económico de las personas en la vida real y trabaja con modelos basados en el actuar de las personas, considerando a las actitudes, educación financiera, emociones, entre otros (Thaler, 2018; Hernández y Flores, 2022).

Es definida por Xiao (2008) como todas aquellas actitudes y decisiones que se encuentran relacionadas con el uso, administración y asignación de los recursos financieros de un individuo, abarca conceptos como ahorro, gasto e inversión.

Asimismo, Amagir et al. (2017, citado por Hernández y Flores, 2022) lo definen como la forma de proceder de los agentes económicos ante diversos escenarios económicos y administrativos relacionados con la gestión de capital y distinguen tres componentes clave que son: las actitudes, los conocimientos y las habilidades.

Es así que, la conducta financiera se define como cualquier acción humana que implica el manejo de dinero, entre sus dimensiones se encuentran las relacionadas a la administración del ahorro, del crédito y del efectivo (Van Raaij, 2016, citado por Martins y Rodríguez, 2021) así también abarca criterios de planificación, inversión, entre otros (Xiao, 2008, citado por Rodríguez y Martins, 2022).

Además, Parker y Tavassoli (2000) añaden que la conducta financiera se encuentra influenciada por factores personales, sociales y económicos.

2.3.10. Dimensiones de la conducta financiera

En base a la definición hecha por Xiao (2008), los investigadores Rodríguez y Martins (2022) dividen a la conducta financiera en 3 dimensiones: conducta de ahorro, manejo de dinero y manejo de deuda o préstamo. A continuación, se profundizará sobre cada uno de ellos.

a. Ahorro

Ros (2012) menciona que la incertidumbre sobre el futuro afecta nuestras decisiones de varias maneras. Primero, tendemos a subestimar los eventos lejanos, ya que es difícil predecirlos y solo tenemos una idea limitada de sus probabilidades. Segundo, usamos el presente y el pasado cercano para anticipar el futuro, aunque este enfoque es incierto. Finalmente, recurrimos a las opiniones de los demás para

guiarnos en nuestras expectativas sobre lo que sucederá. Es por ello que las personas utilizan el ahorro para protegerse de dichas incertidumbres y como señala Meli y Bruzzone (2006), el ahorro es la parte del ingreso reservada para el futuro y no destinada al gasto, estos pueden ser guardados a través de mecanismos financieros y dichas instituciones compensan al ahorrante con intereses periódicos por depositar su dinero.

En la misma línea García et al. (2020) definen al ahorro como el dinero o bienes que las personas reservan para el futuro, motivadas por distintas razones. Puede ser en efectivo guardado en casa, depositado en el sistema financiero o en instituciones informales como juntas. Dicho ahorro debe ser voluntario y también pueden ser bienes como animales, materiales de construcción y semillas.

Otra definición, es que el ahorro es aquella la parte de los ingresos que una persona decide no gastar, con el fin de contar con recursos económicos para futuros gastos, inversiones o imprevistos. Este hábito es esencial tanto para las familias como para las empresas y solo se logra con una buena planificación financiera. Para lograrlo, es fundamental contar con una buena planificación financiera, buscar asesoría adecuada y comprender la importancia del ahorro para mantener una salud financiera sólida. Además, se deben establecer metas claras y adoptar hábitos de consumo responsable para mejorar la capacidad de ahorro (BBVA Perú, 2024).

Tendencia del ahorro digital

Actualmente las personas cuentan con un deseo alto de mejorar sus finanzas digitales mediante el aprendizaje, es por ello que, de acuerdo con López (2022) las entidades financieras están incluyendo herramientas que promuevan el ahorro dentro de sus plataformas digitales, con la finalidad de facilitar y automatizar esta práctica en los clientes. Dichas herramientas permiten generar un mayor control sobre las finanzas

de un usuario, además de generar un ahorro automático el cual puede ser preprogramado de acuerdo al monto, frecuencia o plazo.

Según información de la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC, el 11.32% de la población ahorra por fuera del sistema financiero, en donde el 22% utilizan a familiares o amigos para guardar dinero y el 76% lo guarda en su casa. Por otro lado, la mayoría opta por cuentas de ahorro con un TEA muy bajo y sólo el 1% tiene una cuenta de ahorro en depósito a plazo con tasas de interés más altas (Cardoso, 2023).

b. Manejo de dinero

De acuerdo con Rodríguez (2019), el manejo de dinero se refiere a la administración efectiva de los recursos financieros, que incluye actividades como presupuestar, ahorrar, gastar y planificar el uso de ingresos para alcanzar metas financieras personales o familiares, en la actualidad ha ganado interés debido a la deficiencia de las personas al momento de planear, organizar, verificar y controlar sus ingresos y gastos.

De acuerdo con Ahumada y Sánchez (2019) la administración de ingresos podría alcanzar un mejor rendimiento cuando se realiza el egreso requerido según las necesidades y no el egreso deseado, además, la programación financiera puede ayudar a optimizar la economía personal.

Lo indicado se complementa con lo señalado por Rodríguez (2019) el cual menciona que la persona que administra su dinero de forma adecuada, es quien ha logrado comprender el valor del ahorro y la inversión, y se aleja de las compras compulsivas, deudas y consumismo innecesario (Rodríguez, 2019).

El no programar los gastos a realizar en un periodo de tiempo es común en muchas personas, quienes desconocen la cantidad de los ingresos que reciben y la

cantidad que gastan, esta situación no excluye a estudiantes ni profesionales de las ciencias económicas y administrativas (Ahumada y Sánchez, 2019).

c. Préstamo

El préstamo es una actividad en donde una persona toma dinero de otra persona o entidad, cuál debe ser devuelto con intereses y en un plazo determinado. Existen diversos tipos de préstamos, dentro de ellos tenemos: préstamos de consumo personal, para negocios e hipotecarios (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2014).

Así también, la Fundación laboral WWB (2008) define al préstamo como una operación en donde intervienen dos actores, un prestamista y un prestatario; el prestamista es quien brinda una cantidad de dinero a un prestatario quien se compromete a devolver la cantidad prestada en un plazo y un tipo de interés pactados entre ambas partes.

Importancia del préstamo

Como señala la Red financiera BAC (2008) si se usa el préstamo de manera responsable puede conllevar a muchos beneficios, tales como:

- Acceso de dinero durante una emergencia.
- Uso del préstamo para capacitación profesional.
- Permite poder realizar compras grandes como un auto o casa.
- Permite facilitar la compra inmediata.

2.3.11. Educación financiera digital de los peruanos

Como señala la Superintendencia de Banca y Seguros (2023), la era digital conlleva muchos beneficios a los usuarios, tales como una mayor facilidad para adquirir servicios financieros, mayor velocidad de transacciones, mayor transparencia, menor costo y mayor flexibilidad para la atención. Por otro lado, existen diversos riesgos asociados al fraude e

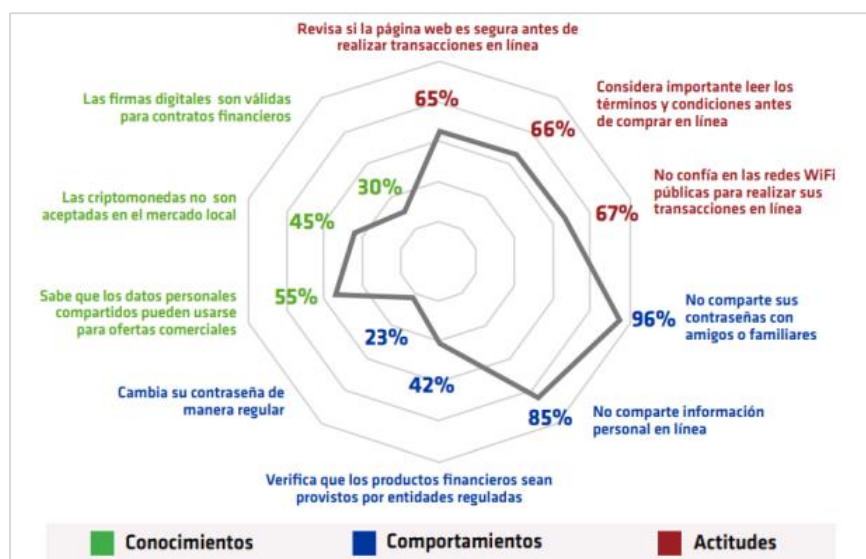
informalidad mediante préstamos; ante dicho contexto, existe la necesidad de que la población mejore su educación financiera digital.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2014) define a la educación financiera digital como todas aquellas destrezas, conocimientos y confianza que permiten a una persona manejar de forma segura los servicios financieros digitales. Esto sirve para facilitar la toma de decisiones informadas, favoreciendo tanto su situación económica como su bienestar social.

En el año 2022, la Superintendencia de Banca y Seguros (2023) realizó un estudio acerca del nivel de educación financiera digital, en donde se pudo destacar que existen indicadores con niveles bajo, tales como la actualización de contraseñas (23%), conocimiento acerca de la validez de las firmas digitales (30%) y verificación de las entidades financieras (42%).

Figura 4

Indicadores de educación financiera digital al 2022



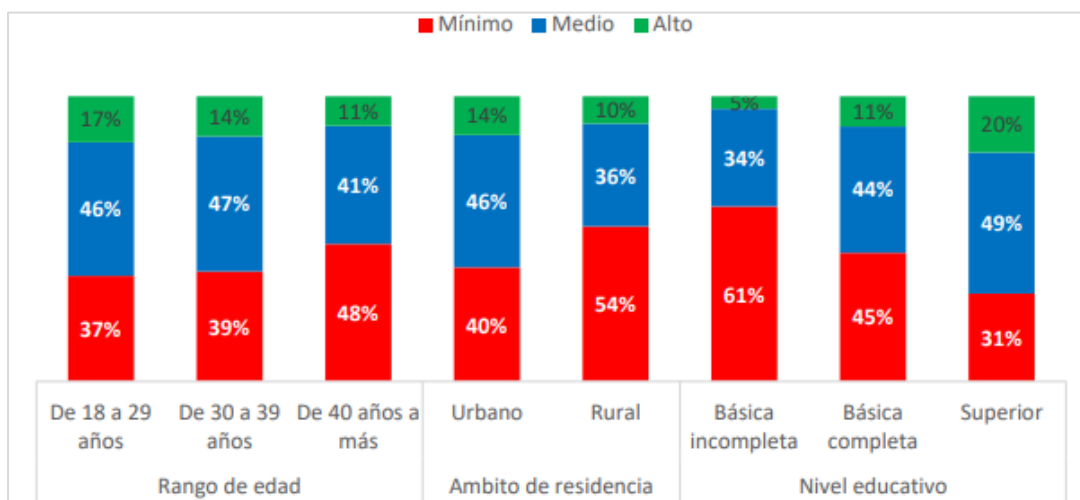
Nota. Extraído de la Superintendencia de Banca y Seguros (2023).

Adicionalmente, el estudio pudo identificar que el 13% de los adultos cuentan con un nivel alto, el 44% cuentan con un nivel medio y el 43% cuenta con un nivel bajo. Por otro lado, los adultos jóvenes presentaron un conocimiento financiero un poco más elevado, sin embargo,

esto se ve influenciado al ámbito de residencia y nivel educativo (Superintendencia de Banca y Seguros, 2023).

Figura 5

Porcentaje de adultos según nivel de educación financiera digital al 2022



Nota. Extraído de la Superintendencia de Banca y Seguros (2023).

- **Conocimiento financiero**

Como señala Avendaño et al. (2021), el conocimiento financiero es la comprensión adecuada de los conceptos y aspectos relacionados con las finanzas, con respecto a los productos, procedimientos, términos, entre otros. Además, es esencial para la toma de decisiones que garanticen la estabilidad económica a corto y largo plazo, gestión del crédito, planificación del futuro y aprovechamiento de las oportunidades financieras. Dentro de las características del conocimiento financiero, tenemos las mencionadas por Mitchell (2014):

- **Comprensión de conceptos.** Conocer los aspectos financieros, ahorro e inversión.
- **Habilidad para tomar decisiones.** Capacidad para elegir opciones financieras informadas.
- **Gestión del riesgo.** Identificación y mitigación de los riesgos financieros.
- **Adaptación a cambios financieros.** Flexibilidad para ajustar sus finanzas de acuerdo a los cambios económicos.

- **Mentalidad de ahorro e inversión.** Promoción de hábitos de ahorro e inversión.

2.4. Definición de términos básicos

- **Billetera digital:** es una aplicación móvil en donde se puede almacenar dinero electrónico para llevar a cabo operaciones de comercio en línea; dichas billeteras sirven como sustituto de las tarjetas de crédito y débito (Ramos, 2022).
- **Conducta financiera:** son las decisiones de los individuos sobre cómo obtener, gastar, ahorrar, invertir y administrar su dinero en el contexto de sus metas y recursos disponibles (Xiao, 2008).
- **Facilidad de uso percibida:** hace referencia a la percepción de la facilidad para utilizar la tecnología, es así que mientras esta sea más sencilla, tendrá mayor posibilidad de ser utilizada (Ramos, 2022).
- **Utilidad percibida:** describe cuánto es que el usuario de un sistema de información, en este caso la billetera digital, aumentaría su productividad (Yang y Shi, 2023).
- **Ahorro:** es aquella la parte de los ingresos que una persona decide no gastar, con el fin de contar con recursos económicos para futuros gastos, inversiones o imprevistos (BBVA Perú, 2024).
- **Manejo de dinero:** se refiere a la administración efectiva de los recursos financieros, que incluye actividades como presupuestar, ahorrar, gastar y planificar el uso de ingresos para alcanzar metas financieras personales o familiares (Rodríguez, 2019).
- **Préstamo:** operación en donde intervienen dos actores, un prestamista y un prestatario; el prestamista es quien brinda una cantidad de dinero a un prestatario quien se compromete a devolver la cantidad prestada en un plazo y un tipo de interés pactados entre ambas partes (Fundación laboral WWB, 2008).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Planteamiento de las hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe una relación significativa entre el uso de las billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- Existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.
- Existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo de dinero de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.
- Existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el préstamo de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.

3.2. Variables

Identificación de variables:

- **Variable Independiente:** Uso de billeteras digitales
“Es un medio de pago basado en una aplicación móvil que permite realizar transacciones de menor cuantía sin la necesidad de contar con una tarjeta de débito” (Ramos, 2022).
- **Variable Dependiente:** Conducta financiera

“Son las decisiones de los individuos sobre cómo obtener, gastar, ahorrar, invertir y administrar su dinero en el contexto de sus metas y recursos disponibles” (Xiao, 2008).

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Índice
Variable Independiente: Uso de billeteras digitales	Es un medio de pago basado en una aplicación móvil que permite realizar transacciones de menor cuantía sin la necesidad de contar con una tarjeta de débito (Ramos, 2022).	Utilidad percibida	Nivel de utilidad percibida	Cuestionario tipo Likert Escala: 5= "Siempre"; 4= "Casi siempre"; 3= "A veces"; 2= "Casi nunca"; 1= "Nunca
		Facilidad de uso percibida	Nivel de facilidad de uso percibida	
		Frecuencia de uso	Nivel de uso	
Variable Dependiente: Conducta financiera	Son las decisiones de los individuos sobre cómo obtener, gastar, ahorrar, invertir y administrar su dinero en el contexto de sus metas y recursos disponibles (Xiao, 2008, p. 69).	Conducta hacia el ahorro	Tipo de conducta hacia el ahorro	Cuestionario tipo Likert Escala: 5= "Siempre"; 4= "Casi siempre"; 3= "A veces"; 2= "Casi nunca"; 1= "Nunca
		Conducta hacia el manejo de dinero	Tipo de conducta hacia el manejo de dinero	
		Conducta hacia el préstamo	Tipo de conducta hacia el préstamo	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Enfoque y métodos de la investigación

4.1.1. Enfoque de la investigación

La investigación posee un enfoque cuantitativo, el cual según Hernández et al. (2014) se caracteriza por la recolección de datos numéricos y el uso del análisis estadístico con el propósito de probar hipótesis, establecer patrones de conducta y contrastar teorías.

De acuerdo con Babativa (2017), este enfoque permite medir fenómenos, aplicar procedimientos estadísticos y analizar relaciones de causa y efecto, explicando la realidad desde una perspectiva sistémica, en la que se integran diversos elementos para comprender la complejidad del fenómeno estudiado.

4.1.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica debido a que, ya que su propósito fue generar nuevos conocimientos científicos sobre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, además, la investigación tuvo un nivel correlacional, ya que, luego de medir y analizar los datos obtenidos, se pudo establecer las vinculaciones entre las variables previamente mencionadas (Hernández et al., 2014).

