



## **Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas  
Escuela Profesional de Administración de Negocios

### **Relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024**

Relationship between financial satisfaction and the use of electronic wallets in students of  
private universities in the city of Arequipa, 2024

#### **Autor(es):**

Castillo Oxa, Debora Michel  
Viza Cruz, Marilyn Katherine

#### **Asesor:**

Dr. Ramirez Lazo, Oscar Horacio

Arequipa, 2025

## Relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucsp.edu.pe">repositorio.ucsp.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://www.risti.xyz">www.risti.xyz</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%

### RESUMEN

El crecimiento de las TIC y la pandemia de Covid-19 impulsaron el uso de billeteras electrónicas en Perú, especialmente entre los jóvenes, debido a su facilidad y accesibilidad. Este cambio transformó los hábitos de pago e influyó en la percepción de control y bienestar financiero, incluso en un contexto marcado por la reducción de ingresos, informalidad y el bajo nivel de educación financiera. Frente a este panorama y el vacío académico en Latinoamérica, se propone y desarrolla la presente investigación.

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa durante el año 2024. El cual se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, alcance correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 400 estudiantes universitarios de cuatro universidades privadas de la ciudad, mayores de 18 años que usaban billeteras electrónicas, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado en un total de treinta preguntas bajo una escala de medición de Likert de cinco puntos, el cual fue adaptado de instrumentos validados provenientes de Malik y Annuar (2021) y Muthia et al. (2023). El análisis de los datos obtenidos se realizó empleando SPSS V.24 y JAMOVI 2.6.

Los resultados revelaron que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas ( $\rho = .719$ ,  $p < .001$ ), asimismo la dimensión de conocimiento financiero presentó la correlación más fuerte con el uso de estas herramientas ( $\rho = 0.735$ ,  $p < .001$ ). También se confirmó una alta adopción de esta tecnología entre los estudiantes debido a conveniencia y practicidad. En cuanto a las variables sociodemográficas, se encontraron tendencias similares en los niveles de satisfacción financiera donde las mujeres obtuvieron una media de 84.7 (DE = 25.61) y los hombres 84.9 (DE = 25.01), y en los niveles de uso de billetera electrónica, donde ambos sexos presentaron una mediana de 20.0, con

medias de 18.3 (DE = 6.12) en mujeres y 18.5 (DE = 5.83) en hombres, según el sexo de los participantes. Sin embargo, se identificó una tendencia decreciente en la satisfacción financiera, siendo de 85.8 (DE = 25.68) en el grupo de 18-22 años a 67.3 (DE = 29.14) en los de 38-42 años, así como en el uso de billeteras electrónicas, pasando de una media de 18.7 a 15.0 en los mismos grupos etarios, según la variable de control edad.

Se concluyó que el uso de billeteras electrónicas influye favorablemente en la satisfacción financiera de los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, especialmente en quienes cuentan con mayor conocimiento financiero. Asimismo, el uso de esta tecnología fue alto, especialmente entre el grupo etario más joven, debido a su utilidad y facilidad de uso, así como una adopción similar entre hombres y mujeres.

**Palabras clave:** satisfacción financiera, billetera electrónica, estudiantes universitarios.

## ABSTRACT

The growth of ICTs and the Covid-19 pandemic boosted the use of electronic wallets in Peru, especially among young people, due to their ease of use and accessibility. This change transformed payment habits and influenced the perception of control and financial wellbeing, even in a context marked by reduced income, informality, and low levels of financial education. Faced with this panorama and the academic vacuum in Latin America, the present research was proposed and developed.

The objective of the study was to determine the relationship between financial satisfaction and the use of electronic wallets among students of private universities in the city of Arequipa during the year 2024. It was developed under a quantitative approach, non-experimental design, correlational and cross-sectional scope. The sample consisted of 400 university students from four private universities in the city, over 18 years of age, who used electronic wallets, selected by simple random sampling. For data collection, a structured questionnaire was applied with a total of thirty questions under a five-point Likert measurement scale, which was adapted from validated instruments from Malik and Annuar (2021) and Muthia et al. (2023). Data analysis was performed using SPSS V.24 and JAMOVI 2.6.

The results revealed that there is a positive and significant relationship between financial satisfaction and the use of electronic wallets ( $\rho = .719$ ,  $p < .001$ ), likewise the financial knowledge dimension presented the strongest correlation with the use of these tools ( $\rho = 0.735$ ,  $p < .001$ ). A high adoption of this technology among students due to convenience and practicality was also confirmed. Regarding sociodemographic variables, similar trends were found in the levels of financial satisfaction where women obtained a median of 84.7 (SD = 25.61) and men 84.9 (SD = 25.01), and in the levels of e-wallet use, where both sexes presented a median of 20.0, with means of 18.3 (SD = 6.12) in women and 18.5 (SD = 5.83) in men,

according to the sex of the participants. However, a decreasing trend was identified in financial satisfaction, from 85.8 (SD = 25.68) in the 18-22 years age group to 67.3 (SD = 29.14) in the 38-42 years age group, as well as in the use of electronic wallets, going from a mean of 18.7 to 15.0 in the same age groups, according to the age control variable.

It was concluded that the use of electronic wallets has a favorable influence on the financial satisfaction of students at private universities in Arequipa, especially those with greater financial knowledge. Also, the use of this technology was high, especially among the younger age group, due to its usefulness and ease of use, with similar adoption among men and women.

**Keywords:** financial satisfaction, electronic wallet, university students.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1. Línea de investigación .....	5
1.2. Descripción del problema .....	5
1.3. Preguntas de investigación.....	9
1.3.1. <i>Problema general</i> .....	9
1.3.2. <i>Problemas específicos</i> .....	9
1.4. Objetivos de la investigación .....	9
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	9
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	9
1.5. Desarrollo de la hipótesis.....	10
1.5.1. <i>Hipótesis general</i> .....	10
1.5.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	10
1.6. Justificación .....	11
1.6.1. <i>Teórica</i> .....	11
1.6.2. <i>Práctica</i> .....	12
1.6.3. <i>Metodológica</i> .....	12
1.6.4. <i>Social</i> .....	13
1.6.5. <i>Económica</i> .....	13
1.7. Delimitación.....	14
1.7.1. <i>Temática</i> .....	14
1.7.3. <i>Metodológica</i> .....	15
1.7.4. <i>Espacial</i> .....	15
1.7.5. <i>Temporal</i> .....	15
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16

2.1.1. Antecedentes de la variable satisfacción financiera .....	16
2.1.2. Antecedentes de la variable uso de billetera electrónica.....	19
2.1.3. Antecedentes del vínculo entre las variables satisfacción financiera y uso de billetera electrónica .....	22
2.2. Desarrollo del Marco Teórico .....	25
2.2.1. Satisfacción financiera .....	25
2.2.2. Billetera electrónica .....	31
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO .....	39
3.1. Diseño general de la investigación .....	39
3.1.1. Diseño de investigación .....	39
3.1.2. Tipo de investigación .....	39
3.1.3. Alcance de la investigación.....	39
3.1.4. Método de la investigación .....	39
3.1.5. Corte de la investigación.....	40
3.2. Unidades de análisis.....	40
3.2.1. Técnica de muestreo .....	40
3.2.2. Tamaño de la muestra .....	40
3.2.3. Criterios para la selección de la muestra .....	41
3.3. Variables .....	43
3.3.1. Conceptualización.....	43
3.3.2. Operacionalización .....	44
3.4. Medición de variables .....	45
3.4.1. Fuente de recolección de datos .....	45
3.4.2. Técnica de recolección de datos .....	45
3.4.3. Instrumento para la recolección de datos .....	45
3.4.4. Escalas de medición .....	46
3.4.5. Confiabilidad y validez.....	46