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental con corte transversal, ya que no se manipularon las variables y la recolección de datos se realizó en un momento específico, permitiendo observar la situación tal como ocurrió en su contexto natural (Hernández et al., 2014).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Como menciona Bernal (2010), la población se define como el conjunto total de unidades de observación, es decir, todos los elementos que comparten características relevantes para el estudio. En ese sentido, la población de la presente investigación estuvo conformada por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca que utilizan billeteras digitales.

Para calcular el número de estudiantes que conforman la población, se accedió al Portal de Transparencia de la Universidad Nacional de Cajamarca (2025), donde se menciona que durante el ciclo 2025-I se matricularon 1,391 alumnos en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Esta información se presenta a detalle en la siguiente tabla:

Tabla 2

Total de alumnos matriculados en la Facultad CECA de la UNC durante el ciclo académico 2025-I

Carrera	N° Alumnos por escuela
Administración	446
Contabilidad	492
Economía	449
Total	1,387

Nota. Extraído del portal de transparencia de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.

Posteriormente se identificó la cantidad de estudiantes que utilizan billeteras digitales, en base al porcentaje mencionado por el BBVA (2024) quien menciona que el 91.1% de jóvenes entre 18 a 25 años, utilizan billeteras digitales y se destacan como usuarios muy activos. De este modo, la población para la presente investigación estuvo compuesta por 1,264 estudiantes, según se detalla a continuación:

Tabla 3

Población de alumnos de la Facultad CECA de la UNC durante el ciclo 2025-I que utilizan billeteras digitales

EAP	Nº Alumnos por escuela	%	Población por escuela
Administración	446	91.1%	407
Contabilidad	492	91.1%	448
Economía	449	91.1%	409
Total	1,387		1,264

Nota. Elaborado en base a la Tabla 2.

4.3.2. Muestra

Bernal (2010) señala que la muestra corresponde a una parte representativa de la población, a partir de la cual se obtiene la información necesaria para desarrollar la investigación. Es sobre esta muestra que se realizan las mediciones y observaciones de las variables objeto de estudio. El tamaño de la muestra para la presente investigación se calculó en base al método probabilístico con un muestreo aleatorio simple siguiendo la fórmula:

$$n^{\circ} = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{(N-1) E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de población

Z = Desviación normal, límite de confianza

P = Probabilidad de éxito en obtener la información

Q = 1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.

E = Margen de error que se está dispuesto a aceptar (5%)

$$n = \frac{1,264 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(1,264-1) 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 295$ alumnos de la facultad CECA de la UNC.

A continuación, se detalla la muestra estratificada por cada escuela profesional de la Facultad CECA:

Tabla 4

Tamaño de muestra estratificada por cada escuela profesional de la Facultad CECA

Carrera	Muestra por escuela
Administración	95
Contabilidad	105
Economía	95
Total	295

Nota. Elaborado en base a la Tabla 3.

4.4. Unidad de análisis y unidad de observación

En el presente estudio, la unidad de análisis está constituida por los estudiantes de la Facultad Ciencias Económicas, Contables y Administrativas (CECA) de la Universidad Nacional de Cajamarca, ya que sobre ellos recae el enfoque principal del estudio respecto al uso de billeteras digitales y su relación con la conducta financiera. Asimismo, la unidad de observación corresponde a estos mismos estudiantes, quienes proporcionaron la información necesaria mediante la aplicación de un cuestionario estructurado. De esta manera, se obtuvo la información requerida para medir las variables planteadas en el estudio.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Métodos de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo el método científico hipotético–deductivo, el cual parte del planteamiento de hipótesis que son contrastadas mediante la recolección y el

análisis de datos empíricos. Este método permitió comprobar la relación existente entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes, a través de procedimientos estadísticos.

4.5.2. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

La técnica de recolección de datos utilizada en la presente investigación fue la encuesta, por ser un método eficaz para recopilar información directa de los estudiantes. Como instrumento, se empleó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, el cual fue diseñado para medir el nivel de uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes.

Tabla 5

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
Encuesta: Consiste en realizar preguntas estandarizadas a una población para determinar sus características.	Cuestionario: Es un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Nota. Extraído de Bernal (2010).

El diseño del instrumento se dividió en dos partes, cada una correspondiente a las variables de estudio, para ver el cuestionario aplicado ver Apéndice B.

Para medir las dimensiones relacionadas con el uso de billeteras digitales se adaptó el cuestionario de factores del Modelo TAM, propuesto por Devotto et al. (2020), donde se adaptaron 4 preguntas por cada dimensión.

Tabla 6
Ítems de la variable uso de billeteras digitales

Dimensión	Nº	Items	Escala tipo likert				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Utilidad percibida	1	Las billeteras digitales me permiten realizar mis compras más rápido.	1	2	3	4	5
	2	Las billeteras digitales mejoran mi utilización de servicios bancarios (pagos, transferencias, créditos, etc).	1	2	3	4	5
	3	Considero que las billeteras digitales son útiles para obtener información sobre mis gastos y mis estados de cuenta.	1	2	3	4	5
	4	Realizo pagos de servicios de manera más rápida utilizando billeteras digitales.	1	2	3	4	5
Facilidad de uso percibida	5	Aprender utilizar billeteras digitales me ha resultado fácil.	1	2	3	4	5
	6	Encuentro mis interacciones con las billeteras digitales claras y comprensibles.	1	2	3	4	5
	7	Me resultó fácil convertirme en un/a usuario/a experto/a en el uso de las billeteras digitales.	1	2	3	4	5
	8	Creo que las billeteras digitales son fáciles de usar.	1	2	3	4	5
Frecuencia de uso	9	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus compras (productos).	1	2	3	4	5
	10	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus servicios.	1	2	3	4	5
	11	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para realizar transferencias bancarias.	1	2	3	4	5
	12	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para solicitar crédito/préstamos.	1	2	3	4	5

Nota. Adaptado de Devotto et al. (2020).

En cuanto a la variable conducta financiera, se tomó como referencia la escala de actitudes hacia la conducta financiera desarrollada por Rodríguez y Martins (2022), donde se adaptaron 4 preguntas por cada dimensión.

Tabla 7
Ítems de la variable conducta financiera

Dimensión	Nº	Ítems	Escala tipo likert				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Conducta financiera hacia el ahorro	1	Separo una parte de mi dinero para el ahorro antes de hacer otros gastos.	1	2	3	4	5
	2	Busco formas de reducir mis gastos para poder guardar algo de dinero.	1	2	3	4	5
	3	Guardo dinero con un propósito específico (emergencias, estudios, entretenimiento, etc.)	1	2	3	4	5
	4	Ahorrar dinero es parte de mi rutina financiera.	1	2	3	4	5
Conducta financiera hacia el manejo de dinero	5	Elaboro un plan/presupuesto para mis gastos.	1	2	3	4	5
	6	Organizo mis gastos diarios o semanales según mis prioridades.	1	2	3	4	5
	7	Determino y establezco un presupuesto para mis categorías de gasto (transporte, alimentación, materiales de estudio, entretenimiento, etc.)	1	2	3	4	5
	8	Reviso en qué gasto mi dinero para ajustar mis hábitos financieros.	1	2	3	4	5
Conducta financiera hacia el préstamo	9	Solicito dinero prestado a familiares, amigos o entidades cuando no puedo cubrir un gasto importante.	1	2	3	4	5
	10	Uso préstamos/créditos para organizar el pago de mis compras.	1	2	3	4	5
	11	Utilizo un préstamo/crédito para comprar productos o servicios.	1	2	3	4	5
	12	Prefiero endeudarme antes que dejar de participar en actividades sociales o académicas.	1	2	3	4	5

Nota. Adaptado de Rodríguez y Martins (2022).

Con el fin de garantizar su pertinencia y adecuación al contexto de estudio fue sometido a un proceso de validación por juicio de expertos (Ver Apéndice C), finalmente se evaluó la

confiabilidad del instrumento aplicando el estadístico Alfa de Cronbach, usando el software Microsoft Excel en su versión 2021, lo que permitió comprobar la consistencia interna de los ítems incluidos.

La fórmula empleada fue:

$$a = \frac{k}{k - 1} * (1 - \frac{\sum v_i}{vt})$$

Tabla 8

Cálculo de confiabilidad del instrumento variable independiente

Símbolo	Descripción	Cálculo realizado
k:	Número de ítems	12
$\sum V_i$:	Sumatoria de las varianzas de cada ítem	7.1797
Vt:	Varianza total	37.1690
α :	Coefficiente de Alfa de Cronbach	0.88

Nota. Realizado en Microsoft Excel.

El autor Tuapanta et al. (2017) recomienda los siguientes valores para su lectura:

Tabla 9

Valores para evaluar coeficiente

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	[0.9 a 1]
Muy bueno	[0.7 a 0.9]
Bueno	[0.5 a 0.7]
Regular	[0.3 a 0.5]
Deficiente	> 0.3

Nota. Extraído de Tuapanta et al. (2017)

De acuerdo a los valores para evaluar el coeficiente, el primer cuestionario (correspondiente a la variable uso de billeteras digitales), tiene una confiabilidad del 0.88, lo que significa que se encuentra en un nivel muy bueno de fiabilidad.

En cuanto a la confiabilidad del segundo cuestionario (correspondiente a la variable conducta financiera), se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, usando el software Microsoft Excel en su versión 2021.

Tabla 10

Cálculo de confiabilidad del instrumento variable dependiente

Símbolo	Descripción	Cálculo realizado
k:	Número de ítems	12
$\sum V_i$:	Sumatoria de las varianzas de cada ítem	16.1935
Vt:	Varianza total	47.8620
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.72

Nota. Realizado en Microsoft Excel.

Tuapanta et al. (2017) recomienda los siguientes valores para su lectura:

Tabla 11

Valores para evaluar coeficiente

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	[0.9 a 1]
Muy bueno	[0.7 a 0.9]
Bueno	[0.5 a 0.7]
Regular	[0.3 a 0.5]
Deficiente	> 0.3

Nota. Extraído de Tuapanta et al. (2017)

De acuerdo a los valores para evaluar el coeficiente del segundo cuestionario, se obtuvo una confiabilidad del 0.72, lo que significa que se encuentra en un nivel muy bueno de fiabilidad.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de datos se realizó de forma manual con el soporte de los softwares Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics v. 25. En primer lugar, el instrumento fue aplicado de manera presencial a los estudiantes de las 3 escuelas profesionales de la Facultad CECA, posteriormente los datos fueron organizados y tabulados en Microsoft Excel, donde también se elaboraron las tablas y gráficos; luego, se utilizó el software IBM SPSS Statistics v. 25 para realizar el análisis estadístico correspondiente, mediante el cual se determinó el nivel de correlación entre las variables de estudio, con el fin de contrastar las hipótesis planteadas.

Para el análisis de la relación entre las variables de estudio, se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman, dado que los datos no siguen una distribución normal y las variables son de tipo ordinal. Este estadístico no paramétrico permitió evaluar el grado y la dirección de la asociación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes, facilitando así la contrastación de las hipótesis planteadas.

De acuerdo con Rivera et. al (2023) mientras el valor de Rho se aproxime más a -1 o a 1, la correlación será más fuerte. Un valor cercano a 1 indica una correlación positiva fuerte, es decir, a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar. Por el contrario, un valor cercano a -1 refleja una correlación negativa fuerte, lo que implica que, al aumentar una variable, la otra tiende a disminuir. En cambio, si el resultado se encuentra cercano a 0, esto sugiere que no existe relación significativa entre las variables analizadas.

A continuación, se detalla el grado de relación según el coeficiente de correlación obtenido:

Tabla 12
Grado de relación según el coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa moderada
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de Hernández Sampieri y Fernández Collado (2014).

4.7. Ética de la investigación

Para realizar la presente investigación se siguió los lineamientos del *Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Nacional de Cajamarca*:

Consentimiento informado de los participantes: se incluyó un párrafo introductorio al inicio del cuestionario, en el cual se informó que dicho instrumento formaba parte de un trabajo de investigación de pregrado. En este texto se detalló el objetivo principal del estudio y se precisó que la participación era completamente voluntaria garantizando el derecho de los encuestados a decidir su participación libremente (ver Apéndice B).

Protección de la persona: con el propósito de proteger la identidad de los encuestados, no se solicitó información personal ni nombres, asegurando que las respuestas se mantuvieran en estricto anonimato y confidencialidad (ver Apéndice B).

Integridad académica: para garantizar la transparencia y el rigor académico, se respetaron los derechos de autor de todas las fuentes consultadas, al aplicar correctamente las normas de citación de APA, séptima edición. Asimismo, los datos fueron reportados tal como se recolectaron, sin manipulación, omisión ni invención de resultados.

Uso responsable de datos: la información recolectada fue utilizada exclusivamente con fines académicos, adicionalmente, los cuestionarios respondidos se guardaron de manera segura y sin divulgación externa. Además, para reforzar este compromiso ético, la autora firmó una declaración de confidencialidad (ver Apéndice D), asegurando el manejo responsable y reservado de los datos recolectados.

Respeto a la normativa institucional: para la aplicación del cuestionario a los estudiantes de la Facultad CECA se obtuvo la autorización correspondiente de los directores de las Escuelas Académico Profesionales de Administración, Economía y Contabilidad (ver Anexo 1).

Bien común y justicia: se aseguró que el proceso de investigación no generara ningún perjuicio físico, psicológico o social a los participantes

De este modo el estudio se desarrolló en conformidad con el Código de Ética para la Investigación establecido por la Universidad Nacional de Cajamarca.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Procesamiento de la información: variable uso de billeteras digitales

Tabla 13

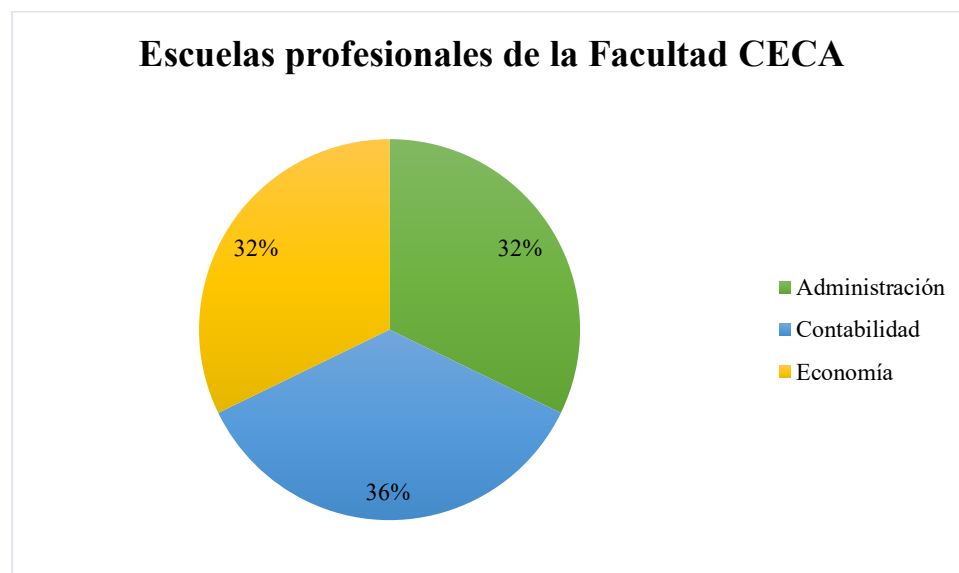
Cantidad de respuestas de los estudiantes pertenecientes a las escuelas profesionales de la Facultad CECA

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Administración	95	32%
Contabilidad	105	36%
Economía	95	32%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 1

Porcentaje de respuestas por escuela profesional de la Facultad CECA



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas, el 33% de los alumnos de la Facultad CECA pertenecen a la escuela de administración, el 34% pertenecen a la escuela de contabilidad y el 33% pertenecen a la escuela de economía.

Tabla 14

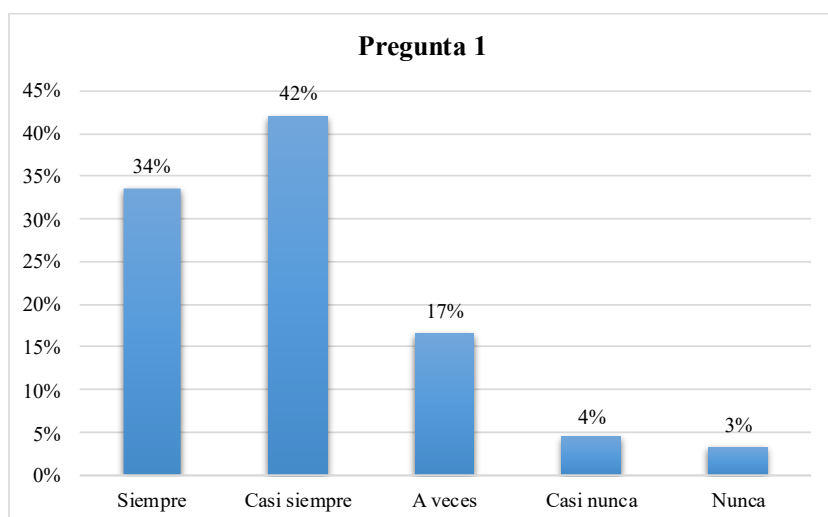
Ítem 1: Las billeteras digitales me permiten realizar mis compras más rápido.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	99	34%
Casi siempre	124	42%
A veces	49	17%
Casi nunca	13	4%
Nunca	10	3%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 2

Referente al ítem 1 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 1, se observa que un 34% de los estudiantes de la Facultad CECA considera que las billeteras digitales siempre les permiten realizar sus compras de manera más rápida. Asimismo, un 42% indica que casi siempre experimenta esta ventaja. Por otro lado, un 17% señala que solo a veces logran comprar con mayor rapidez usando estas herramientas. Finalmente, un 4% manifiesta que casi nunca y otro 3% que nunca perciben una mejora en la rapidez de sus compras.