3.5. Métodos para el análisis de datos .....	47
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	48
4.1. Prueba de confiabilidad.....	48
4.2. Prueba de normalidad .....	49
4.3. Resultados descriptivos.....	49
4.3.1. Resultados descriptivos de la variable satisfacción financiera .....	49
4.3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción financiera .....	50
4.3.3. Resultados descriptivos de la variable uso de billetera electrónica .....	51
4.4. Resultados correlacionales.....	52
4.4.1. Resultados correlacionales entre la satisfacción financiera y el uso de billetera electrónica.....	52
4.4.2. Resultados correlacionales entre las dimensiones de la satisfacción financiera con el uso de billetera electrónica .....	53
4.4.3. Resultados correlacionales entre la satisfacción financiera y sus dimensiones con los datos de control sexo de los participantes.....	54
4.4.4. Resultados correlacionales entre la satisfacción financiera y sus dimensiones con los datos de control edad de los participantes .....	55
4.4.5. Resultados correlacionales entre el uso de billetera electrónica con los datos de control sexo de los participantes.....	57
4.4.6. Resultados correlacionales entre el uso de billetera electrónica con los datos de control edad de los participantes .....	58
4.5. Discusión de resultados .....	59
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
5.1. Conclusiones.....	63
5.2. Recomendaciones .....	64
REFERENCIAS .....	66
ANEXOS.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencia por sexo .....	42
Tabla 2 Distribución de frecuencia por rangos de edad .....	42
Tabla 3 Matriz de operacionalización de variables .....	44
Tabla 4 Estadísticas de confiabilidad de satisfacción financiera y uso de billetera electrónica.....	48
Tabla 5 Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	49
Tabla 6 Niveles de satisfacción financiera .....	50
Tabla 7 Niveles de dimensiones de satisfacción financiera .....	51
Tabla 8 Niveles de uso de billeteras electrónicas .....	52
Tabla 9 Prueba de correlación entre uso de billeteras electrónicas y satisfacción financiera .....	53
Tabla 10 Prueba de correlación entre uso de billeteras electrónicas y dimensiones de satisfacción financiera .....	54
Tabla 11 Comparativos que correlacionan la satisfacción financiera y sus dimensiones con el sexo de los participantes .....	55
Tabla 12 Comparativos que correlacionan la satisfacción financiera y sus dimensiones con la edad de los participantes.....	56
Tabla 13 Comparativos que correlacionan el uso de billetera electrónica con el sexo de los participantes.....	58
Tabla 14 Comparativos que correlacionan el uso de billetera electrónica con la edad de los participantes.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Puntuaciones de bienestar financiero por país .....	27
Figura 2 Porcentaje de adultos con puntaje por encima del mínimo.....	29
Figura 3 Niveles de satisfacción financiera.....	50
Figura 4 Niveles de dimensiones de satisfacción financiera .....	51
Figura 5 Niveles del uso de la billetera electrónica.....	52

## INTRODUCCIÓN

La tecnología ha venido ofreciendo durante los años recientes nuevas formas de asumir la cotidianidad, tras la fase de culminación del aislamiento debido a la pandemia Covid- 19, el planeta ha recuperado su actividades laborales, económicas, comerciales, legales y sociales e incluso se podría hablar de una especie de “aceleración” en casi todos los ámbitos públicos, de industria y servicios varios. Durante el contexto de pandemia, la virtualidad fue el agente fundamental que revolucionó el área financiera a nivel mundial (Ernst y Young Perú, 2022).

El avance actual de información y comunicaciones interpretan hoy día grandes roles. Pues gracias a su presencia actualmente es posible planificar, organizar, dirigir y controlar desde un simple diálogo hasta grandes megaproyectos, desde diferentes partes del mundo y estructuras que permiten el avance cultural de la humanidad.

El sector financiero, es uno de los campos que más ha sido transformado durante esta última década. La transición de la moneda tradicional a la moneda virtual es un cambio que se asume mundialmente. Una de las herramientas para tal objetivo es la billetera electrónica como alternativa de pago, con mejor control y practicidad en el manejo del dinero. Aproximadamente 17 millones de peruanos utilizaron billeteras digitales terminando el año 2022 (Paliza et al., 2024).

Para el instrumento “Encuesta de Medición de Capacidades Financieras Perú 2022”, los grados de satisfacción en finanzas en nuestro país durante aquel periodo padeció disminuciones gracias a efectos de la pandemia, existiendo un descenso en la conducta financiera de los peruanos, donde el 85% evidenció que sus grados de ingreso disminuyeron y no era suficiente para cubrir los gastos, optando por recurrir al endeudamiento a nivel

informal y formal, junto a la reducción de gastos (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú [SBS] y Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2022).

La billetera electrónica es un servicio virtual que registra, almacena y respalda los datos de la tarjeta asociada, que podría apreciarse desde diferentes canales electrónicos como teléfonos inteligentes, relojes y ordenadores. Hay que resaltar también la importancia del vínculo entre el uso de billeteras virtuales y la inclusión financiera. La aplicación de la Encuesta FinScope plasmada en 19 nacionalidades, reflejó que el haber virtual móvil acrecienta la inclusión financiera, ya que los clientes de dinero móvil gozan de mejor viabilidad para obtener cuenta bancaria (Myeni et al., 2020).

En un sondeo latinoamericano respecto a la utilización de las billeteras virtuales, se descubrió que en primer puesto se encuentra Chile con un 83.5%, en segundo puesto a Perú con un 77.5% y en tercer puesto Argentina con un 72.1%. Por lo que se deduce que la demanda de pagos digitales de diferentes países se ha incrementado y existe un impulso por la flexibilidad, agilidad y velocidad que proporcionan las billeteras digitales (Minsait Payments, 2021).

En el caso peruano hubo un estudio desarrollado por “*The Economist Intelligence Unit*” [La Unidad de Inteligencia Económica], el cual dio como resultado que el uso de billeteras virtuales había alcanzado un incremento del 75% durante el 2020, puesto que pasó de 48 millones de transacciones a 84 millones. Las transacciones digitales por medio de billeteras electrónicas representan un aproximado del 70% de todas las transacciones electrónicas en el mundo, con una proyección anual de alrededor del 21% hasta el 2027 (WorldPay, 2024).

Este trabajo de investigación se encuentra compuesto por cinco capítulos que se exponen de la siguiente forma:

Capítulo I, denominado Planteamiento del Problema, donde se describe el problema que motiva esta investigación. A partir de ello, se formulan el problema general y los problemas específicos que guían el estudio, junto a los objetivos que se pretenden alcanzar. Además, se explica la importancia y justificación del tema desde la perspectiva teórica, práctica, metodológica, social y económica, para culminar con la delimitación a nivel temático, poblacional, metodológico, espacial y temporal.

Capítulo II, denominado Revisión de la Literatura, donde se expusieron los antecedentes locales, nacionales e internacionales, considerando el punto de vista de diversos autores; después se expone el marco teórico donde se desarrolló la variable satisfacción financiera y sus factores correspondientes, así como de billetera electrónica y la definición de elementos necesarios que se involucran en la adquisición de billeteras digitales.

Capítulo III, denominado Planteamiento Metodológico, donde el estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, en otras palabras, sin manipulación de variables, de tipo transversal, con alcance correlacional. Seguido de las unidades de análisis donde se considera la técnica de muestreo, dimensión de la muestra, criterio de selección a la muestra, conceptualización de la variable dependiente e independiente y la operacionalización de las variables. La medición de variables en donde se abordó la fuente, técnica e instrumento para la recolección de datos, escala de medición, confiabilidad, validez, método para el análisis de datos.

Capítulo IV, denominado Resultados, donde se analizó y explicó las respuestas obtenidas después de aplicar el instrumento de la encuesta. Se presentan los resultados de confiabilidad y normalidad, seguidos por los análisis descriptivos de las variables y dimensiones. Luego se expone la correlación entre las variables y análisis multivariado con datos de control. Finalmente, se realiza la discusión de los hallazgos comparándolos con otros estudios.