Tabla 15

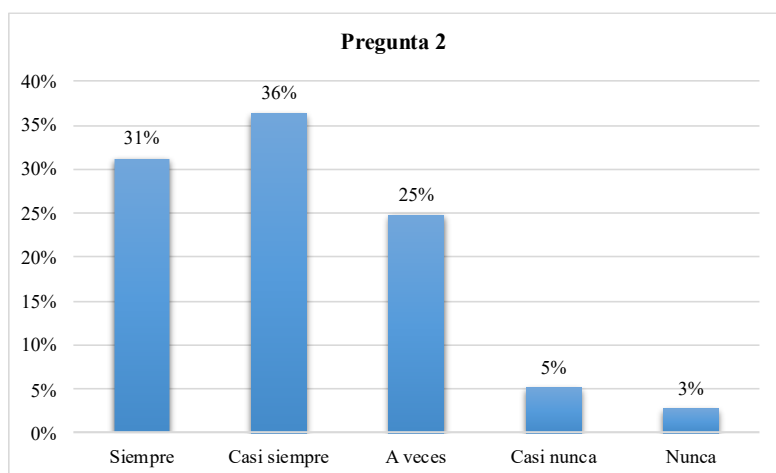
Ítem 2: Las billeteras digitales mejoran mi utilización de servicios bancarios (pagos, transferencias, créditos, etc.)

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	92	31%
Casi siempre	107	36%
A veces	73	25%
Casi nunca	15	5%
Nunca	8	3%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 3

Referente al ítem 2 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 2, se observa que el 31% de los estudiantes de la Facultad CECA consideran que las billeteras digitales siempre mejoran la utilización de servicios bancarios como pagos, transferencias, entre otros. Además, un 36% indican que casi siempre lo hacen, el 25% señala que solo a veces perciben mejoras, mientras que un 5% menciona que casi nunca y otro 3% que nunca observan beneficios.

Tabla 16

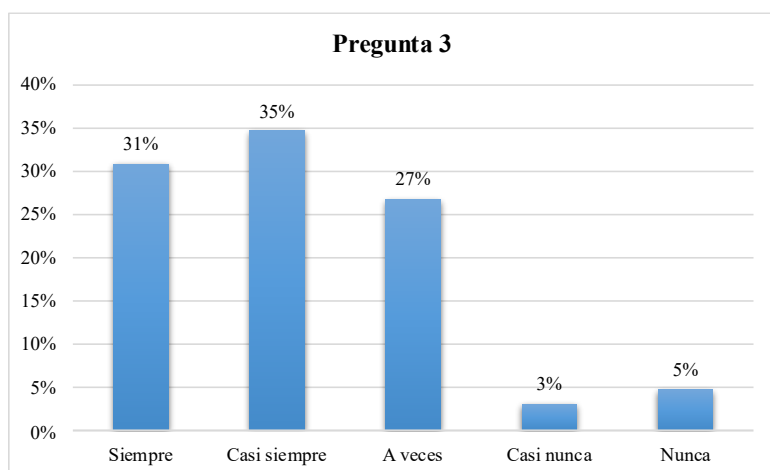
Ítem 3: Considero que las billeteras digitales son útiles para obtener información sobre mis gastos y mis estados de cuenta.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	91	31%
Casi siempre	102	35%
A veces	79	27%
Casi nunca	9	3%
Nunca	14	5%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 4

Referente al ítem 3 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 3, se observa que un 31% de los estudiantes de la Facultad CECA considera que las billeteras digitales siempre son útiles para obtener información sobre sus gastos y estados de cuenta. Asimismo, un 35% indica que casi siempre les brindan esta utilidad. Por otro lado, un 27% señala que solo a veces acceden a esta información con facilidad. Finalmente, un 3% menciona que casi nunca y otro 5% que nunca encuentran útil esta función.

Tabla 17

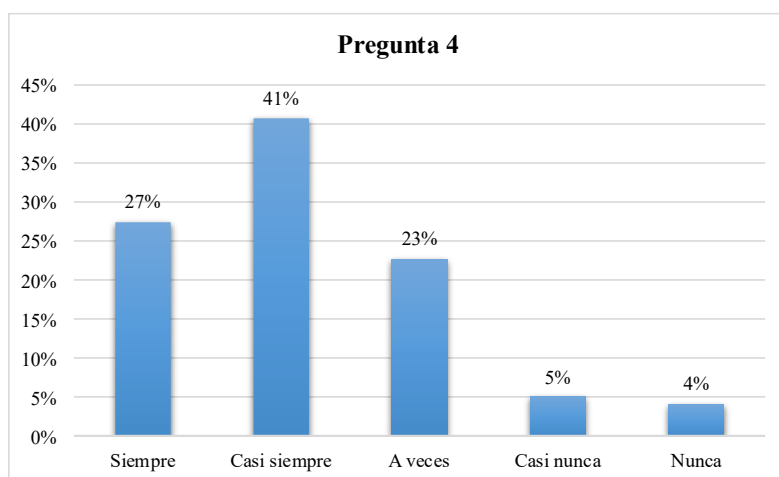
Ítem 4: Realizo pagos de servicios de manera más rápida utilizando billeteras digitales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	27%
Casi siempre	120	41%
A veces	67	23%
Casi nunca	15	5%
Nunca	12	4%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 5

Referente al ítem 4 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: En relación con la pregunta 4, se observa que un 27% de los estudiantes de la Facultad CECA afirma que siempre realiza pagos de servicios de manera más rápida utilizando billeteras digitales. Además, un 41% indica que casi siempre experimenta esta rapidez al efectuar dichos pagos. Por su parte, un 23% menciona que solo a veces percibe agilidad en este proceso, mientras que un 5% señala que casi nunca y otro 4% que nunca logran realizar pagos con mayor rapidez mediante estas plataformas.

Tabla 18

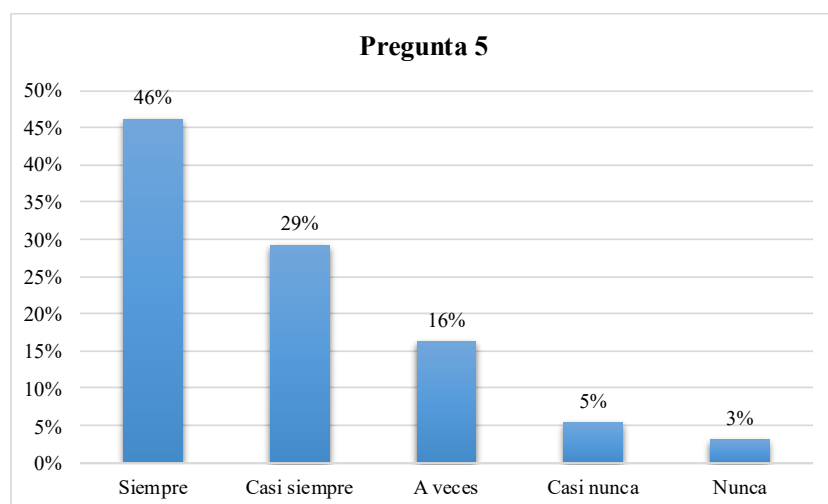
Ítem 5: Aprender utilizar billeteras digitales me ha resultado fácil.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	136	46%
Casi siempre	86	29%
A veces	48	16%
Casi nunca	16	5%
Nunca	9	3%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 6

Referente al ítem 5 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 5, se observa que un 46% de los estudiantes de la Facultad CECA considera que aprender a utilizar billeteras digitales siempre les ha resultado fácil. Asimismo, un 29% indica que casi siempre ha encontrado fácil el proceso de aprendizaje. Por otro lado, un 16% menciona que solo a veces le ha resultado fácil, mientras que un 5% señala que casi nunca y otro 3% que nunca ha tenido facilidad para aprender a usarlas.

Tabla 19

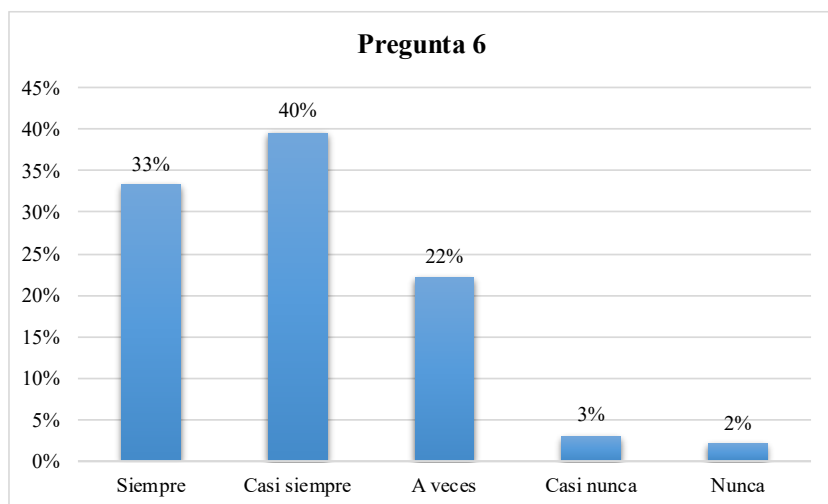
Ítem 6: Encuentro mis interacciones con las billeteras digitales claras y comprensibles.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	98	33%
Casi siempre	117	40%
A veces	65	22%
Casi nunca	9	3%
Nunca	6	2%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 7

Referente al ítem 6 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 6, se observa que un 33% de los estudiantes de la Facultad CECA considera que siempre encuentra claras y comprensibles sus interacciones con las billeteras digitales. Además, un 40% indica que casi siempre entiende con facilidad el funcionamiento y navegación de estas plataformas. Por su parte, un 22% menciona que solo a veces le resultan comprensibles, mientras que un 3% señala que casi nunca y otro 2% que nunca perciben claridad en sus interacciones.

Tabla 20

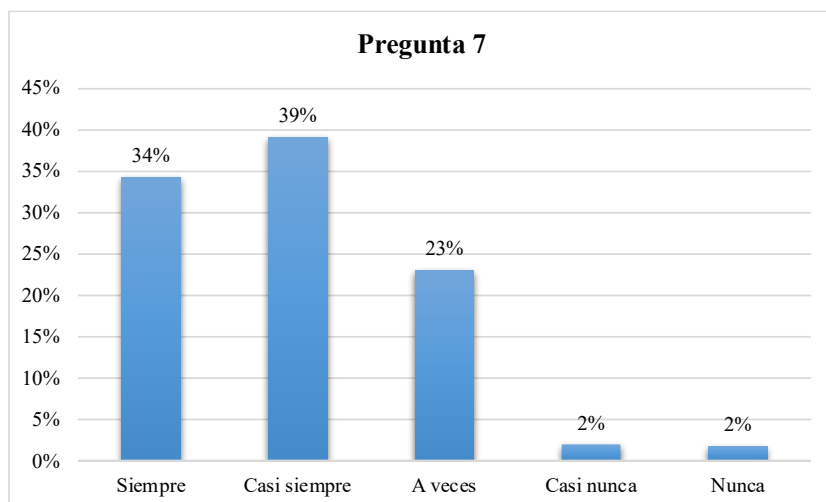
Ítem 7: Me resultó fácil convertirme en un/a usuario/a experto/a en el uso de las billeteras digitales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	101	34%
Casi siempre	115	39%
A veces	68	23%
Casi nunca	6	2%
Nunca	5	2%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 8

Referente al ítem 7 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 7, se observa que un 34% de los estudiantes de la Facultad CECA considera que siempre le resultó fácil convertirse en un usuario experto en el uso de las billeteras digitales. Asimismo, un 39% indica que casi siempre logró adquirir esta habilidad con facilidad. Por otro lado, un 23% menciona que solo a veces, mientras que un 2% señala que casi nunca y otro 2% que nunca ha tenido dicha facilidad.

Tabla 21

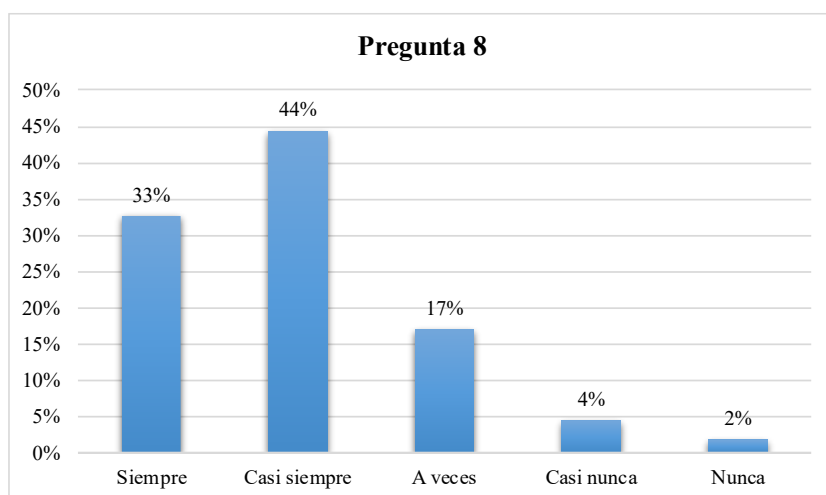
Ítem 8: Creo que las billeteras digitales son fáciles de usar.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	33%
Casi siempre	131	44%
A veces	50	17%
Casi nunca	13	4%
Nunca	5	2%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 9

Referente al ítem 8 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 8, se observa que un 33% de los estudiantes de la Facultad CECA considera que siempre le resulta fácil utilizar las billeteras digitales. Asimismo, un 44% indica que casi siempre experimenta facilidad en su uso. Por su parte, un 17% menciona que solo a veces encuentra estas plataformas fáciles de manejar, mientras que un 4% señala que casi nunca y otro 2% que nunca percibe facilidad al utilizarlas.

Tabla 22

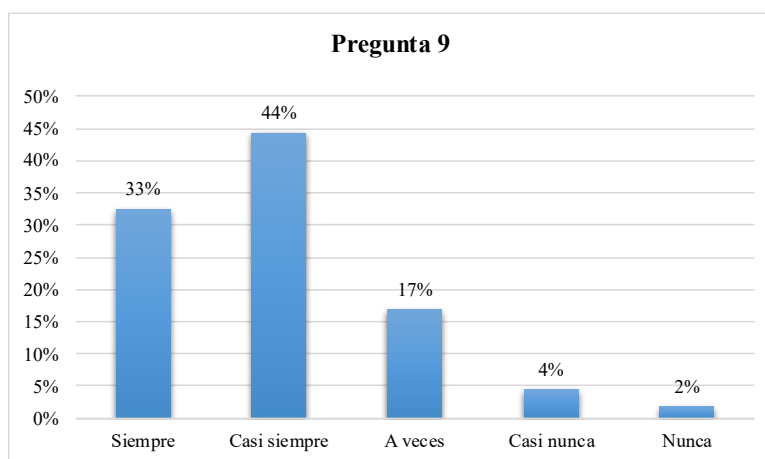
Ítem 9: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus compras (productos).

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	33%
Casi siempre	131	44%
A veces	50	17%
Casi nunca	13	4%
Nunca	5	2%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 10

Referente al ítem 9 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 9, se observa que un 33% de los estudiantes de la Facultad CECA indica que siempre utiliza billeteras digitales para pagar sus compras de productos. Además, un 44% señala que casi siempre recurre a este medio de pago. Por otro lado, un 17% menciona que solo a veces utiliza las billeteras digitales para sus compras, mientras que un 4% afirma que casi nunca y otro 2% que nunca las emplea con este fin.