Capítulo V, donde se exponen las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación. Finalmente, las referencias y anexos de la investigación como último agregado.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Línea de Investigación**

Administración de negocios: “Economía, banca y finanzas”

## **1.2. Descripción del Problema**

Con el transcurrir del tiempo se ha presenciado un avance en la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) a través del uso de instrumentos del pago digital. A raíz de los problemas originados por la Covid-19 y sus estragos en las diferentes economías del mundo, se aceleró aún más el cambio hacia los servicios en línea, optando por el uso de billeteras electrónicas como principal producto financiero digital, comprendiendo el término como un canal de pago basado en un aplicativo móvil que habilita la capacidad de ejercer transacciones en cantidades menores dentro del ámbito comercial (Quihui, 2021). La popularidad que adquirió en los años recientes fue debido a la rapidez y facilidad de uso que otorga para realizar pagos inmediatos y sin costo adicional (Chong y Ventura, 2023).

Esta última medida tecnológica fue incentivada debido a la normativa dictada por el gobierno para hacer frente a la pandemia, entre ellas el distanciamiento obligatorio y la realización de pagos sin contacto. En Perú, la población reemplazó sus hábitos de pago convencional a medios electrónicos. Según el Indicador de Pagos Digitales (IPD), hubo un crecimiento en la cantidad de pagos digitales de los ciudadanos, pasando de 29 pagos en 2019 a 641 por persona en 2024 (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2024). Siendo los jóvenes entre 18 a 25 años los principales consumidores, quienes representaron el 36% del total de usuarios al 2022, en su mayoría estudiantes (Credicorp Capital Perú [CREDICORP], 2022). En la región de Arequipa, se registró que más del 50% de la población adulta utilizaba frecuentemente billeteras electrónicas (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2023).

La adopción masiva de billeteras electrónicas ha transformado no solo los hábitos de consumo y pago, sino también la percepción del bienestar financiero de las personas. La facilidad para gestionar transacciones y el mayor control sobre ingresos y egresos han promovido una sensación de seguridad y estabilidad económica, elementos clave de la satisfacción financiera. Este concepto, comprende cubrir las necesidades básicas o alcanzar metas económicas, también está estrechamente relacionado con el bienestar subjetivo.

Según Diener y Diener (1995) es la percepción de estabilidad y control financiero lo que tiene un mayor impacto en la satisfacción con la vida, de este modo, se destaca el papel de las herramientas digitales en fortalecer la autonomía financiera y, con ello, la percepción de bienestar general.

Entendiendo por satisfacción financiera a un estado financiero saludable y a la evaluación subjetiva que hace un individuo de su situación financiera (Xiao y O'Neill, 2018). Añadiendo, según Brown et al. (2014), las personas pertenecientes a las etapas tempranas de la vida son las que consideran mucho más importante el tema de los ingresos, a comparación de los pertenecientes a etapas posteriores.

América Latina ha mantenido la clasificación más alta en el “*Happy Planet Index*” [Índice de Planeta Feliz] durante los últimos años, donde se ha evidenciado que la satisfacción financiera en términos de nivel de ingresos está asociada con la felicidad. Sin embargo, en comparación con Estados Unidos y Europa Occidental, esta se encuentra en niveles más bajos (Beytía, 2016). Perú, en el año 2021, se encontraba en el puesto número diez a nivel Latinoamérica, y en el puesto número quince a nivel mundial, con una puntuación de bienestar de 55.9 (Abdallah et al., 2024).

Adicionalmente, según la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras del Perú 2022, los niveles de satisfacción financiera en el país durante ese año sufrieron reducciones. Debido a las repercusiones provocadas por la pandemia, hubo una disminución en el comportamiento financiero de los peruanos, donde el 85% notó que sus niveles de ingreso se habían reducido y no eran suficientes para cubrir sus gastos, por lo tanto, optaron por recurrir al endeudamiento a nivel formal e informal y al recorte de gastos. La posibilidad de ahorro se vio afectada, donde solo el 42% de la población pudo reservar dinero. Además, se experimentó una reducción en los niveles de conocimiento financiero, en cuanto a la comprensión de términos financieros empleados en la vida cotidiana, tales como la inflación, la relación entre riesgo y rentabilidad, diversificación y cálculo de interés simple. Sin embargo, el índice de actitud financiera tuvo un avance. Un 41% de la población peruana indicó que prestaban más interés al futuro que a vivir el día a día, adicionalmente, el 65% afirmó que preferiría ahorrar que gastar el dinero el día de hoy. Esto se vio reflejado en el aumento del índice en comparación al año 2019, pasando de un 47% a un 54% en 2022 (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú [SBS] y Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2022).

Para Kwan y Alegre (2023) Frente a ello, a falta de un estado financiero saludable, los individuos experimentan problemas a nivel físico y mental, lo cual afecta sus niveles de productividad y toma de decisiones que, en última instancia, influyen en su felicidad y disfrute de la vida. Cabe aclarar que, durante ese tiempo en el país, el uso de las billeteras electrónicas se consolidó como un mecanismo de ahorro y manejo de las finanzas, gracias a la compatibilidad, simplicidad de su uso y conveniencia que presentaban (Alzahrani et al., 2022).

Para Chen y Jiang (2022) a nivel académico, se han realizado estudios que han comprobado el efecto positivo de la utilización de la billetera electrónica sobre la satisfacción financiera de los individuos, al aumentar la comodidad en el usuario y ofrecerle una variedad de ventajas que le permiten tener una mayor capacidad financiera y niveles de bienestar. Sin embargo, gran parte de las investigaciones realizadas en torno a este tema son de origen asiático, lo que representa un vacío académico en cuanto a tratar estas variables en Latinoamérica y, a su vez, una oportunidad para aportar al conocimiento en esta región.

En conclusión, los niveles de satisfacción financiera de los peruanos se vieron afectados debido a las secuelas ocasionadas por la pandemia, que disminuyó sus ingresos e impulsó al empleo de endeudamiento para cubrir los gastos del hogar, así como un declive en la comprensión y manejo de términos financieros empleados en la vida cotidiana, lo que se vio reflejado en la determinación de decisiones de los individuos y la gestión de sus finanzas. Durante ese tiempo, se intensificó el uso de las billeteras electrónicas al ser reconocida como un instrumento de apoyo para manejar las finanzas. En esta investigación se tomó la variable “billetera electrónica” como unidimensional, puesto que no se encontró antecedentes académicos que cruzaran las dimensiones de billetera con las dimensiones de satisfacción financiera, ni a nivel local, nacional o de la región latinoamericana.

Entonces, debido a la creciente adopción de las billeteras electrónicas, la búsqueda de la satisfacción financiera como referencia de bienestar, y el vacío académico en cuanto a tratar estas variables en Latinoamérica, es que se pretende realizar una investigación sobre la relación entre la satisfacción financiera y el uso de la billetera electrónica, enfocado en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa.

### **1.3. Preguntas de Investigación**

#### ***1.3.1. Problema General***

¿Cuál es la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos***

- ¿Cuáles son los resultados de la variable satisfacción financiera en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024?
- ¿Cuáles son los resultados de la variable uso de billetera electrónica en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024?
- ¿Cuáles son los resultados correlativos más representativos entre las dimensiones de la satisfacción financiera y la dimensión de uso de billetera electrónica en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024?

### **1.4. Objetivos de la Investigación**

#### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024.

#### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- Determinar los resultados de la variable satisfacción financiera en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024.

- Determinar los resultados de la variable uso de billetera electrónica en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024.
- Identificar los resultados correlativos más representativos entre las dimensiones de la variable satisfacción financiera y la dimensión de uso de billetera electrónica en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024.

## **1.5. Desarrollo de la Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

Devi y Dewi (2023) realizaron una investigación bajo un enfoque cuantitativo, con el objetivo de determinar cómo los sistemas de pago electrónico afectan la satisfacción financiera de los estudiantes en la ciudad de Bandung, donde se concluyó que existe una influencia significativa del sistema de pago electrónico en la satisfacción financiera de los estudiantes, a partir de ello, se puede decir que, a mayor uso de un sistema de pago electrónico, mayor capacidad financiera de una persona.