Tabla 23

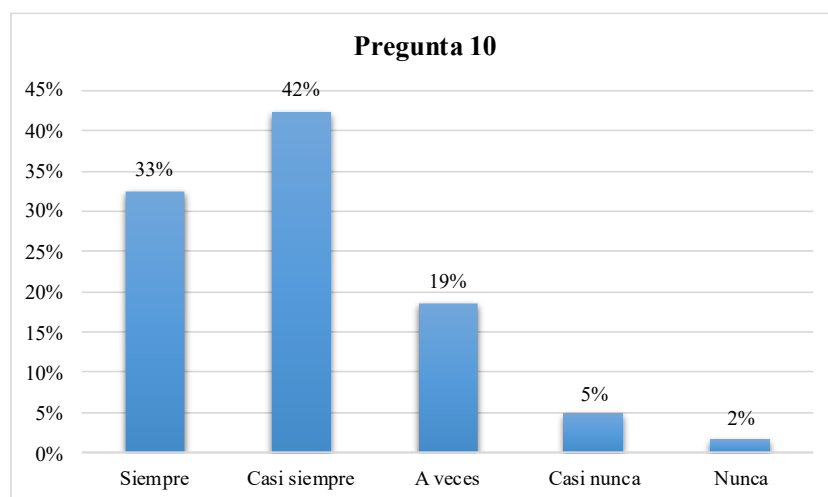
Ítem 10: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus servicios.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	33%
Casi siempre	125	42%
A veces	55	19%
Casi nunca	14	5%
Nunca	5	2%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 11

Referente al ítem 10 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 10, se observa que un 33% de los estudiantes de la Facultad CECA manifiesta que siempre utiliza billeteras digitales para pagar sus servicios. Asimismo, un 42% indica que casi siempre usan este medio. Por otro lado, un 19% menciona que solo a veces utiliza las billeteras digitales para pagar servicios, mientras que un 5% señala que casi nunca y otro 2% que nunca lo utilizan para pagar servicios.

Tabla 24

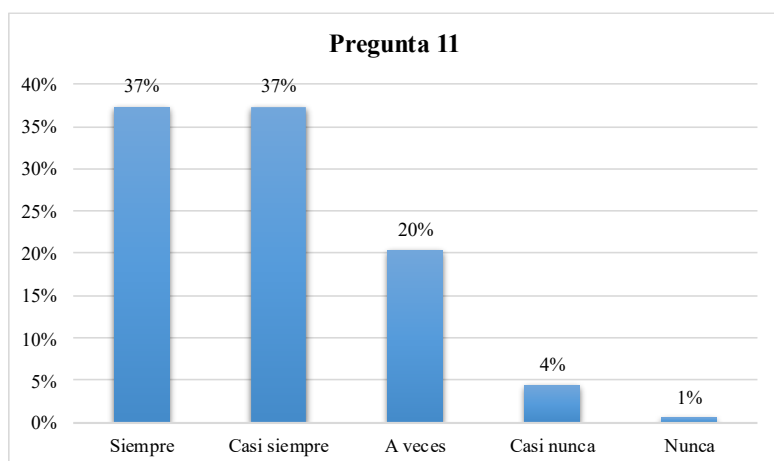
Ítem 11: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para realizar transferencias bancarias.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	110	37%
Casi siempre	110	37%
A veces	60	20%
Casi nunca	13	4%
Nunca	2	1%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 12

Referente al ítem 11 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 11, se observa que un 37% de los estudiantes de la Facultad CECA indica que siempre utiliza billeteras digitales para realizar transferencias bancarias. Además, un 37% menciona que casi siempre lo usan para dicho propósito. Por otro lado, un 20% señala que solo a veces lo usan para dicho propósito, mientras que un 4% afirma que casi nunca y otro 1% que nunca las utiliza para este tipo de operaciones.

Tabla 25

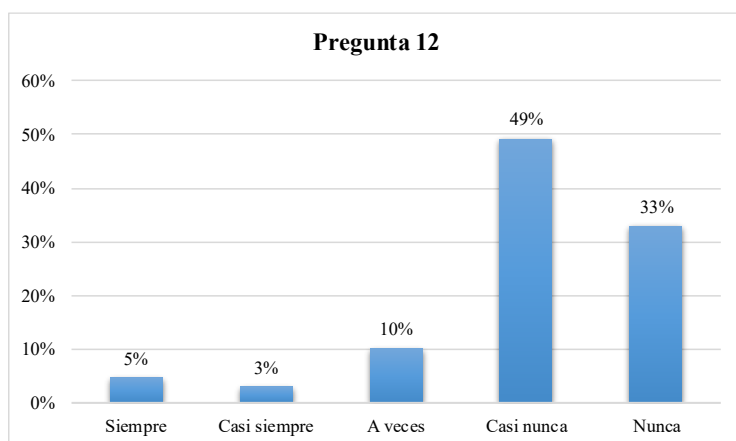
Ítem 12: Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para solicitar crédito/préstamos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	5%
Casi siempre	9	3%
A veces	30	10%
Casi nunca	145	49%
Nunca	97	33%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 13

Referente al ítem 12 de la variable billeteras digitales



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 12, se observa que un 5% de los estudiantes de la Facultad CECA indica que siempre utiliza billeteras digitales para solicitar créditos o préstamos. Asimismo, un 3% menciona que casi siempre recurre a esta funcionalidad. Por otro lado, un 10% señala que solo a veces recurre a esta funcionalidad, mientras que un 49% afirma que casi nunca y otro 33% que nunca ha solicitado crédito o préstamos mediante las billeteras digitales.

5.1.2. Procesamiento de la información: variable conducta financiera

Tabla 26

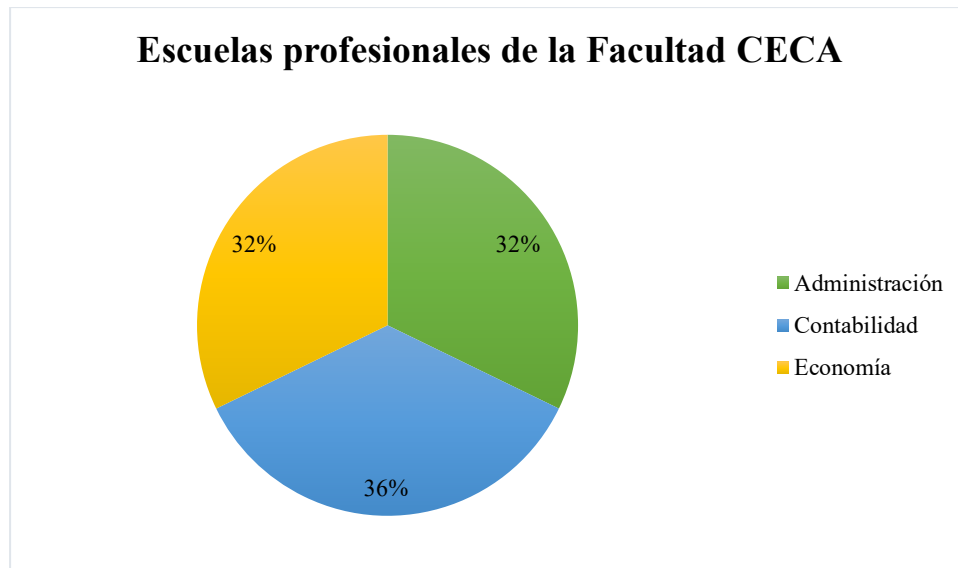
Cantidad de respuestas de los estudiantes pertenecientes a las escuelas profesionales de la Facultad CECA

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Administración	95	32%
Contabilidad	105	36%
Economía	95	32%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 14

Porcentaje de respuestas por escuela profesional de la Facultad CECA



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas, el 33% de los alumnos de la Facultad CECA pertenecen a la escuela de administración, el 34% pertenecen a la escuela de contabilidad y el 33% pertenecen a la escuela de economía.

Tabla 27

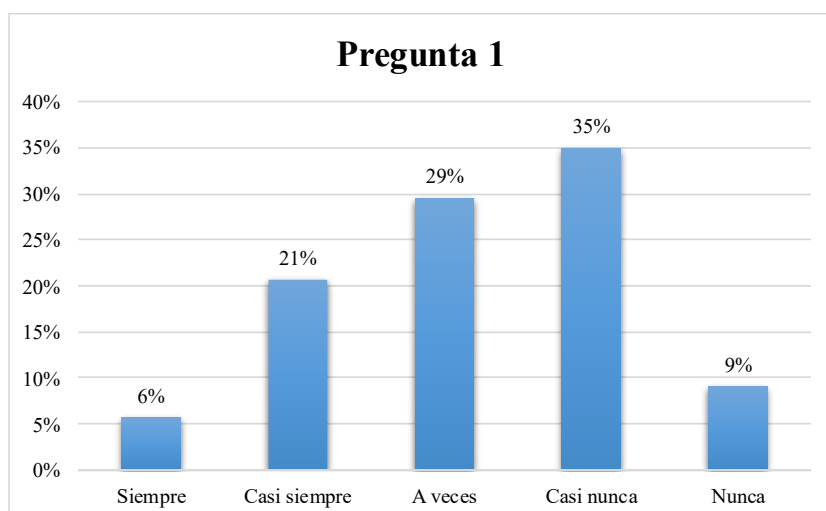
Ítem 1: Separo una parte de mi dinero para el ahorro antes de hacer otros gastos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	6%
Casi siempre	61	21%
A veces	87	29%
Casi nunca	103	35%
Nunca	27	9%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 15

Referente al ítem 1 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 1, se observa que el 6% de los estudiantes de la Facultad CECA separan una parte de su dinero para ahorrar antes de hacer otros gastos. Asimismo, un 21% indica que casi siempre separan su dinero. Por otro lado, el 29% señala que solo a veces separan su dinero. Finalmente, un 35% afirma que casi nunca lo hace, mientras que el 9% restante señala que nunca separa su dinero.

Tabla 28

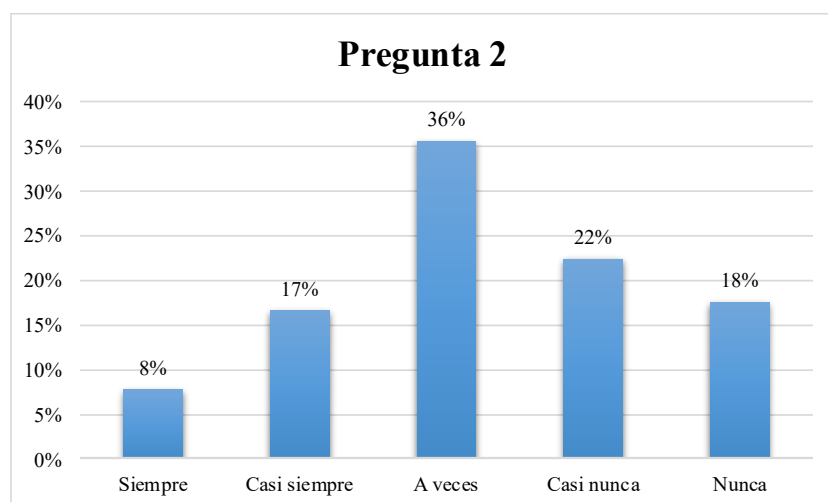
Ítem 2: Busco formas de reducir mis gastos para poder guardar algo de dinero.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	8%
Casi siempre	49	17%
A veces	105	36%
Casi nunca	66	22%
Nunca	52	18%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 16

Referente al ítem 2 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 2, se observa que el 8% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre están en búsqueda de alternativas para reducir sus gastos y así poder ahorrar algo de dinero. Por otro lado, el 17% indica que casi siempre busca maneras de disminuir sus gastos. Así mismo, el 36% manifiesta que solo a veces toman esta iniciativa. Finalmente, el 22% afirma que casi nunca busca métodos para ahorrar, mientras que el 18% restante señala que nunca no lo hace.

Tabla 29

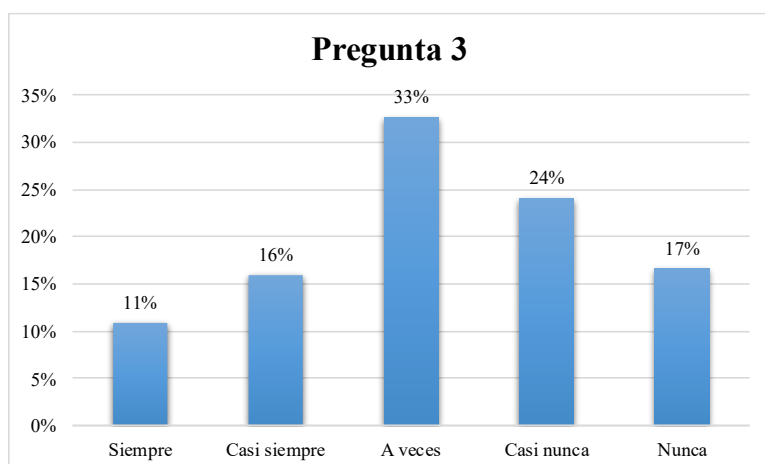
Ítem 3: Guardo dinero con propósito específico (emergencias, estudios, entretenimiento, etc.)

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	11%
Casi siempre	47	16%
A veces	96	33%
Casi nunca	71	24%
Nunca	49	17%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 17

Referente al ítem 3 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 3, se observa que el 11% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre guarda dinero con un propósito específico, ya sea para atender emergencias, cubrir gastos de estudios o destinar a entretenimiento. Por otro lado, el 16% indica que casi siempre ahorra con una finalidad definida. Así mismo, el 33% manifiesta que solo a veces fija un objetivo para el dinero que logra guardar. Finalmente, el 24% afirma que casi nunca ahorra con un propósito en particular, mientras que el 17% restante señala que nunca no lo hace.

Tabla 30

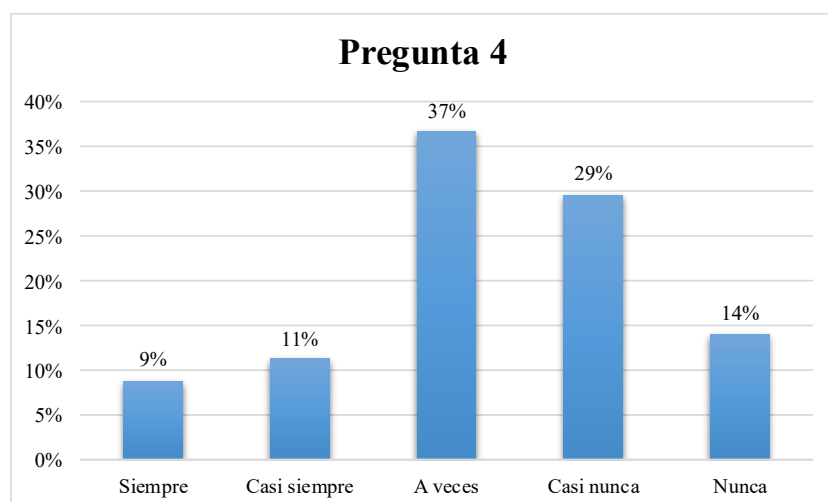
Ítem 4: Ahorrar dinero es parte de mi rutina financiera.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	9%
Casi siempre	33	11%
A veces	108	37%
Casi nunca	87	29%
Nunca	41	14%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 18

Referente al ítem 4 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 4, se observa que el 9% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre considera el ahorro de dinero como parte de su rutina financiera. Por otro lado, el 11% indica que casi siempre incorpora el ahorro en la gestión de sus finanzas. Así mismo, el 37% manifiesta que solo a veces hace del ahorro una práctica habitual. Finalmente, el 29% afirma que casi nunca considera el ahorro como parte de su rutina, mientras que el 14% restante señala que definitivamente no lo hace.

Tabla 31

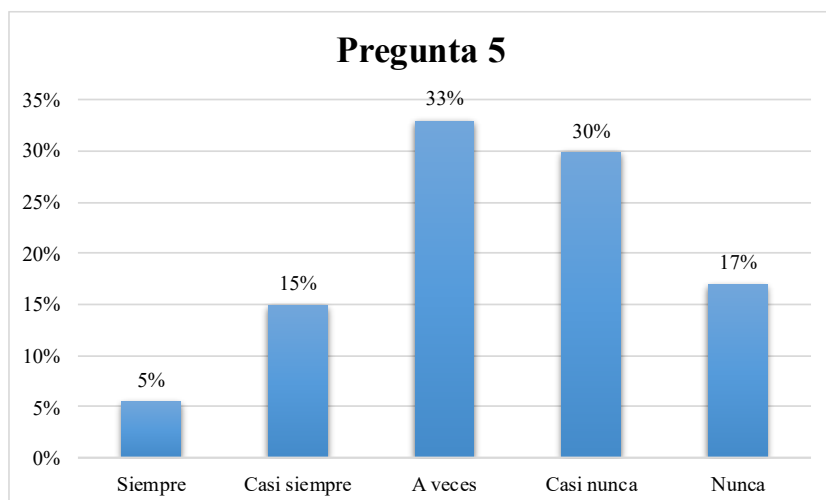
Ítem 5: Elabora un plan/presupuesto para mis gastos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	5%
Casi siempre	44	15%
A veces	97	33%
Casi nunca	88	30%
Nunca	50	17%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 19

Referente al ítem 5 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 5, se observa que el 5% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre elabora un plan o presupuesto para sus gastos. Por otro lado, el 15% indica que casi siempre planifica cómo utilizará su dinero. Así mismo, el 33% manifiesta que solo a veces elabora un presupuesto para gestionar sus gastos. Finalmente, el 30% afirma que casi nunca hace esta planificación, mientras que el 17% restante señala que nunca lo realiza.