Por lo tanto, es probable que exista relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024.

### ***1.5.2. Hipótesis Específicas***

- Es probable que se presente un bajo nivel de satisfacción financiera en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, 2024.
- Es probable que se presente un alto nivel de uso de las billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, 2024.

- Es probable que el resultado correlativo más representativo se presente entre la dimensión uso de billeteras electrónicas con la dimensión conocimiento financiero de la variable satisfacción financiera en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024.

## **1.6. Justificación**

### ***1.6.1. Teórica***

El estudio de la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en estudiantes de universidades privadas de Arequipa es fundamental para entender cómo las tecnologías financieras están transformando la vida de los jóvenes en un contexto de creciente digitalización. Las billeteras electrónicas han cambiado significativamente los hábitos de consumo y manejo del dinero, lo que puede influir en la percepción de control financiero y el bienestar subjetivo de los estudiantes, un grupo demográfico que se encuentra en una posición única para adoptar rápidamente estas innovaciones.

Arequipa, con su entorno económico dinámico, ofrece un escenario ideal para investigar esta relación, y los resultados pueden proporcionar información valiosa para las instituciones financieras. Al llenar un vacío en la literatura existente, este estudio contribuirá a un mejor entendimiento de cómo la tecnología financiera impacta la satisfacción económica de los jóvenes.

La investigación aborda un tema contemporáneo y relevante, destacando la falta de estudios locales previos en relación con la variable satisfacción financiera. Se realizó una revisión exhaustiva de términos similares, encontrando que bienestar financiero es el término nacional más cercano a satisfacción financiera. Según Roa y Mejía (2018), la región latinoamericana enfatiza la inclusión financiera, destacando el conocimiento y la actitud

financiera como elementos clave para medirla. Estos aspectos son considerados como dimensiones de la satisfacción financiera, los cuales se encuentran incluidos dentro del instrumento de referencia utilizado en la presente investigación (Muthia et al., 2023).

### ***1.6.2. Práctica***

El presente estudio posee una justificación práctica sólida, dado que los resultados obtenidos pueden tener aplicaciones directas en la vida cotidiana de los estudiantes y en las estrategias de las instituciones financieras. Comprender cómo el uso de billeteras electrónicas influye en la satisfacción financiera permitirá a los estudiantes optimizar su manejo del dinero, mejorar su bienestar financiero y reducir el estrés asociado con la gestión económica. Además, las instituciones financieras podrán adaptar sus servicios para satisfacer de mejor manera las necesidades de este grupo, fomentando un uso más efectivo y seguro de las tecnologías financieras. Tal es el caso de un estudio realizado a un grupo de comerciantes, donde se encontró que el uso de billeteras digitales incrementó la cantidad de transacciones, facilitando y agilizando sus ventas y compras diarias, y mejorando la seguridad en sus operaciones (Salazar et al., 2023).

### ***1.6.3. Metodológica***

Desde el punto de vista metodológico, este estudio adopta un enfoque cuantitativo de método deductivo, de tipo no experimental y transversal que busca describir las relaciones entre las variables satisfacción financiera y uso de billetera electrónica. Para la medición adecuada de estas variables se empleará como instrumento el cuestionario, el cual proviene de artículos de investigación.

Muthia et al. (2023) el caso de la variable dependiente satisfacción financiera, se indaga sus tres dimensiones: comportamiento financiero, actitud y conocimiento financiero compiladas

en un total de veinticinco ítems. Por otro lado, para medir la variable independiente uso de billetera electrónica es compilada en un total de cinco ítems (Malik y Annuar, 2021).

#### ***1.6.4. Social***

Socialmente, este estudio es relevante porque aborda un tema crítico para una población clave: los estudiantes universitarios. La capacidad de estos jóvenes para manejar sus finanzas de manera efectiva tiene un impacto directo en su bienestar y en su éxito profesional. Al promover un uso más consciente y efectivo de las billeteras electrónicas, el estudio contribuye al desarrollo de una cultura financiera más sólida entre los estudiantes, lo que a largo plazo contribuirá a una población más empoderada y económicamente responsable.

Según Cruz (2024) las billeteras digitales contribuyen de manera positiva a la inclusión financiera. Sin embargo, es fundamental una colaboración entre el gobierno y los organismos financieros para desarrollar políticas que amplíen el acceso al sistema financiero en sectores marginados. Además, se reconoce que su uso representa una estrategia efectiva para la inclusión financiera de las Mypes peruanas, favoreciendo la mejora en la prestación de sus servicios (Cotrina y Pumarrumi, 2020).

#### ***1.6.5. Económica***

El estudio sobre la relación entre satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en estudiantes de Arequipa es clave para entender cómo estas herramientas digitales afectan su gestión financiera. Los hallazgos ofrecerán a las instituciones financieras datos valiosos para crear productos más ajustados a las necesidades estudiantiles, mejorando la eficiencia y la inclusión financiera.

Además, una mejor gestión financiera mediante billeteras electrónicas puede mejorar la estabilidad económica personal de los estudiantes, lo que puede tener efectos positivos en la economía local y nacional. Empoderar a los jóvenes con herramientas adecuadas para manejar sus finanzas puede reducir el estrés económico, fomentar una mayor capacidad de ahorro y una mejor planificación financiera, beneficiando tanto a los individuos como a la economía en general.

Asimismo, genera un impacto positivo directo en las finanzas personales del ciudadano. En un estudio realizado en 72 microempresas del jirón Zela en Trujillo, se encontró que el uso de billeteras virtuales aumentó las ventas en un 1% y un 20% pero se mostró un nivel bajo en la rotación de inventarios. El costo y la frecuencia de uso de estas billeteras virtuales impactaron positivamente el desarrollo de las pequeñas y microempresas (Rebaza, 2023).

## **1.7. Delimitación**

### ***1.7.1. Temática***

- a. Campo: Ciencias Económico-Empresariales
- b. Área: Administración de Negocios
- c. Línea de investigación: Economía, Banca y Finanzas

### ***1.7.2. Poblacional***

La población objetivo está constituida por estudiantes de pregrado mayores de 18 años pertenecientes al periodo académico 2024 de diferentes escuelas profesionales de cuatro universidades privadas de Arequipa. Estos forman parte de un nivel socioeconómico A, B y C, que tiene acceso a dispositivos móviles e internet, ellos valoran y adoptan rápidamente

nuevas tecnologías, por lo que han tenido la oportunidad de interactuar con billeteras digitales.

### ***1.7.3. Metodológica***

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo de método deductivo, de tipo no experimental y transversal. Se empleó como instrumento de medición el cuestionario, el cual proviene de dos artículos de investigación: el primero, de Malik y Annuar (2021), que mide la variable uso de billetera electrónica (Anexo 1); y el segundo, de Muthia et al. (2023), que mide la variable satisfacción financiera (Anexo 2).

La recolección y análisis de los datos se llevó a cabo utilizando Microsoft Excel y el software SPSS V.24, complementado con el uso de JAMOVI versión 2.6.2.0. Se garantizó el cumplimiento de consideraciones éticas, asegurando el consentimiento informado y la confidencialidad de los participantes. Entre las posibles limitaciones del estudio se identificaron la disposición y la disponibilidad de los individuos de la muestra para completar las encuestas. Con la intención de mitigar las dificultades, se incentivó su participación resaltando la importancia del estudio, los beneficios de contribuir con sus respuestas y mediante la entrega voluntaria de un incentivo simbólico como muestra de agradecimiento.

### ***1.7.4. Espacial***

La investigación se realizó en la ciudad de Arequipa a estudiantes de pregrado de cuatro universidades privadas.

### ***1.7.5. Temporal***

El estudio se efectuó entre los meses de abril del 2024 y diciembre del 2024.

## **CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### ***2.1.1. Antecedentes de la Variable Satisfacción Financiera***

A pesar del creciente interés académico en la variable satisfacción financiera a nivel internacional, su desarrollo todavía es limitado en Latinoamérica. Por lo que, no se ha identificado estudios específicos sobre esta variable a nivel local y nacional. Las investigaciones disponibles bajo estos contextos se han enfocado, principalmente, en el bienestar financiero, un concepto más objetivo en su medición en comparación con la satisfacción financiera, pero similar en el enfoque de búsqueda de la percepción personal de la situación financiera. Además de estudios académicos que abordan las tres dimensiones clave de la satisfacción financiera: comportamiento, actitud y conocimiento financiero, las cuales se desarrollan en la presente investigación.

##### **2.1.1.1. Antecedentes Locales**

Según el estudio realizado por Pinto (2023) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de vida y el bienestar financiero de trabajadores y emprendedores arequipeños bajo un enfoque cuantitativo y relacional, se concluyó que existe una correlación positiva entre las dos variables, donde a mayor nivel de bienestar financiero, mayor calidad de vida de las personas.

El estudio realizado por Delgadillo (2019) con el objetivo de exponer la relación entre la cultura financiera y el bienestar financiero de los Millenials en la ciudad de Arequipa bajo un enfoque relacional y descriptivo, de tipo transversal y no experimental, concluyó que existe una correlación positiva entre estas dos variables, donde la cultura financiera de estos

individuos influye en su percepción del bienestar financiero. Se observó que los Millennials arequipeños encuestados tenían un nivel de bienestar financiero regular, ellos consideran inadecuadas sus finanzas personales, ingresos y situación general, poseer un limitado conocimiento sobre la gestión financiera personal con dificultades para cubrir sus gastos y afrontar el desempleo con sus ahorros actuales, lo que se tradujo en un nivel regular de satisfacción económica.

Para Condori y Vidalon (2020) existe una correlación evidente y positiva entre el bienestar económico y el comportamiento financiero en los microempresarios arequipeños, reconociendo que los problemas generales que estos encuentran son producto de una escasa planificación de ingresos y gastos y grado de bienestar o satisfacción económica.

#### **2.1.1.2. Antecedentes Nacionales**

En el estudio realizado por Estela et al. (2023) cuya finalidad fue examinar el papel mediador del bienestar financiero (BF) en la relación entre las amenazas financieras y el bienestar personal aplicada en adultos de 19 a 62 años de las tres regiones del Perú, se demostró que el bienestar personal sirve como base para promover el BF y esto contribuye a la reducción de las amenazas financieras. El BF proporciona un nivel de vida con mayor estabilidad financiera y permite hacer frente a las crisis financieras.

Huamán (2019) concluyó en su estudio, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la productividad laboral, el estrés y el bienestar financiero en trabajadores dependientes de entidades públicas y privadas, con edades entre 25 y 54 años de origen cusqueño, que el bienestar financiero está positivamente vinculado con la productividad laboral. A su vez, identificó una relación inversa entre el bienestar financiero y el estrés, así como entre el estrés financiero y la productividad laboral. Los resultados indican que quienes gozan de

mayor bienestar financiero tienden a percibirse como más productivos, mientras que el estrés financiero impacta negativamente tanto en la productividad como en el bienestar financiero.

Para De la Cruz et al. (2019) los individuos con conocimiento financiero alcanzarán un elevado bienestar financiero. Este vínculo muestra que las acertadas decisiones económicas emitidas por el conocimiento financiero generan y acumulan riqueza, de modo que se produce bienestar financiero. En contraposición del conocimiento financiero subjetivo que no resuelve positivamente, muy probablemente por los efectos del exceso de confianza, por ejemplo: la más alta propensión al riesgo. Los autores proponen la realización de programas de educación financiera bajo un contexto cultural, económico y social que permita expandir el bienestar financiero.

Para el CEMLA [Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos], la actitud financiera en el ambiente peruano es relevante en las ecuaciones que explican diversos resultados del comportamiento financiero. La actitud financiera varía de acuerdo con las características de los individuos objeto de estudio, incrementándose con el nivel educacional-social, además de ser más elevada en varones (Roa et al., 2018).

### **2.1.1.3. Antecedentes Internacionales**

En el estudio realizado por Firli et al. (2021) cuya finalidad fue probar el efecto de la tolerancia al riesgo, el conocimiento, solvencia y comportamiento financiero sobre la satisfacción financiera en la población adulta en Yakarta (Indonesia) bajo un análisis de regresión lineal múltiple, se concluyó que todos los factores tuvieron simultáneamente una influencia significativa en la satisfacción financiera.

Adiputra et al. (2021) ejecutaron una indagación del dominio del conocimiento de finanzas, talante financiero y el locus del control en la conducta financiera de los adultos con ingresos

propios en Yakarta, demostrando que existe un efecto significativo de estas sobre el comportamiento financiero, mediante el instrumento de encuestas con técnica de muestreo por conveniencia (201 participantes).

Desde la perspectiva hispanoamericana, García (2021) señala que el conocimiento, comportamiento y la actitud financiera son factores clave en el Alfabetismo Financiero (AF) en México. A través del análisis de datos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018 (ENIF-México), su investigación confirmó que el nivel de AF en el país es bajo. Además, se evidenció una brecha de género, donde los hombres presentan mayor conocimiento financiero, mientras que las mujeres destacan positivamente en actitud financiera. Por otro lado, la escolaridad se identificó como el factor con mayor impacto en el nivel de AF. Estos hallazgos resultaron relevantes para el diseño e implementación de políticas públicas enfocadas en la inclusión financiera mexicana.

Shafa, et al. (2023), realizaron su trabajo de investigación en Indonesia, donde concluyen que los individuos poseen muy buenas actitudes financieras que les permiten enfrentar dificultades. No obstante, se requiere de una socialización real para que la Generación Z gaste el dinero de una forma más responsable con el fin de optimizar su actitud, gestión y satisfacción financiera.

### ***2.1.2. Antecedentes de la Variable Uso de Billetera Electrónica***

***2.1.2.1. Antecedentes Locales.*** El estudio de Coyla (2022) concluyó que ciertas variables sociodemográficas se encuentran altamente vinculadas con el uso de la billetera digital como los ingresos económicos, sin embargo, el nivel socioeconómico, estado civil, edad y sexo no se encuentran vinculadas. Además, cabe mencionar que las brechas de género mencionadas en diferentes investigaciones como limitante para el acceso virtual, no están presentes en la

muestra analizada. Por otro lado, las billeteras más utilizadas en la muestra son Yape (86.7%); Plin (10.9%) y Bim (1.6%), respaldadas por el Banco de Crédito del Perú y BBVA respectivamente.

**2.1.2.2. Antecedentes Nacionales.** Ramos (2022) reconoció los componentes que trascienden en la recepción en vías de abono virtuales de acuerdo con los menesteres de los usuarios. Las deducciones en esta investigación infieren que los pagos virtuales deben incluir sistemas de protección con la finalidad de acrecentar los niveles de confianza en los clientes. Es importante también reconocer que la tecnología integra personas que hasta el momento fueron exceptuadas del sistema financiero tradicional (p.16).

La seguridad percibida, entendida como el conjunto de mecanismos y procesos que respaldan el uso de las transferencias de dinero correctamente, es uno de los factores más relevantes en la aceptación de las billeteras virtuales de parte de los usuarios. Este aspecto ha permitido la adopción exponencial de este medio, integrando a mucha población que, hasta el momento, no cuenta con algún registro bancario o financiero formal en el territorio peruano (Ramos, 2022, p.14).

Cieza et, al. (2023) exponen que la transformación digital, acelerada por la pandemia, redefinió modelos de negocio. En Perú la billetera electrónica Yape logró crecer significativamente en posición de mercado y términos de número de usuarios, reduciendo el uso de efectivo cooperando a la bancarización y reducción de la informalidad. Los hallazgos de esta investigación, mediante el uso de software IRaMuTeQ, reflejan una fuerte relación entre el éxito de Yape con la rapidez y facilidad de uso del aplicativo.