Tabla 32

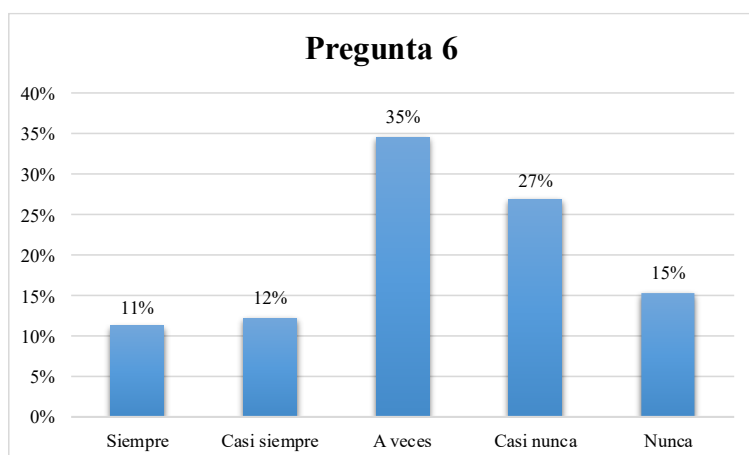
Ítem 6: Organizo mis gastos diarios o semanales según mis prioridades.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	11%
Casi siempre	36	12%
A veces	102	35%
Casi nunca	79	27%
Nunca	45	15%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 20

Referente al ítem 6 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 6, se observa que el 11% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre organiza sus gastos diarios o semanales según sus prioridades. Por otro lado, el 12% indica que casi siempre lleva a cabo esta práctica para tener un manejo más ordenado de sus recursos. Así mismo, el 35% manifiesta que solo a veces organiza sus gastos en función de lo que considera más importante. Finalmente, el 27% afirma que casi nunca tiene en cuenta sus prioridades al realizar sus gastos, mientras que el 15% restante señala que nunca lo hace.

Tabla 33

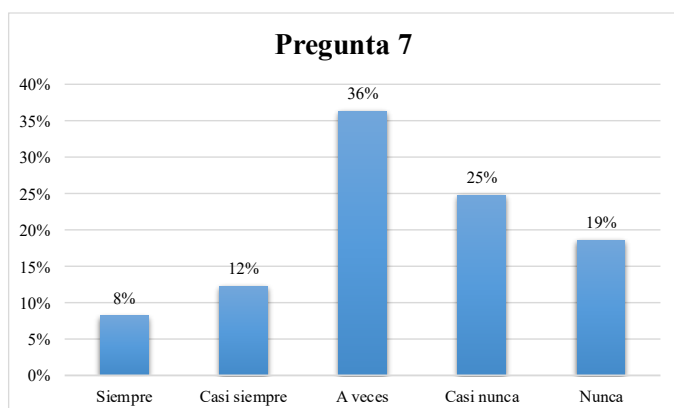
Ítem 7: Determino y establezco un presupuesto para mis categorías de gasto (transporte, alimentación, materiales de estudio, entretenimiento, etc.)

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	8%
Casi siempre	36	12%
A veces	107	36%
Casi nunca	73	25%
Nunca	55	19%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 21

Referente al ítem 7 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 7, se observa que el 8% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre determina y establece un presupuesto para sus distintas categorías de gasto, como transporte, alimentación, materiales de estudio o entretenimiento. Por otro lado, el 12% indica que casi siempre fija un presupuesto destinado a cada una de esas categorías. Así mismo, el 36% manifiesta que solo a veces establece dicho presupuesto. Finalmente, el 25% afirma que casi nunca fija un límite de gasto, mientras que el 19% restante señala que nunca lo hace.

Tabla 34

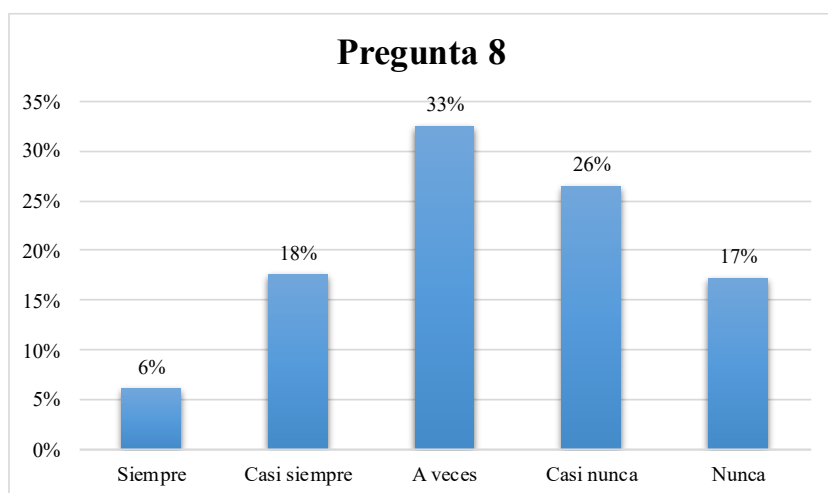
Ítem 8: Reviso en qué gasto mi dinero para ajustar mis hábitos financieros.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	6%
Casi siempre	52	18%
A veces	96	33%
Casi nunca	78	26%
Nunca	51	17%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 22

Referente al ítem 8 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 8, se observa que el 6% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre revisa en qué gasta su dinero con el propósito de ajustar sus hábitos financieros. Por otro lado, el 18% indica que casi siempre realiza este tipo de revisión para mejorar el manejo de sus finanzas. Así mismo, el 33% manifiesta que solo a veces lleva a cabo esta práctica. Finalmente, el 26% afirma que casi nunca revisa sus gastos con ese fin, mientras que el 17% restante señala que nunca lo hace.

Tabla 35

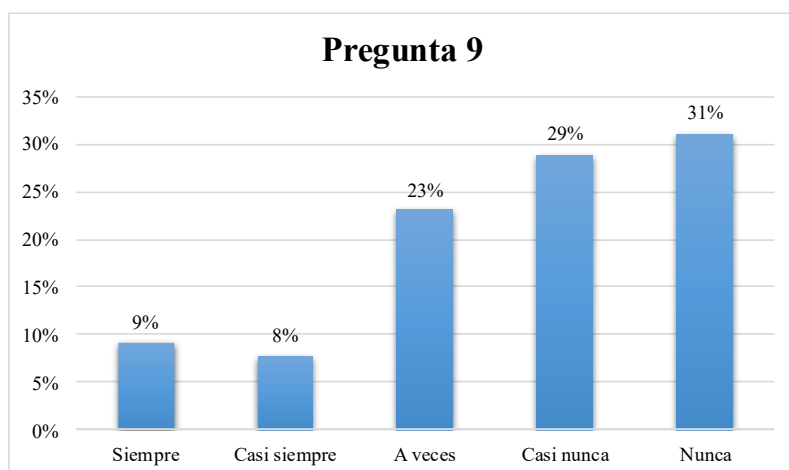
Ítem 9: Solicito dinero prestado a familiares, amigos o entidades cuando no puedo cubrir un gasto importante.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	9%
Casi siempre	23	8%
A veces	68	23%
Casi nunca	85	29%
Nunca	92	31%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 23

Referente al ítem 9 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 9, se observa que el 9% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre solicita dinero prestado a familiares, amigos o entidades cuando no puede cubrir un gasto importante. Por otro lado, el 8% indica que casi siempre recurre a esta opción en dichas circunstancias. Así mismo, el 23% manifiesta que solo a veces solicita un préstamo para afrontar un gasto relevante. Finalmente, el 29% afirma que casi nunca lo hace, mientras que el 31% restante señala que definitivamente no recurre a esta alternativa.

Tabla 36

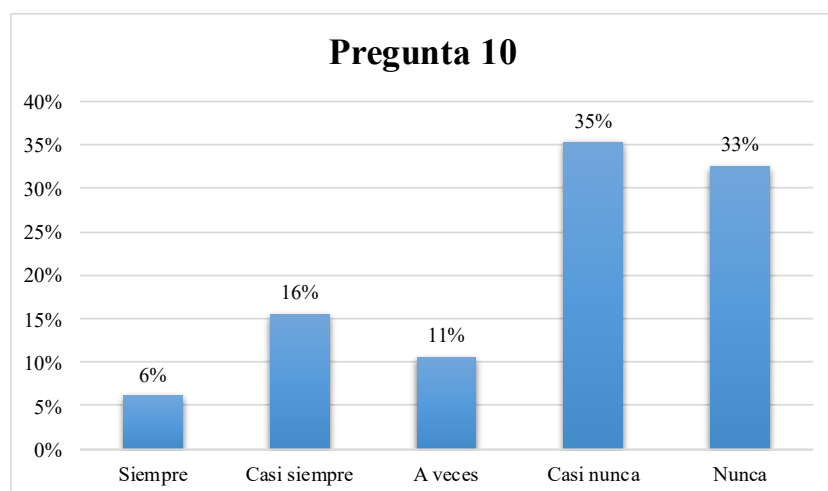
Ítem 10: Uso préstamos/créditos para organizar el pago de mis compras.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	6%
Casi siempre	46	16%
A veces	31	11%
Casi nunca	104	35%
Nunca	96	33%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 24

Referente al ítem 10 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 10, se observa que el 6% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre usa préstamos o créditos para organizar el pago de sus compras. Por otro lado, el 16% indica que casi siempre recurre a esta forma de financiamiento. Así mismo, el 11% manifiesta que solo a veces utiliza préstamos o créditos con este propósito. Finalmente, el 35% afirma que casi nunca lo hace, mientras que el 33% restante señala que nunca usa préstamos o créditos para organizar el pago de sus compras.

Tabla 37

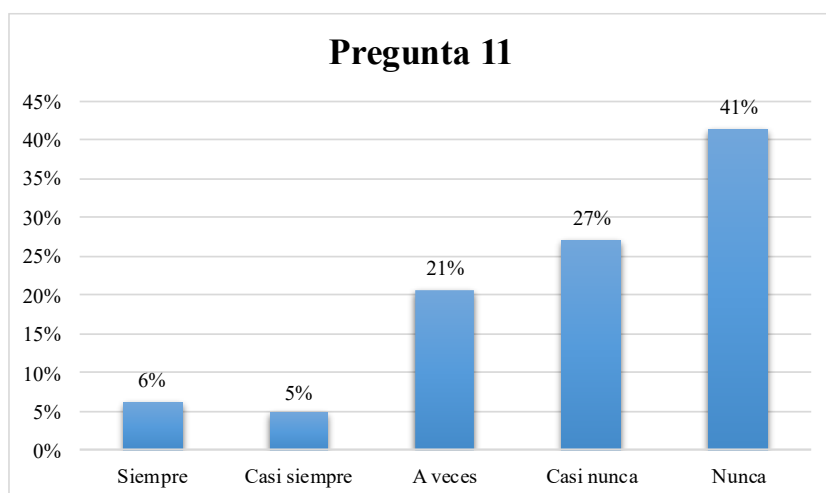
Ítem 11: Utilizo un préstamo/crédito para comprar productos o servicios.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	6%
Casi siempre	14	5%
A veces	61	21%
Casi nunca	80	27%
Nunca	122	41%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 25

Referente al ítem 11 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 11, se observa que el 6% de los de la Facultad CECA siempre utiliza un préstamo o crédito para comprar productos o servicios. Por otro lado, el 5% indica que casi siempre recurre a esta alternativa para sus compras. Así mismo, el 21% manifiesta que solo a veces emplea préstamos o créditos con ese fin. Finalmente, el 27% afirma que casi nunca lo hace, mientras que el 41% restante señala que nunca recurre a esta opción.

Tabla 38

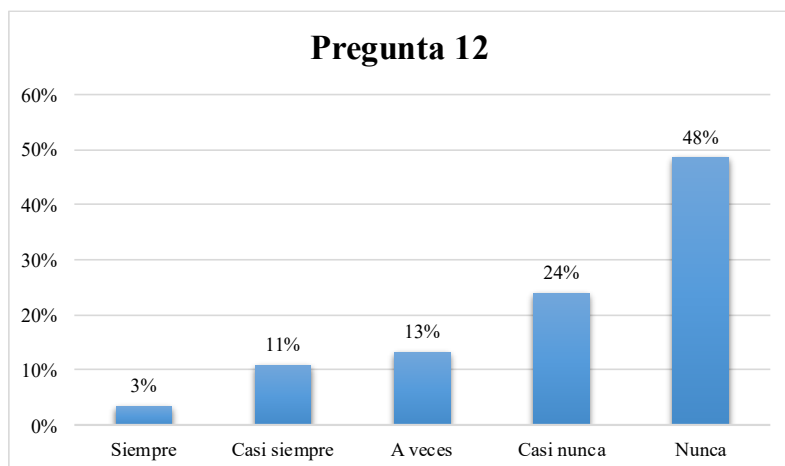
Ítem 12: Prefiero endeudarme antes que dejar de participar en actividades sociales o académicas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	3%
Casi siempre	32	11%
A veces	39	13%
Casi nunca	71	24%
Nunca	143	48%
TOTAL	295	100%

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 26

Referente al ítem 12 de la variable conducta financiera



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: Respecto a la pregunta 12, se observa que el 3% de los estudiantes de la Facultad CECA siempre prefiere endeudarse antes que dejar de participar en actividades sociales o académicas. Por otro lado, el 11% indica que casi siempre opta por esta alternativa cuando enfrenta gastos relacionados con dicho tipo de actividades. Así mismo, el 13% manifiesta que solo a veces recurre al endeudamiento en lugar de dejar de participar.

Finalmente, el 24% afirma que casi nunca elige endeudarse, mientras que el 48% restante señala que nunca lo hace.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

5.2.1.1. Nivel de uso de billeteras digitales

Luego de aplicar el cuestionario para medir el uso de billeteras digitales, se realizó las tablas y gráficos por cada pregunta, en donde se pudo identificar las respuestas de los estudiantes. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis estadístico mediante el programa SPSS en la versión 25, con la finalidad de identificar el nivel bajo, medio o alto respecto al uso de billeteras digitales.

Tabla 39

Niveles y rangos de la variable uso de billeteras digitales

Niveles y rangos:	Bajo	Medio	Alto
Nivel de uso de billeteras digitales	[12 - 28]	[29 - 45]	[46 - 60]
Nivel de utilidad percibida	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
Nivel de facilidad de uso percibida	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
Nivel de frecuencia de uso	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]

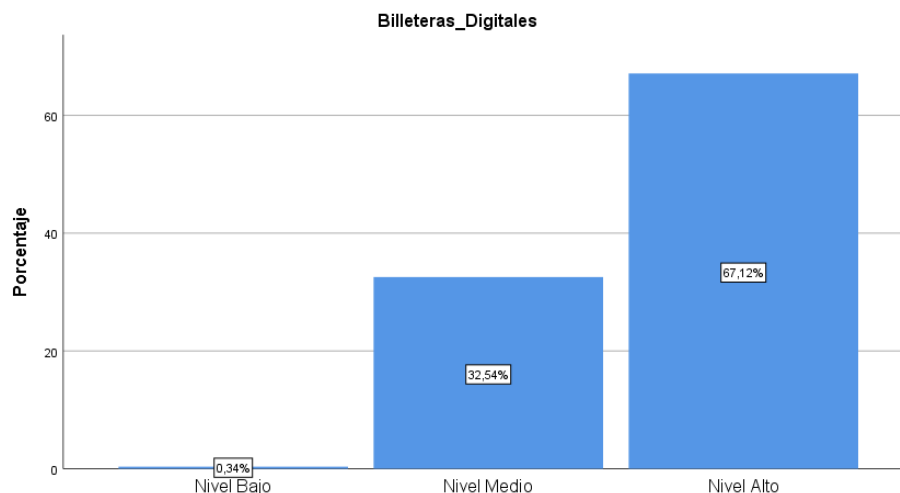
Nota. Elaborado en base al cuestionario de encuesta diseñado.

Tabla 40

Nivel de uso de billeteras digitales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel Bajo	1	0,3%	0,3%	0,3%
Nivel Medio	96	32,5%	32,5%	32,9%
Nivel Alto	198	67,1%	67,1%	100,0%
Total	295	100,0%	100,0%	

Nota. Procesamiento mediante SPSS versión 25.