**2.1.2.3. Antecedentes Internacionales.** Los jóvenes, quienes son cada vez más conscientes y responsables hacia lo digital, están contribuyendo de una forma u otra al

crecimiento y éxito de la digitalización en India. A pesar de los problemas de seguridad existentes, la población continúa inclinándose por los pagos electrónicos, principalmente debido a su conveniencia, facilidad de uso, rapidez en el servicio y disponibilidad (Chauhan et al., 2017).

Agárdi y Alt (2024) examinaron la aceptación de los pagos móviles entre la generación X y la generación Z en Malasia, concluyó que los consumidores de la generación X valoran la facilidad de uso y el riesgo financiero al tomar decisiones de adopción de pagos móviles, mientras que la generación Z busca que estas herramientas sean compatibles con su estilo de vida digital, no percibiendo los riesgos financieros como una barrera significativa. Al ser nativos digitales, la integración de los pagos móviles en su vida diaria se ha facilitado.

Sin embargo, el trabajo realizado por Nimansa y Kuruwitaarachchi (2020), donde se reflejó los elementos como el grado educativo, la confianza, accesibilidad, facilidad de uso y la experiencia previa con medios digitales definen el uso de estas herramientas. Sin embargo, los jóvenes de Sri Lanka utilizan en menor medida las billeteras electrónicas en su uso diario debido a una falta de familiaridad con esta tecnología, desconfianza y la preferencia por el efectivo.

Belmonte et al. (2024) cuyo propósito fue determinar los factores que influyen en la intención de uso de las billeteras electrónicas en los jóvenes Millennials y de la generación Z en Filipinas, se evidenció que la facilidad de uso, la influencia social, utilidad, seguridad, valor y confianza percibida son los elementos que influyen en la adopción de estas tecnologías, siendo este último componente el más influyente.

En el estudio realizado de Rosli et al. (2023) cuya finalidad fue evidenciar los factores que influyen el uso de billeteras electrónicas en jóvenes malayos, donde se concluyó que los

elementos determinantes en el uso de estas herramientas radican en su practicidad y facilidad de uso. La recompensa externa y la autoeficacia juegan un papel importante en esta percepción. Las empresas Fintech deben incentivar su uso resaltando sus beneficios, creando un sistema atractivo y accesible además de promover una actitud positiva hacia la tecnología.

Las billeteras electrónicas influyen en el comportamiento de gasto excesivo en adultos jóvenes consumidores. Un estudio realizado en Indonesia identificó tres factores que contribuyen a esa conducta: facilidad, autocontrol y percepción de disponer de mayor cantidad de dinero (Aji y Adawiyah, 2022).

### ***2.1.3. Antecedentes del Vínculo entre las Variables Satisfacción Financiera y Uso de Billetera Electrónica***

A nivel local y nacional, no se han encontrado estudios que relacionen las variables satisfacción financiera y uso de billetera electrónica. Por lo que, a nivel local, se mencionan estudios que exploran la relación entre las nuevas tecnologías de la industria financiera (*fintech*) y la inclusión financiera, mientras que a nivel nacional existen numerosos estudios que vinculan la billetera electrónica con la inclusión financiera, algunos de los cuales se presentarán en esta sección.

***2.1.3.1. Antecedentes Locales.*** Quispe y Paredes (2022) demostraron que las *fintech* permiten impulsar la inclusión financiera al ofrecer prestaciones y productos financieros cuyos procedimientos se desarrollan por medio de canales virtuales, evocando una mayor aproximación por parte de los usuarios. Al mismo tiempo, al ofrecer servicios con mecanismos eficientes y sencillos, generan un uso más continuo. Este desarrollo de las aplicaciones tecnológicas se basa en la estrategia nacional emitida desde el gobierno peruano

en el año 2015 que permite apoyar la mejora del nivel de inclusión financiera, a cargo de una comisión de varios sectores, cuyos ejes primordiales elegidos fueron uso, acceso y calidad.

Por medio de esta política de inclusión financiera, destaca el objetivo de desarrollo de plataformas digitales con el fin de extender la cobertura de prestaciones financieras, ofertando servicios de finanzas adecuados a las necesidades de la población (Quispe y Paredes, 2022).

**2.1.3.2. Antecedentes Nacionales.** En su estudio, García y Romero (2023) analizaron el impacto de las billeteras electrónicas en la inclusión financiera de los propietarios de bodegas en Lima Norte durante el año 2023. La elección de esta zona se debió a que concentra la mayor cantidad de bodegas formales en la capital. Los hallazgos evidenciaron que el uso de billeteras electrónicas contribuye positivamente a la inclusión financiera de estos negocios. Además, se identificó que garantizar altos estándares de seguridad en estos servicios puede disminuir considerablemente la desconfianza en los pagos digitales.

Por lo tanto, se deduce que tanto la percepción de uso de la billetera electrónica y la seguridad percibida son elementos que incrementarían la adopción de esta tecnología, permitiendo, al mismo tiempo, desarrollar la inclusión financiera en sectores de la población que aún no cuentan con algún registro financiero formal participativo en la economía nacional (García y Romero, 2023).

**2.1.3.3. Antecedentes Internacionales.** Devi y Dewi (2023) realizaron una investigación bajo un enfoque cuantitativo, con el objetivo de determinar cómo los sistemas de pago electrónico afectan la satisfacción financiera de los estudiantes en la ciudad de Bandung con un análisis SEM, donde se concluyó que existe una influencia significativa del sistema de pago electrónico en la satisfacción financiera de los estudiantes, a partir de ello, se puede

decir que a mayor uso de un sistema de pago electrónico, mayor capacidad financiera de una persona.

La investigación desarrollada por Chen y Jiang (2022) cuyo propósito fue examinar el vínculo entre los pagos *fintech* y la satisfacción financiera con las transacciones sin efectivo, empleando data proveniente de la “Encuesta de Finanzas de los Hogares de China” donde se refleja la estructura y el comportamiento financieros de los hogares chinos, se concluyó que el dinero electrónico como sistema de pago tuvo un efecto positivo en la satisfacción financiera. Este tipo de sistema de pago aumenta la comodidad y reduce el riesgo percibido por los consumidores, lo que puede aumentar la satisfacción financiera de los usuarios de dinero electrónico.

Bajo el dominio de ecuaciones estructurales, variantes como el comportamiento de búsquedas de ayuda, el conocimiento financiero y la banca electrónica influyen beneficiosamente sobre el comportamiento de la gestión financiera en los adultos jóvenes en India. Los resultados exponen que los formadores en educación y consultores de finanzas deben incorporar la banca electrónica junto a otras magnitudes tales como la “búsqueda de ayuda” y el conocimiento en finanzas. Los guías académicos pueden favorecerse de particularidades tecnológicas novedosas (Bapat, 2019).

En cuanto a la relación entre la dimensión conocimiento financiero de la variable satisfacción y el uso de billeteras, el estudio de Bisquera et al. (2024) cuyo objetivo fue evaluar el nivel de alfabetización financiera de los estudiantes universitarios en Calapan, concluyó que los mismos tienen un buen conocimiento financiero en el uso de billeteras electrónicas, al tener una mayor alfabetización financiera digital, sus hábitos de ahorro y gasto mejoraron, lo que permitió una gestión financiera más eficiente y responsable. El autor destaca la importancia

de incluir y reforzar los programas de alfabetización financiera digital en los planes de estudio para mejorar la administración financiera de los estudiantes.

Según la investigación de Bushra (2024) cuyo objetivo fue analizar la relación entre el bienestar y la alfabetización financiera digital, se concluyó que esta última se ha vuelto esencial debido al impacto de las tecnologías financieras en la vida diaria, brindando nuevas oportunidades para acceder a productos y servicios, pero también grandes desafíos para aquellos que no pueden emplearlas correctamente. Por lo que, se requiere tanto de conocimiento financiero y de la capacidad para aplicar dicho conocimiento, manejando conceptos fundamentales como los pagos móviles, la banca en línea, ciberseguridad, entre otros. Debido al constante avance de la tecnología financiera, se requiere de aprendizaje continuo para adaptarse a nuevos desarrollos, garantizando que los usuarios puedan participar de manera efectiva y segura en el mundo financiero digital.

Según la investigación de Lo Petre (2021) cuyo objetivo fue analizar la relación entre la alfabetización digital con el uso de pagos digitales y la toma de decisiones financieras, se concluyó que las personas que más emplean herramientas digitales suelen tener un buen manejo de la tecnología o alfabetización digital, mientras que la mejor toma de decisiones financieras se relaciona con la alfabetización financiera. Por lo tanto, para comprender el comportamiento del inversor, es necesario considerar tanto el conocimiento tecnológico y financiero. Asimismo, el estudio sugiere la promoción de políticas que incentiven el acceso a la tecnología y programas educativos que fortalezcan la alfabetización financiera, especialmente en sectores vulnerables.

## **2.2. Desarrollo del Marco Teórico**

### ***2.2.1. Satisfacción Financiera***

**2.2.1.1. Conceptualización.** El ser humano es un individuo que anhela ser feliz y lograr satisfacción en la vida. Esta satisfacción es entendida como la capacidad de llevar una vida que brinde felicidad, es influenciada por la calidad de vida de una persona y se considera un logro personal significativo cuando se alcanzan metas y expectativas (Arifin, 2019). Sin embargo, la satisfacción es subjetiva y varía según los objetivos y aspiraciones individuales, lo que hace difícil ofrecer una definición universal de este concepto (Hasna y Mohamed, 2024).

Para Arifin (2019) se define como la conexión entre la satisfacción en la vida, el bienestar general y la percepción de felicidad en relación con la situación financiera de una persona. La satisfacción financiera refleja cómo una persona se siente respecto a sus ingresos y fuentes financieras, lo que impacta su bienestar psicológico. Aquellos que están satisfechos con sus finanzas tienden a tener una mejor calidad de vida y menos preocupaciones financieras, mientras que quienes enfrentan dificultades económicas pueden experimentar estrés y depresión. La percepción personal del estado financiero es fundamental para determinar el nivel de satisfacción financiera (Hasna y Mohamed, 2024).

Según Arifin (2018) la satisfacción financiera refiere a la conducta de una persona respecto a la forma en la que administra sus ingresos con el fin de satisfacer sus necesidades financieras o de obtener bienestar con su situación financiera. Esta se puede obtener si se logra satisfacer los deseos de adquirir algo a partir de condiciones financieras adecuadas y un entorno que respalde estas acciones. También se entiende como un indicador de felicidad y un componente relevante en el estilo de vida de una persona (Xiao y O'Neill, 2018).

**2.2.1.2. Satisfacción Financiera en el Mundo.** En los últimos años, de acuerdo con los datos brindados por el "Happy Planet Index", Estados Unidos y Europa Occidental han presentado niveles de satisfacción financiera más elevados en comparación con América

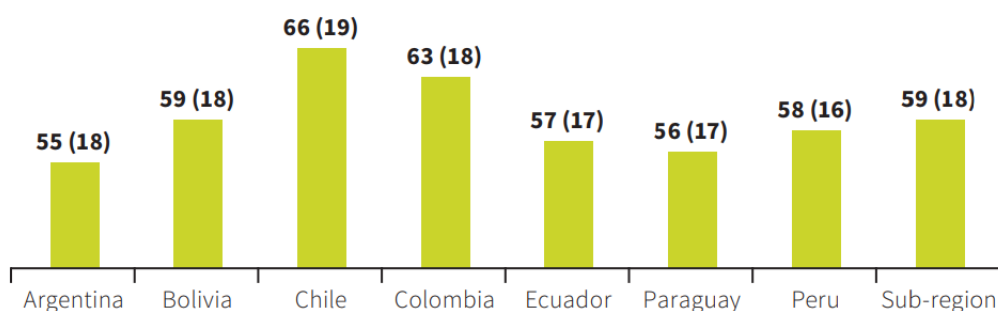
Latina debido al nivel de calidad de vida que predomina en estas regiones, sin embargo, la región latinoamericana ha procurado mejorar este panorama (Abdallah et al., 2024).

En 2020, se llevó a cabo un estudio sobre el bienestar financiero de la población latinoamericana, basado en los criterios establecidos por la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). Este concepto se definía como la capacidad de cumplir con compromisos económicos, tener seguridad respecto al futuro financiero y tomar decisiones que permitan disfrutar la vida. Se clasificaba en cuatro áreas: control de las finanzas diarias, capacidad para enfrentar imprevistos, libertad para disfrutar la vida, y logro de metas financieras (Cárdenas et al., 2021).

El puntaje promedio de bienestar financiero que se obtuvo entre los siete países participantes fue de 59 sobre 100. Chile (66) y Colombia (63) tienen los puntajes más altos, seguidos por Bolivia (59), Perú (58), Ecuador (57), Paraguay (56) y Argentina (55). A excepción de Bolivia, todos los países evidencian puntajes distintos al promedio de la muestra, destacando a Chile y Colombia con un buen desempeño y a Paraguay, Ecuador y Argentina con importantes desafíos en bienestar financiero (Figura 1) (Cárdenas et al., 2021).

**Figura 1**

*Puntuaciones de bienestar financiero por país*



*Nota.* Los datos representan el promedio de bienestar financiero y su desviación estándar (entre paréntesis). La escala va de 0 a 100. Fuente: Reproducida de *Determinants of financial well-being* (p.17), por Cárdenas et al, 2021, Scioteca. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1794>

En el caso peruano, un mayor nivel de bienestar financiero se relacionó con tener un nivel educativo secundario o superior, además de contar con ingresos altos y comportamientos financieros como la experiencia previa en el sector y considerar consejos de expertos no financieros. Los productos formales de ahorro y crédito también estaban positivamente asociados con mejores puntajes, mientras que los productos informales presentaban una correlación negativa, aunque menor. Finalmente, un alto nivel de alfabetización financiera se relacionaba con un mayor bienestar financiero (Cárdenas et al., 2021).

Adicionalmente, en el año 2022, la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras del Perú reportó una menor satisfacción financiera debido a las secuelas de la pandemia. El 85% de los peruanos experimentó una reducción en sus ingresos, aumentando el endeudamiento y reduciendo gastos. Solo el 42% logró ahorrar dinero. También hubo una caída en el conocimiento financiero, con dificultades para entender términos como inflación y diversificación. Sin embargo, la actitud financiera mejoró, con un 41% mostrando interés por el futuro y un 65% prefiriendo ahorrar en lugar de gastar inmediatamente, elevando el índice de actitud financiera del 47% en 2019 al 54% en 2022 (Figura 2) (SBS y CAF, 2022).

**Figura 2**

*Porcentaje de adultos con puntaje por encima del mínimo*



*Nota:* Reproducida de *Encuesta de medición de capacidades financieras Perú 2022* (p. 10), por Superintendencia de Banca, Seguros & AFP del Perú y Banco de Desarrollo de América Latina, 2022, [https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/CIFRAS-ENCUESTA/2022/Brochure\\_ENCUESTA\\_CAPACIDADES%20FINANACIERAS%2022\\_vr.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/CIFRAS-ENCUESTA/2022/Brochure_ENCUESTA_CAPACIDADES%20FINANACIERAS%2022_vr.pdf)

**2.2.1.3. Dimensiones de la Satisfacción Financiera.** El nivel de satisfacción financiera individual está determinado por el comportamiento, actitud y conocimiento financiero.

*a. Comportamiento Financiero.* Se refiere a la capacidad de los individuos para monitorear su situación financiera, administrar sus préstamos, ahorros e inversiones, así como realizar compras cuidadosas (Alkaya y Yagli, 2015). Este concepto es evidenciado en el estudio realizado por Perry y Morris (2005), donde se muestra que la elaboración de presupuestos, el control del gasto y la visión a futuro son indicadores de un comportamiento financiero responsable para acciones específicas.