Gráfico 27*Nivel de uso de billeteras digitales*

Nota. Procesamiento mediante SPSS versión 25.

Interpretación: De acuerdo con el Gráfico N.º 27, se observa que el 0.34% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas (CECA) de la Universidad Nacional de Cajamarca perciben un nivel bajo en el uso de billeteras digitales; el 32.54% reporta un nivel medio, mientras que el 67.12% indica un nivel alto. Estos resultados evidencian una tendencia mayoritaria hacia un uso elevado de esta tecnología entre los estudiantes encuestados.

Nivel de uso de billeteras digitales segmentado por escuela

A continuación, se presenta los resultados del nivel de uso de billeteras digitales segmentado por cada escuela de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas.

Tabla 41

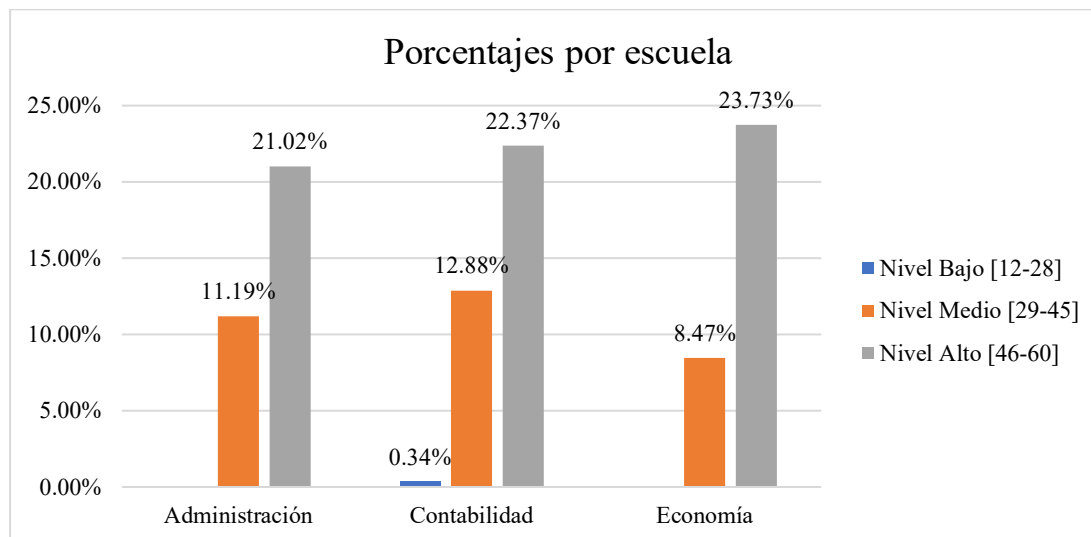
Nivel de uso de billeteras digitales segmentado por escuela

Escuela	Nivel Bajo [12-28]	Nivel Medio [29-45]	Nivel Alto [46-60]	Total general
Administración		33	62	95
Contabilidad	1	38	66	105
Economía		25	70	95
Total general	1	96	198	295

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 28

Porcentaje del nivel de uso de billeteras digitales segmentado por escuela



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: De acuerdo con el Gráfico N°28 se observa que los estudiantes que presentan un nivel alto de uso de billeteras digitales pertenecen principalmente a la escuela de Economía con un 23.73%, seguidos por la escuela de Contabilidad con 22.37% y finalmente por la escuela de Administración con 21.02%; en cuanto al nivel medio de uso de billeteras digitales, la mayor proporción corresponde a los estudiantes de la escuela de Contabilidad con un 12.88%, seguidos por la escuela de Administración con 11.19% y finalmente por Economía con 8.47%, por último se observa que los estudiantes que presentan un nivel bajo en cuanto al uso de billeteras digitales pertenecen a la escuela de Contabilidad con 0.34%

5.2.1.2. Tipo de conducta financiera

Luego de aplicar el cuestionario para identificar el tipo de conducta financiera de los estudiantes, se elaboró las tablas y gráficos por cada pregunta, en donde se pudo identificar las respuestas de los estudiantes. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis estadístico en el programa SPSS en la versión 25, con la finalidad de identificar la conducta financiera favorable o desfavorable.

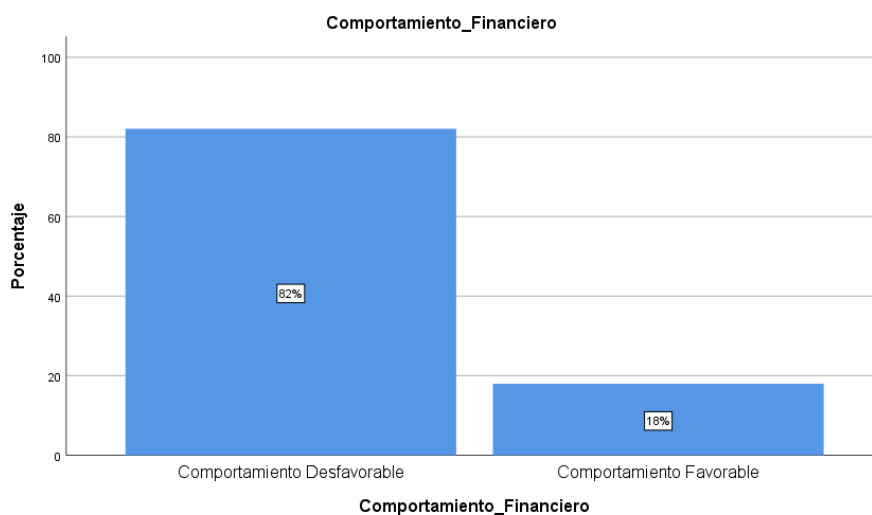
Tabla 42*Niveles y rangos del tipo de conducta financiera*

Niveles y rangos:	Conducta Desfavorable	Conducta Favorable
Tipo de conducta financiera	[12 - 36]	[37 - 60]
Conducta hacia el ahorro	[4 - 12]	[13 - 20]
Conducta hacia el manejo de dinero	[4 - 12]	[13 - 20]
Conducta hacia el préstamo	[4 - 12]	[13 - 20]

Nota. Elaborado en base al cuestionario de encuesta diseñado.**Tabla 43**

Tipo de conducta financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Conducta Desfavorable	242	82,0%	82,0%	82,0%
Conducta Favorable	53	18,0%	18,0%	100,0%
Total	295	100,0%	100,0%	

Nota. Procesamiento mediante SPSS versión 25.**Gráfico 29***Tipo de conducta financiera**Nota.* Procesamiento mediante SPSS versión 25.

Interpretación: Según el Gráfico N.º 29, el 82% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas (CECA) de la Universidad Nacional de Cajamarca manifiestan una conducta desfavorable en su conducta financiera, mientras que el 18% presenta una conducta favorable. Esto evidencia que la mayoría de estudiantes enfrenta dificultades en el manejo de sus finanzas personales.

Tipo de conducta financiera segmentado por escuela

A continuación, se presenta los resultados del tipo de conducta financiera segmentado por cada escuela de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas.

Tabla 44

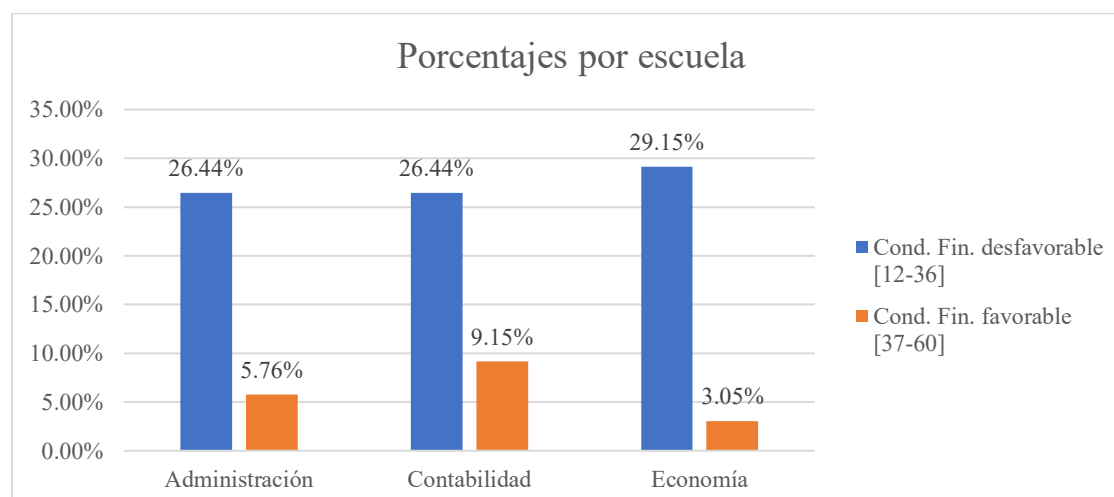
Tipo de conducta financiera segmentado por escuela

Escuela	Cond. Fin. desfavorable [12-36]	Cond. Fin. favorable [37-60]	Total general
Administración	78	17	95
Contabilidad	78	27	105
Economía	86	9	95
Total general	242	53	295

Nota. Extraído de la encuesta.

Gráfico 30

Porcentaje del tipo de conducta financiera segmentado por escuela



Nota. Extraído de la encuesta.

Interpretación: De acuerdo con el Gráfico N° 30 se observa que los estudiantes que presentan una conducta financiera desfavorable pertenecen principalmente a la escuela de Economía con 29.15%, seguidas de las escuelas de Administración y Contabilidad ambas con 26.44%; en cuanto a la conducta financiera favorable, la mayor proporción corresponde a la Escuela de Contabilidad con 9.15%, seguida de Administración con 5.76% y, finalmente, Economía con 3.05%.

5.2.1.3. Nivel de relación entre uso de billeteras digitales y conducta financiera

Posteriormente a realizar el análisis de cada variable, se procedió a determinar el nivel de relación entre el uso de billeteras digitales y conducta financiera, para ello se llevó a cabo un análisis estadístico correlacional mediante el programa SPSS en la versión 25.

Tabla 45

Nivel de correlación entre uso de billeteras digitales y conducta financiera

			Billeteras Digitales	Conducta Financiera
Rho de Spearman	Billeteras Digitales	Coeficiente de correlación	1,000	-,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	295	295
	Conducta Financiera	Coeficiente de correlación	-,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	295	295

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

Interpretación:

De acuerdo con los resultados recogidos en la muestra de 295 estudiantes, el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera alcanzó un valor de -0,644, con una significancia bilateral de $p = 0,000$ ($< 0,01$).

Este resultado indica que existe una correlación negativa, de fuerza moderada-fuerte y altamente significativa entre ambas variables. Esto significa que, en la muestra estudiada, a mayor uso de billeteras digitales, menor es la conducta financiera adecuada de los estudiantes. Por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula de ausencia de correlación con más del 99% de seguridad. Este hallazgo pone en evidencia que el manejo de billeteras digitales podría tener una relación inversa con la conducta financiera de los estudiantes, considerando que, al utilizar con mayor frecuencia esta herramienta de pago, muestran una gestión de sus recursos financieros más débil o inadecuada.

5.2.1.4. Relación entre el uso de billeteras digitales y cada dimensión de la conducta financiera

Luego de realizado el análisis de correlación entre las variables principales, también se procedió a determinar el nivel de correlación entre la variable “uso de billeteras digitales” y cada una de las dimensiones de la variable “conducta financiera”: conducta hacia el ahorro, conducta hacia el manejo del dinero y conducta hacia el préstamo.

Tabla 46

Nivel de correlación entre el uso de billeteras digitales y cada dimensión de la conducta financiera

			Billeteras Digital	Cond. Ahorro	Cond. Manejo Dinero	Cond. Préstamo
Rho de Spearman	Billeteras Digital	Coefficiente de correlación	1,000	-,470**	-,423**	-,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	295	295	295	295
	Cond. Ahorro	Coefficiente de correlación	-,470**	1,000	,479**	,448**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	295	295	295	295
		Coefficiente de correlación	-,423**	,479**	1,000	,275**
		Sig. (bilateral)	,000	,000		
		N	295	295		

		Billeteras Digital	Cond. Ahorro	Cond. Manejo Dinero	Cond. Préstamo
	Cond.	Sig. (bilateral)	,000	,000	.
	Manejo	N	295	295	295
	Dinero				
	Cond.	Coefficiente de correlación	-,506**	,448**	,275**
	Préstamo	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	295	295	295

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

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla N°. 47, el análisis correlacional realizado mediante la prueba Rho de Spearman evidencian una correlación negativa moderada entre el uso de billeteras digitales y la conducta hacia el ahorro ($r = -0,470$), la conducta hacia el manejo del dinero ($r = -0,423$) y la conducta hacia el préstamo ($r = -0,506$). Esto indica que un mayor uso de billeteras digitales tiende a ir acompañado de una gestión más debilitada de las finanzas, reflejada tanto en la reducción del hábito de ahorrar como en el manejo más inadecuado del dinero y en el incremento de solicitudes de préstamos.

5.2.2. Discusión de resultados

En relación con el objetivo principal de la investigación, orientado a determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera en los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, se evidenció una correlación negativa moderada, con un coeficiente rho de Spearman de -0.644 ($p = 0.000$). Este resultado indica que, a mayor uso de las billeteras digitales, menor es el nivel de conducta financiera adecuada, específicamente en lo referido al ahorro, manejo del dinero y uso del préstamo; es decir, conforme se incrementa el uso de estas herramientas digitales, se tiende a presentar una conducta financiera menos responsable. Este hallazgo puede explicarse, en gran medida, por

las características de la unidad de análisis, conformada por estudiantes, quienes generalmente presentan ingresos limitados, menor experiencia financiera y un mayor enfoque en el consumo inmediato. En este sentido, es posible que, si la unidad de análisis estuviera conformada por profesionales con ingresos estables y mayor educación financiera, los resultados difieran.

Este primer hallazgo coincide con lo reportado por Mustiko y Rabiatul (2022) quienes encontraron que el uso de billeteras electrónicas está vinculado la conducta de gasto excesivo en adultos jóvenes, debido a factores como la facilidad de uso, las promociones y la percepción ilusoria de contar con más dinero del que se tiene disponible.

De manera similar, Faten (2024), quien advierte que, si bien las billeteras digitales ofrecen ventajas como simplificar las transacciones financieras, también pueden incentivar el gasto impulsivo, especialmente si los usuarios no cuentan con una base sólida de educación financiera. En ese sentido, el uso sin conocimientos financieros adecuados puede derivar en un deterioro de la conducta financiera.

Es importante resaltar el estudio de Romero (2024), quien, en su investigación realizada con estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional de Cajamarca, halló que, aunque estos poseen un nivel medio-alto en habilidades financieras, presentan un nivel medio en cuanto a actitudes y hábitos financieros, lo que evidencia debilidades en aspectos como la planificación, el ahorro y la priorización de gastos. Estos resultados coinciden con los hallazgos de la presente investigación, en la que también se identificaron limitaciones en la conducta financiera de los estudiantes.

En conjunto, los hallazgos del presente estudio permiten resaltar que el creciente uso de billeteras digitales, especialmente entre estudiantes universitarios, debe ir acompañado de estrategias educativas que promuevan un conducta financiero responsable y orientado a la toma de decisiones conscientes, los autores Nalurita et al. (2022) hacen énfasis en aspectos de

conocimiento y autocontrol financiero, así mismo Romero (2024) resalta aspectos como como planificación, ahorro y priorización de gastos, con el fin de evitar conductas perjudiciales como el gasto impulsivo (mencionado por Faten, 2024) o el gasto excesivo (mencionado por Mustiko y Rabiatal, 2022).

En relación con el primer objetivo específico que plantea definir la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro en los estudiantes de la Facultad de CECA, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = -0.470 ($p = 0.000$). Este resultado sugiere que un mayor uso de estas herramientas digitales está asociado con una menor predisposición al ahorro.

Esto coincide con lo encontrado por Pancholi y Jain (2019) señalaron que los jóvenes son usuarios activos de billeteras digitales, principalmente para realizar compras relacionadas con el entretenimiento. Sin embargo, su estudio evidenció que estos usuarios carecen de hábitos hacia el ahorro, y el poco dinero que logran reservar no suele ser invertido de manera adecuada. Además, observaron que el uso de billeteras digitales no fomenta el hábito del ahorro en sus usuarios; por el contrario, su facilidad de uso simplifica el acceso al dinero y promueve un mayor gasto, incrementando así la probabilidad de incurrir en consumos impulsivos.

Estos hallazgos coinciden con el estudio de Mustiko y Rabiatal (2022), quienes identificaron que variables como la facilidad de uso, las promociones y la ilusión de liquidez influyen significativamente en la conducta de gasto de los adultos jóvenes. En particular, la ilusión de liquidez, es decir, la percepción errónea de tener más dinero disponible por el formato digital del dinero, puede disminuir el hábito de ahorrar, favoreciendo en su lugar un mayor consumo.

Complementando este análisis, Dávila (2024) halló que existe una relación significativa entre la cultura financiera y la cultura de ahorro, especialmente en lo que respecta a habilidades

financieras ($r = 0.559$), conducta planificada ($r = 0.308$) y conocimiento financiero ($r = 0.209$). Este estudio destaca que los estudiantes que poseen mayores habilidades y planificación financiera tienen mayor predisposición a ahorrar. Sin embargo, si el uso de billeteras digitales no va acompañado de estas competencias, es probable que se convierta en un factor distractor o incluso perjudicial para el ahorro.

Los resultados del presente estudio encontraron que los jóvenes encuestados no poseen hábitos consolidados de ahorro y sumado el uso de billeteras digitales, que, si bien son herramientas prácticas y de fácil acceso, tienden a incentivar un mayor nivel de consumo (Pancholi y Jain, 2019), debido tanto a su facilidad de uso como a la percepción de liquidez que generan (Mustiko y Rabiatal, 2022). En este sentido, si el uso de estas plataformas no va acompañado del desarrollo de habilidades financieras por parte del usuario, es más probable que se conviertan en un factor perjudicial o distractor para la consolidación del hábito del ahorro (Dávila, 2024).

Respecto al segundo objetivo específico, que consistió en establecer la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo del dinero en los estudiantes de la Facultad de CECA, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = -0.423 ($p = 0.000$). Este resultado indica que, a mayor uso de billeteras digitales, los estudiantes tienden a presentar una conducta menos favorable en la gestión de su dinero, particularmente en lo que respecta a la planificación, organización y control de sus gastos.

Este hallazgo se difiere con el estudio de Farjin y Pusparini (2024), quienes encontraron una fuerte correlación positiva ($r = 0.753$) entre la implementación de billeteras electrónicas y una gestión financiera exitosa entre estudiantes universitarios. Sin embargo, el estudio mencionado se enfoca principalmente en la movilidad y utilidad de estas herramientas digitales, sin tomar en cuenta aspectos fundamentales como el ahorro, el manejo de dinero o el

autocontrol. Por ello, es posible que las diferencias en los enfoques expliquen las discrepancias en los resultados.

Por otro lado, lo encontrado en el presente estudio coincide con lo mencionado por Faten (2024) quien en su investigación encontró que existe una relación significativa entre las billeteras digitales y la gestión financiera del consumidor, resalta que, si bien estas herramientas facilitan la gestión del dinero (es decir simplifican las transacciones financieras), también inciden de manera considerable en el aumento del gasto. En su estudio, se evidenció que por cada incremento del 1 % en el uso de billeteras electrónicas, el gasto del consumidor aumentaba en un 0,734 %. Para reducir los riesgos asociados al gasto impulsivo, el autor concluye que es fundamental fortalecer el conocimiento del consumidor sobre el uso responsable de estas herramientas, así como promover la educación financiera como un mecanismo clave para una gestión adecuada del dinero.

Complementando este análisis Sanca (2024), quien también identificó una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y los gastos financieros de los estudiantes, obteniendo un coeficiente de 0.435 mediante la correlación de Spearman. El autor señala que el conocimiento financiero influye directamente en los hábitos de consumo, indicando que, a mayor comprensión del funcionamiento de estas herramientas digitales, mejora la capacidad del usuario para controlar sus gastos y administrar su dinero de forma más eficiente.

Finalmente, Huaccha (2019), encontró en su investigación que los estudiantes encuestados poseen un nivel regular a deficiente en cuanto a educación financiera, lo cual refleja deficiencias en cuanto a conocimientos, habilidades, actitudes y bienestar financiero. Lo que conlleva a dificultades para administrar adecuadamente sus finanzas personales y carencias en la percepción y motivación necesarias para ejercer el autocontrol en sus decisiones económicas.

Los resultados del presente estudio evidencian que, a mayor uso de las billeteras digitales, los estudiantes tienden a mostrar una conducta menos favorable en el manejo de su dinero. Esto no implica desestimar la utilidad de estas herramientas; por el contrario, como señala Faten (2024), las billeteras digitales son bastante útiles y permiten simplificar las transacciones financieras cotidianas. No obstante, como advierte Sanca (2024), cuando los usuarios no poseen un conocimiento financiero sólido, su capacidad para controlar los gastos y administrar el dinero de manera eficiente se ve limitada. En esa misma línea, Huaccha (2019) sostiene que esta falta de habilidades puede generar dificultades para una adecuada gestión financiera personal, así como debilidades en la percepción del autocontrol y la motivación necesarias para tomar decisiones financieras responsables.

En cuanto al tercer objetivo específico, orientado a determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el préstamo en los estudiantes de la Facultad de CECA, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = -0.506 ($p = 0.000$). Este resultado evidencia una correlación negativa moderada, lo que sugiere que, a mayor uso de billeteras digitales, los estudiantes muestran una conducta menos favorable hacia la solicitud de préstamos.

Este hallazgo coincide con lo señalado por Nzisa y Kithandi (2023), quienes identificaron que los estudiantes universitarios no suelen solicitar préstamos con frecuencia, y que cuando lo hacen, es principalmente para atender emergencias. Además, encontraron que la mayoría de los estudiantes universitarios dependen en gran medida del apoyo económico de sus padres o tutores para cubrir sus necesidades.

En cuanto a los canales utilizados, Nzisa y Kithandi (2023), identificaron que los préstamos digitales, gestionados a través de aplicaciones móviles, son los más populares entre los estudiantes, en comparación con los servicios ofrecidos por instituciones financieras

formales. Esta preferencia se debe a que estas últimas suelen exigir requisitos o garantías que la mayoría de los estudiantes no pueden cumplir, lo que limita su acceso al sistema bancario tradicional. Asimismo, los autores advierten que, si bien los préstamos digitales son atractivos por su facilidad y rapidez, representan un riesgo ante la falta de educación financiera y la falta de regulación estricta de estas plataformas.

Los resultados del presente estudio muestran que, a pesar de ser usuarios frecuentes de billeteras digitales, los estudiantes encuestados no se sienten atraídos a solicitar préstamos mediante estas aplicaciones. Según lo señalado por Nzisa y Kithandi (2023), esto podría deberse a que las entidades financieras suelen exigir requisitos o garantías que la mayoría de estudiantes no están en condiciones de cumplir, lo que limita significativamente su acceso a este tipo de productos financieros.

5.3. Prueba de hipótesis

5.3.1. *Contrastación estadística de la hipótesis*

Para comprobar la hipótesis general de esta investigación, se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, debido a que las variables son de tipo ordinal y no presentan distribución normal.

La hipótesis general plantea que existe una relación significativa entre el uso de las billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad de CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El coeficiente de correlación obtenido fue $Rho = -0.644$, con un valor de significancia de $p < 0.000$, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa y de fuerza negativa moderada. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada, concluyéndose que existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta en los estudiantes encuestados.

Respecto a la primera hipótesis específica donde se plantea que existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta hacia el ahorro en los estudiantes de la Facultad de CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = -0.470$ y un valor de significancia de $p < 0.000$, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa e indica una correlación negativa media. De este modo, se acepta la primera hipótesis específica.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, la cual plantea que existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta hacia el manejo de dinero en los estudiantes de la Facultad de CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, se obtuvo como resultado el coeficiente de correlación de $Rho = -0.423$, con un valor de significancia de $p < 0.000$, lo cual evidencia una correlación negativa media y estadísticamente significativa. Por lo cual se acepta la hipótesis, confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

Respecto a la tercera hipótesis específica la cual indica que existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta hacia el préstamo en los estudiantes de la facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de $Rho = -0.506$, con un valor de significancia de $p < 0.000$, lo cual evidencia una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa. Consecuentemente se acepta la hipótesis, confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera en los estudiantes de la Facultad CECA ($\rho = -0.644$; $p = 0.000$). Este resultado indica que, a mayor uso de billeteras digitales, los estudiantes tienden a presentar una conducta financiera menos favorable, esto se debe en gran medida a las características de la unidad de análisis, conformada por estudiantes universitarios con ingresos limitados, menor experiencia financiera y una mayor orientación al consumo inmediato.
2. Se definió la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro en los estudiantes de la Facultad CECA, donde se obtuvo ($\rho = -0.470$; $p = 0.000$) lo cual indica que la relación entre estas variables es negativa media. Este resultado señala que, a medida que aumenta el uso de billeteras digitales, los estudiantes presentan una menor predisposición al ahorro.
3. Se estableció la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo de dinero en los estudiantes de la Facultad CECA, donde se identificó ($\rho = -0.423$; $p = 0.000$), lo cual evidencia una relación negativa media entre ambas variables. Esto sugiere que un mayor uso de estas plataformas digitales se asocia con prácticas menos favorables en la administración del dinero.
4. Se determinó relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el préstamo en los estudiantes de la Facultad CECA, donde se obtuvo ($\rho = -0.506$; $p = 0.000$), lo cual evidencia una relación negativa moderada entre ambas variables. Este hallazgo refleja que, a mayor uso de billeteras digitales, los estudiantes presentan una evaluación menos favorable hacia el préstamo.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones de la investigación, se formuló las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda implementar en la malla curricular de la Facultad CECA programas de educación financiera personal orientados al uso responsable de productos financieros, especialmente en el uso de billeteras digitales, que permitan promover el desarrollo de hábitos financieros saludables que incluyan la planificación, el ahorro, la gestión de dinero y el control del gasto para mejorar el manejo de las finanzas personales de los estudiantes.
2. Se sugiere desarrollar estrategias de educación financiera enfocadas en fomentar el hábito del ahorro, así como orientar a los estudiantes sobre cómo utilizar las billeteras digitales de manera planificada, incorporando metas de ahorro dentro de sus rutinas financieras.
3. Es recomendable que se desarrollen campañas informativas y talleres prácticos orientados a mejorar el manejo de dinero en entornos digitales, haciendo hincapié en la ilusión de liquidez que estas herramientas brindan, sus riesgos y cómo reducirlos.
4. Se recomienda desarrollar programas de educación financiera referentes al préstamo y el endeudamiento responsable, con el fin de reducir mitos y promover una visión más consciente sobre el uso del crédito.

REFERENCIAS

- Ahumada, B., y Sánchez, B. (2019). Los estudiantes de nivel superior y la administración de su dinero. *Revista de Ciencias de la Educación*, 3(9), 25-34.
- Avendaño, W., Rueda, G., y Velasco, B. (2021). Percepciones, conocimientos y habilidades financieras en estudiantes de educación media. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (93), 209-2026.
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa* (1.a ed.). Fondo editorial Areandino.
- Banco de la Nación. (2024). *Utilizar la Billetera Móvil - Bim*.
- Banco del Crédito del Perú. (2024). *Yape: Beneficios de usar billeteras digitales*. BCP.
- Banco de Crédito del Perú. (2025). *¿Qué me ofrece Yape según mi tipo de cuenta?* Yape.
- BBVA Perú. (2024, julio). *¿Qué es el ahorro y cómo ahorrar mejor en todas las etapas de la vida?* BBVA.
- BBVA. (2024). Las billeteras digitales crecen como medio de pago en Perú. En *BBVA-Salud Financiera*. Recuperado 5 de enero de 2025, de <https://www.bbva.com/es/pe/salud-financiera/las-billeteras-digitales-crecen-como-medio-de-pago-en-peru/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.a ed.). Pearson Educación.
- Cámara Peruana de Comercio Electrónico. (2021). Estudio de comportamiento del consumidor digital en el Perú. *Observatorio E-commerce*, 4 (2), 39-53.
- Cardona, A., Balza, V., Henríquez, G., y Torrenegra, A. (2018). *El comportamiento del consumidor: estrategias y tácticas del marketing* (23.^a ed.). Universidad Libre de Cartagena.
- Cardoso, A. (2023). *Ahorro digital*. Universidad San Ignacio de Loyola - USIL.

- Cazorla, A. (2024). Navegando por el cambio digital y social: perspectivas sobre el comportamiento del consumidor. *Revista Científica Arbitrada de Investigación En Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 7(14), 2-19.
- Cotrina, R. y Pumarrumi, A. U. (2020). Billetera Digital: estrategia de inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *RRC Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 31-52.
- Dávila, E. (2024). *Cultura financiera y cultura de ahorro en los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Cajamarca].
- Devotto, V., Olivas, J., Seminario, G. y Seminario, C. (2020). *Influencia de los factores del Modelo TAM en la intención de uso del YAPE*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Faten, Y. (2024). El impacto de las billeteras electrónicas en el comportamiento de gasto del consumidor y la gestión financiera en estudiantes universitarios de Riyadh. *International Journal For Scientific Research*, 3(12), 429-457.
- Fundación Laboral WWB en España. (2008). *Manual de Educación Financiera* (1.^a ed.). Banco Mundial de la Mujer.
- García, A., Santillan, R., y Sotomayor, N. (2020). Determinantes del ahorro voluntario en el Perú: Evidencia de una encuesta de demanda. *Super Intendencia de Banca y Seguros*.
- Gobierno del Perú (2024). Conocer más sobre las billeteras digitales disponibles en el Perú. En *Plataforma Digital Única del Estado Peruano*.
- Grupo Crédito SA. (2024). *Índice de Inclusión Financiera de CREDICORP 2024* (1.^a ed.). Credicorp.
- Grupo Credicorp. (2022). *Informe de Inclusión Financiera y Digitalización*. Credicorp.

- Hernández, H., Fernández, C., y Baptista, B. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). MCGRAW-HILL.
- Hernández, A., y Flores, S. (2022). El comportamiento financiero de los jóvenes universitarios en seis entidades federativas de México: un análisis desde la perspectiva financiera-conductual. *Diálogos Sobre Educación: Temas Actuales En Investigación Educativa*, 1(19), 23-42.
- Hoyer, W., MacInnis, D., & Pieters, R. (2017). *Comportamiento del consumidor* (7.^a ed.). Cengage Learning Editores.
- Huaccha, W. (2019). *Nivel de educación financiera de los estudiantes de posgrado de la universidad nacional de Cajamarca, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
- Interbank. (2024). *¿Qué es Plin?* Banca Digital Interbank. Recuperado 15 de enero de 2025, de <https://interbank.pe/centro-de-ayuda/banca-digital/que-es-plin>
- Jahan, S., Mahmud, A. S., y Papageorgiou, C. (2014). ¿Qué es la economía keynesiana? *Finanzas y Desarrollo: Publicación Trimestral del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial*, 5(3), 53-54.
- López, P. (2022). *Las herramientas de ahorro digital pueden fortalecer la salud financiera*. BBVA.
- Madrigal-Moreno, F., Madrigal-Moreno, S. y Martínez-Villa, M. (2024). Comportamiento del consumidor: cambios y tendencias en la sociedad contemporánea. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(106), 643-658.
- Martins, A., y Rodríguez, L. (2021). Conducta financiera del venezolano: una escala para contextos de adversidad económica. *Evaluar de la Universidad Nacional de Córdoba*, 21(1), 2-16.

- Meli, J., y Bruzzone, P. (2006). *El dinero y el ahorro: Un buen mañana se planifica hoy*. Saving Trust SA.
- Melo, G., y Jiménez, E. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. *Interconectando Saberes*, 8(15), 9-21.
- Mitchell, O. (2014). La importancia económica de la educación financiera: teoría y evidencia. *Journal Of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- Montero, R., y Delgado, N. (2022). Avances de la interoperabilidad y los pagos digitales en el Perú. *Revista Moneda del Banco Central de Reserva del Perú*, 194, 4-12.
- Mustiko, H., y Rabiatul, W. (2022). ¿Cómo los monederos electrónicos incentivan el gasto excesivo entre los consumidores adultos jóvenes?. *Journal Of Asia Business Studies*, 16(6), 868-884.
- Nalurita, F., Leon, F. M., y Nisfiannoor, M. (2022). Comportamiento de gestión financiera de los usuarios de billeteras digitales en Jabodetabek. *Business And Entrepreneurial Review*, 22(2), 229-251.
- Nzisa, S., y Kithandi, C. (2023). Préstamos digitales y finanzas personales entre estudiantes de universidades cristianas del condado de Nairobi, Kenia. *International Journal Of Scientific And Research Publications*, 13(4), 41-58.
- Ortiz, M. T., Hernández, K. C., y Sánchez, W. (2016). Finanzas digitales mediante el uso de smartphone. *Contribuciones a la Economía*, 14(1), 32-48.
- Pancholi, K., y Jain, B. (2019). El impacto del uso de billeteras digitales en los hábitos de ahorro y gasto de los jóvenes. *International Journal Of Humanities And Social Science Invention*, 8(7), 31-39.
- Parker, R., y Tavassoli, N. (2000). Economía del comportamiento: teorías y aplicaciones. *Revista de investigación del consumidor*, 27(1), 56-72.

- Pérez, D. L., Maldonado, K., & Merchán, D. J. (2022). Impacto de las nuevas tecnologías móviles en la sociedad. *Revista de la Universidad Estatal del Sur de Manabí-Ciencias*, 6(3), 78-86
- Pigou, A. (1950). *La teoría general de Keynes: Una visión retrospectiva* (1.a ed.). MacMillan & Co. Lt.
- Ramos, F. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. *Newman Business Review*, 8(1), 83-106.
- Red Financiera BAC. (2007). *Libro Maestro de Educación Financiera: Un sistema para vivir mejor* (1.ª ed.). Innova Technology SA.
- Rivera, O., Yangali, J., Rodríguez, J., & Ipanaqué, M. (2023). *Manual de procesamiento estadístico para la investigación con SPSS* (1.ª ed.). Universidad Privada Norbert Wiener S. A.
- Rodríguez, N. (2019). Administración del dinero, en busca de la libertad financiera. *Dictamen Libre Revista de la Universidad Libre Seccional Barranquilla*, 25(18), 23-34.
- Rodríguez, L., y Martins, A. (2022). Diseño y validación de la escala de actitudes hacia la conducta financiera. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 2(3), 109-123.
- Romero, R. (2024). *Educación financiera en los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2023* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cajamarca].
- Ros, J. (2012). La Teoría General de Keynes y la macroeconomía moderna. *Investigación Económica*, LXXI(279), 19-37.
- Sanca, M. (2024). *Las billeteras digitales y su relación con los gastos financieros de los estudiantes universitarios de la UNA Puno* [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano].

- Spiritto, F., y Yáber, G. (2020). *Economía Temas Fundamentales* (1.^a ed.). Universidad Católica Andrés Bello.
- Superintendencia de banca, seguros y AFP. (2014). *Finanzas para ti-Charlas de cultura financiera*.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2023). ¿Estamos preparados para el uso responsable de los servicios financieros digitales? En *Portal SBS*.
- Tuapanta, J., Duque, M., y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, 10(12), 37-48.
- Tejedor, J. M. (2018). La economía conductual, un campo multidisciplinar. *Finanzas y Política Económica de la Universidad Católica de Colombia*, 12(1), 9-18.
- Thaler, R. H. (2018). Economía del comportamiento: pasado, presente y futuro. *Revista de Economía Institucional*, 20(38), 9-43.
- Universidad Nacional de Cajamarca. (2025). *Número de Estudiantes Pregrado Por Escuela Académico (Matriculados)*. Portal de Transparencia de la UNC. Recuperado 14 de mayo de 2025, de <http://transparencia.unc.edu.pe/>
- Universidad Tecnológica del Perú. (2024, 17 mayo). Conoce la historia de Yape. *Blog UTP*. Recuperado 7 de enero de 2025, de <https://www.utp.edu.pe/blog/la-historia-de-yape>
- Vásquez, J. (2024). Impacto de la interoperabilidad (fase 1: Billeteras) en el ecosistema de pagos digitales. *Moneda*, 197.
- Vega, M., y Vásquez, J. (2022). El Banco Central de Reserva del Perú y el desarrollo del sistema de pagos en el Perú. *Moneda*, 189, 21-26.
- Witynski, M. (2024). Behavioral economics, explained. *Chicago News de la Universidad de Chicago*.
- Xiao, J. J. (2008). *Handbook of Consumer Finance Research* (1.^a ed). Springer.

Yang, Q., y Shi, F. (2023). Un Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) hacia la Intención de Uso de la Billetera Electrónica entre los Jóvenes en Malasia. *Business And Society Review*, 21(1), 18-47.

APÉNDICES

Apéndice A

Matriz de consistencia

USO DE BILLETERAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Instrumento
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?	Determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.	Existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.	Variable independiente: Uso de billeteras digitales	D1. Utilidad percibida D2. Facilidad de uso percibida D3. Frecuencia de uso	Población: 1,264 estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca que utilizan billeteras digitales. Muestra: 295 estudiantes de la facultad de CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca. Metodología: Correlacional, no experimental con corte transversal.	Cuestionario tipo Likert. Compuesto por 24 ítems. Escala tipo Likert utilizada:
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?	Definir la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.	Existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el ahorro en los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.	Variable dependiente: Conducta financiera	D1. Conducta hacia el ahorro D2. Conducta hacia el manejo de dinero D3. Conducta hacia el préstamo	Procesamiento de la información: Se llevó a cabo con el apoyo del software Microsoft Excel, el cual se utilizó para la tabulación de datos, así como para la elaboración de tablas y gráficos. Asimismo, para medir la correlación entre las variables, se empleó el software IBM SPSS, versión 25.	5= "Siempre"; 4= "Casi siempre"; 3= "A veces"; 2= "Casi nunca"; 1= "Nunca"
¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo de dinero de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?	Establecer la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo de dinero de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.	Existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el manejo de dinero en los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.				
¿Existe relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el préstamo de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025?	Determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera hacia el préstamo de los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.	Existe una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la conducta hacia financiera el préstamo en los estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025.				

Apéndice B

Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO

“USO DE BILLETERAS DIGITALES Y CONDUCTA FINANCIERA”

Estimado estudiante, el presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación de pregrado cuyo objetivo principal es obtener una mayor visión sobre el uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes de la Facultad CECA en la UNC. Su participación es voluntaria.

Instrucciones: Por favor, marque con una “X” la respuesta que crea conveniente, no hay respuestas buenas y/o malas.

Entiéndase como billeteras digitales: **Yape, Plin, Tunki, Bim y Agora Pay.**

Indique la escuela académico profesional a la que pertenece

- a. Administración b. Contabilidad c. Economía

¿Actualmente utiliza alguna billetera digital?

- a. Sí b. No

I. Parte 1: Billeteras Digitales

Nº	Items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Las billeteras digitales me permiten realizar mis compras más rápido.					
2	Las billeteras digitales mejoran mi utilización de servicios bancarios (pagos, transferencias, créditos, etc).					
3	Considero que las billeteras digitales son útiles para obtener información sobre mis gastos y mis estados de cuenta.					
4	Realizo pagos de servicios de manera más rápida utilizando billeteras digitales.					
5	Aprender utilizar billeteras digitales me ha resultado fácil.					
6	Encuentro mis interacciones con las billeteras digitales claras y comprensibles.					
7	Me resultó fácil convertirme en un/a usuario/a experto/a en el uso de las billeteras digitales.					
8	Creo que las billeteras digitales son fáciles de usar.					
9	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus compras (productos).					
10	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para pagar sus servicios.					
11	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para realizar transferencias bancarias.					
12	Indique la frecuencia con la que utiliza las billeteras digitales para solicitar crédito/préstamos.					



II. Parte 2: Conducta financiera

N°	Conducta financiera	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Separo una parte de mi dinero para el ahorro antes de hacer otros gastos.					
2	Busco formas de reducir mis gastos para poder guardar algo de dinero.					
3	Guardo dinero con un propósito específico (emergencias, estudios, entretenimiento, etc.)					
4	Ahorrar dinero es parte de mi rutina financiera.					
5	Elaboro un plan/presupuesto para mis gastos.					
6	Organizo mis gastos diarios o semanales según mis prioridades.					
7	Determino y establezco un presupuesto para mis categorías de gasto (transporte, alimentación, materiales de estudio, entretenimiento, etc.)					
8	Reviso en qué gasto mi dinero para ajustar mis hábitos financieros.					
9	Solicito dinero prestado a familiares, amigos o entidades cuando no puedo cubrir un gasto importante.					
10	Uso préstamos/créditos para organizar el pago de mis compras.					
11	Utilizo un préstamo/crédito para comprar productos o servicios.					
12	Prefiero endeudarme antes que dejar de participar en actividades sociales o académicas.					

Apéndice C

Validación por juicio de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – CUESTIONARIO

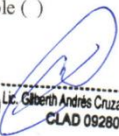
1. **Título de la Tesis:** “USO DE BILLETERAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025”
2. **Nombre del tesista:** Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo
3. **Experto:** Mg. Gilberth Andrés Cruzado Villar
4. **Grado Académico:** Magister
5. **Estimado (a) experto(a):**

Adjunto instrumentos de recolección de datos, matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado la prueba de fiabilidad estadística.	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	X				

Opinión: Favorable (X) No favorable ()

Cajamarca, 22 de marzo de 2025.


 Lic. Gilberth Andrés Cruzado Villar
 CLAD 09280

.....
 Firma del experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR JUICIO DE EXPERTOS – CUESTIONARIO

1. **Título de la Tesis:** "USO DE BILLETERAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025"

2. **Nombre del tesista:** Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo

3. **Experto:** Viviana Rojas Galvez

4. **Grado Académico:** Magister

5. **Estimado (a) experto(a):**

Adjunto instrumentos de recolección de datos, matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado la prueba de fiabilidad estadística.	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	X				

Opinión: Favorable (X) No favorable ()

Cajamarca 28 de abril de 2025


VIVIANA ROJAS GALVEZ
 Ingeniera Industrial
 Reg CIP N° 219849
 Firma de:
 experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO
DE EXPERTOS – CUESTIONARIO**

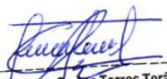
1. **Título de la Tesis:** “USO DE BILLETERAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025”
2. **Nombre del tesista:** Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo
3. **Experto:** Juan Carlos Torres Terán
4. **Grado Académico:** Magister
5. **Estimado (a) experto(a):**

Adjunto instrumentos de recolección de datos, matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado la prueba de fiabilidad estadística.	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	X				

Opinión: Favorable (X) No favorable ()

Cajamarca, 6 de mayo de 2025


 Mg. Juan Carlos Torres Terán
 CLAD 28678

Firma del experto

Apéndice D

Declaración de confidencialidad

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo**, identificada con **DNI 73832523**, autora del trabajo de investigación titulado “USO DE BILLETERAS DIGITALES Y LA CONDUCTA FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD CECA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2025”, declaro que toda la información recolectada durante la ejecución de la investigación ha sido tratada con carácter confidencial, en cumplimiento con el *Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Nacional de Cajamarca*.

Los datos obtenidos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y para los propósitos del presente estudio. Asimismo, se asegura que toda la información recopilada fue almacenada de forma segura y será eliminada una vez concluido el proceso de evaluación del trabajo, respetando los derechos de privacidad de los encuestados.

Declaro haber actuado con honestidad, integridad y respeto, evitando cualquier forma de manipulación o distorsión de los resultados.

En señal de conformidad, suscribo la presente declaración.

Cajamarca, 13 de octubre de 2025.



Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo
Investigadora

Apéndice E

Fotografías del trabajo de campo



ANEXOS

Anexo I

Autorización para aplicar cuestionario a los estudiantes de la EAP Economía

**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO DE TESIS EN
AULAS DE EAP ECONOMÍA**

Dr . Angel Lozano Cabrera
Director de la Escuela Académico Profesional de Economía

Yo, **Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo**, identificada con DNI 73832523, bachiller de la EAP Administración, con código ARN **2015840027**, domiciliada en Pje Santa Rosa #130 de la ciudad de Cajamarca, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que como parte de mi trabajo de tesis titulado "*Uso de Billeteras Digitales y la Conducta Financiera de los Estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025* " aprobado el 13/02/25 con **Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC**, requiero aplicar mi instrumento de recolección de datos a los estudiantes de la facultad CECA, por ello me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para ingresar a las aulas de su prestigiosa escuela y encuestar a los estudiantes, actividad que tomará de 5 a 7 minutos.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre del uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes, con el fin de aportar conocimientos relevantes sobre el tema.

Por lo expuesto, solicito acceder a mi petición por ser de justicia.

Adjunto:

- Copia de Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC

Cajamarca, 25 de abril de 2025



Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo
DNI 73832523
CEL. 982 976 976



**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO DE TESIS EN
AULAS DE EAP ECONOMÍA**

Dr. Angel Lozano Cabrera
Director de la Escuela Académico Profesional de Economía

Yo, **Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo**, identificada con DNI 73832523, bachiller de la EAP Administración, con código ARN **2015840027**, domiciliada en Pje Santa Rosa #130 de la ciudad de Cajamarca, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que como parte de mi trabajo de tesis titulado "*Uso de Billeteras Digitales y la Conducta Financiera de los Estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025*" aprobado el 13/02/25 con **Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC**, requiero aplicar mi instrumento de recolección de datos a los estudiantes de la facultad CECA, por ello me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para ingresar a las aulas de su prestigiosa escuela y encuestar a los estudiantes, actividad que tomará de 5 a 7 minutos.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre del uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes, con el fin de aportar conocimientos relevantes sobre el tema.

Por lo expuesto, solicito acceder a mi petición por ser de justicia.

Adjunto:

- Copia de Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC

Cajamarca, 25 de abril de 2025


Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo
DNI 73832523
CEL. 982 976 976



Exped. 0055294-25
FECHA 29.4.2025
02
Coordinar con la
dece de aula
C/29.4.2025

Anexo II**Autorización para aplicar cuestionario a los estudiantes de la EAP Contabilidad****ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO DE TESIS EN
AULAS DE EAP CONTABILIDAD**

Dra. CPC Maria Ester León Morales
Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Yo, **Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo**, identificada con DNI 73832523, bachiller de la EAP Administración, con código ARN **2015840027**, domiciliada en Pje Santa Rosa #130 de la ciudad de Cajamarca, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que como parte de mi trabajo de tesis titulado "*Uso de Billeteras Digitales y la Conducta Financiera de los Estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025*" aprobado el 13/02/25 con **Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC**, requiero aplicar mi instrumento de recolección de datos a los estudiantes de la facultad CECA, por ello me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para ingresar a las aulas de su prestigiosa escuela y encuestar a los estudiantes, actividad que tomará de 5 a 7 minutos.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre del uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes, con el fin de aportar conocimientos relevantes sobre el tema.

Por lo expuesto, solicito acceder a mi petición por ser de justicia.

Adjunto:

- Copia de Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC

Cajamarca, 25 de abril de 2025



Ingrid Marilin Rubi Cabrera Gallardo
DNI 73832523
CEL. 982 976 976



28 ABR. 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Norte de la Universidad Peruana

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



Cajamarca 28 de Abril del 2025.

OFICIO N° 173-2025-EPC-F/CECA-UNC

Señorita,

Ingrid Marilin Rubí Cabrera Gallardo.

Estudiante de la EP Administración de la UNC.

Presente

ASUNTO: Se autoriza permiso para aplicar cuestionario.

REFER. : Exp. N° 54782-2025.

De mi consideración:

Me dirijo a usted con el fin de, en atención al documento referido, informarle que este despacho le otorga la autorización para llevar a cabo la aplicación de su instrumento de recolección de datos (encuestas), como parte de su trabajo de tesis titulado: Uso de Billeteras Digitales y la Conducta Financiera en los Estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad.

Es importante señalar que dicha aplicación deberá contar con la autorización previa del docente a cargo de cada asignatura correspondiente.

Se remite el presente para los fines que estime conveniente; sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



C.c.
- EAP Administración
- DACCA.
- Archivo.
MEL.M/jgz

Exp.: 54984-25
Folios:.....

Anexo III**Autorización para aplicar cuestionario a los estudiantes de la EAP Administración****ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO DE TESIS EN
AULAS DE EAP ADMINISTRACIÓN**

Dr . Alejandro Vásquez Ruiz
Director de la Escuela Académico Profesional de Administración

Yo, **Ingrid Marilín Rubi Cabrera Gallardo**, identificada con DNI 73832523, bachiller de la EAP Administración, con código ARN **2015840027**, domiciliada en Pje Santa Rosa #130 de la ciudad de Cajamarca, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que como parte de mi trabajo de tesis titulado "*Uso de Billeteras Digitales y la Conducta Financiera de los Estudiantes de la Facultad CECA de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2025* " aprobado el 13/02/25 con **Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC**, requiero aplicar mi instrumento de recolección de datos a los estudiantes de la facultad CECA, por ello me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para ingresar a las aulas de su prestigiosa escuela y encuestar a los estudiantes, actividad que tomará de 5 a 7 minutos.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre del uso de billeteras digitales y la conducta financiera de los estudiantes, con el fin de aportar conocimientos relevantes sobre el tema.

Por lo expuesto, solicito acceder a mi petición por ser de justicia.

Adjunto:

- Copia de Resolución de Consejo de Facultad N°062-2025-F-CECA- UNC

Cajamarca, 25 de abril de 2025


Ingrid Marilín Rubi Cabrera Gallardo
DNI 73832523
CEL. 982 976 976