También el impacto que tienen los conocimientos sobre productos financieros en el individuo, así como las actividades para ahorrar dinero que se llevan a cabo de manera

consistente, así se puede tener un buen control sobre los gastos y mantener un ahorro hacia el futuro (Gokhan y Mutlu, 2019).

Según Farida et al. (2021) el comportamiento financiero se encuentra estrechamente relacionado con la gestión financiera. Su aplicación permitirá que el individuo desarrolle la capacidad de administrar sus propias finanzas y, por ende, lograr el éxito en la vida.

La satisfacción financiera suele alcanzarse a través de comportamientos financieros saludables, como mantener un fondo de emergencia, ahorrar para la jubilación, monitorear el crédito y gestionar la deuda. En contraste, comportamientos financieros poco saludables, como gastar más de lo que se ingresa, tener cuentas bancarias sobregiradas, mantener saldos elevados en tarjetas de crédito o realizar pagos atrasados, pueden disminuir el bienestar y la satisfacción financiera de las personas (Xiao et al., 2014).

*b. Actitud Financiera.* Para Pankow (2012), la actitud financiera, se refiere al estado de ánimo, opinión y juicio sobre las finanzas, las cuales son inseparables de la mente humana y que tienen influencia en la toma de decisiones financieras que afectan, en última instancia, la satisfacción financiera. Este concepto también se encuentra relacionado con la confianza de los individuos para tomar decisiones financieras adecuadas (French y McKillop, 2016).

La actitud financiera también se puede definir como la propensión de una persona a lidiar con cuestiones monetarias y a mantener un ojo en la cuenta de ahorros, vistas como dos habilidades de gran vitalidad (Obaid et al., 2023).

Según Wibowo y Dewi (2021), son seis los conceptos que conforman la actitud financiera: la obsesión, poder, esfuerzo, “insuficiencia”, retención y seguridad.

*c. Conocimiento Financiero.* Halim y Astuti (2015), es la capacidad de comprender, analizar y gestionar las finanzas para tomar las decisiones financieras correctas con la finalidad de evitar problemas financieros. También refiere a la comprensión básica de términos y conceptos financieros que se utilizan en la vida diaria, los cuales se manifiestan en la manera cómo los individuos gestionan sus finanzas (Saurabh y Nandan, 2019).

Estos conceptos básicos pueden ser transmitidos por fuentes profesionales y no profesionales en forma de asesoramiento financiero, con el fin de apoyar a los individuos a tomar decisiones y a planificar sus finanzas, mejorando el autocontrol y superando los problemas financieros (Khan et al., 2022).

Se han identificado dos componentes del conocimiento financiero: conocimiento objetivo y conocimiento subjetivo. El primero refiere al conocimiento financiero real de un individuo, donde se integra el conocimiento recién adquirido con el ya existente; mientras que el segundo refiere al nivel de confianza del individuo en sus propias capacidades de procesamiento de información y toma de decisiones, donde ocurre una evaluación de nuevos conocimientos financieros adquiridos y la confianza del individuo en ellos (Wang, 2009).

### ***2.2.2. Billetera Electrónica***

Para comprender el concepto de billetera electrónica, es necesario primero abordar algunas nociones relacionadas como el comercio electrónico, sistemas de pago y dinero electrónico. De esta forma será posible describir con precisión sus características, factores, dimensiones e importancia.

**2.2.2.1. Comercio Electrónico.** Según Laudon y Traver (2013), este término refiere al trueque comercial a través de un canal virtual entre individuos u organizaciones donde se encuentra involucrado el canje de haberes.

El comercio virtual incluye un renovado modelo de interacción entre empresas, sostenido por instrumentos electrónicos que sustituyen los requisitos de presencia tangible de los sistemas tradicionales. En otros términos, incluye el desarrollo de la actividad comercial en colaboración de las telecomunicaciones y las herramientas derivadas de ella (González, 2011).

El comercio electrónico es fundamental para las micro, pequeñas, medianas o grandes empresas, ya que facilita la conexión directa entre la empresa y el cliente, incluso eliminando intermediarios. Además, representa una herramienta clave para los empresarios que aprovechan el entorno digital, fomentando la competitividad, generando más oportunidades laborales y permitiendo la expansión a nuevos mercados (Rob y Coronel, 2003).

**2.2.2.2. Sistemas de Pago.** Para Pegueroles (2022) un protocolo de pago virtual reside en una serie de intercambios, al final de los cuales se desarrolla un pago a través del uso de un testigo que fue emitido por una entidad autorizada, donde dicha entidad no puede coincidir con el vendedor o comprador. El incremento en la frecuencia de compras virtuales a través de diferentes plataformas, junto con los avances en agilidad tecnológica, ha generado la necesidad y la oportunidad de desarrollar nuevos sistemas de pago (Laudon y Traver, 2013).

Según Sánchez (2019) los modelos tecnológicos de pagos móviles pueden ser los siguientes:

a .*NFC* “*Near Field Campus*” [Cerca de un Campo de Comunicación] es un parámetro uniforme de transferencia de conexión inalámbrica de bajo espectro que permite a dos

mecanismos intercambiar data cuando se encuentran próximos tangiblemente. Los dos dispositivos deben tener la capacidad NFC para poder desarrollarlo, utilizando una aplicación que lo use de forma segura, estos requisitos tienen un costo relativamente alto por ello los especialistas expresan que demorará un periodo considerable para su adopción masiva (Sánchez, 2019).

b. *SMS “Short Message Systems”* [Sistema de mensajes cortos] es relevante por su método de pago móvil que tiene importante extensión en mercados de naciones no desarrolladas. Dentro de esta modalidad, se encuentran los USSD “Servicio Suplementario de Datos no Estructurados” que no requieren un centro de mensajes intermediario (SMSC), en otras palabras, no tienen capacidad de acopio y reenvío, por lo que si no pueden ser otorgados al momento se descartan, es así que los periodos de contestación de servicio en base a USSD son por lo general más veloces que los necesarios para SMS (Sánchez, 2019, p.19).

c. *Código QR* [Código de barras de respuesta rápida] es una estructura para acumular data en una matriz de puntos o una clave de barras de dos dimensiones desarrollada por una organización empresarial japonesa Denso Wave en 1994. Se reconoce por tres polígonos de cuatro lados situados en los extremos y que habilitan reconocer la colocación de la clave al lector. El consumo de cada clasificación depende de quienes fomentan las diferentes soluciones y de la receptividad positiva o no de los usuarios. En los Estados Unidos de Norteamérica, PayPal es una empresa que emplea esta aplicación en el móvil y dispositivos accesorios al mismo, mencionando de ejemplo a PayPal Here. Otra empresa es Starbucks, la cual emplea una aplicación en el celular y captura códigos QR (Sánchez, 2019, p.19).

**2.2.2.1. Dinero Electrónico.** Se explica este término al producto o valor pre- pagado, donde el padrón del valor disponible o fondos al consumidor se encuentra almacenado en dispositivos digitales, tales como las billeteras electrónicas, móviles, computadoras. Se usa como canal de pago en transacciones de corto valor con diferentes entidades al emisor del dinero electrónico. El dinero electrónico es una invención que puede optimizar la inclusión financiera, ya que acerca la prestación de pagos entre individuos que viven alejados, sin necesidad de implementar una infraestructura tangible de agencias (Vega, 2025).

Sánchez (2019) expone la evidente evolución del dinero, en cuanto a su aspecto representativo, a través del tiempo desde diferentes aleaciones para la moneda hasta el dinero plástico desde de la segunda parte del siglo XX. A partir de la década de 1990, las transacciones de dinero se asumen desde un nuevo canal, llamado dinero virtual.

Las diferentes presentaciones de dinero, entre ellas las tarjetas de débito, pagos electrónicos y giros, permiten desarrollar intercambios económicos por medio de dispositivos virtuales.

**2.2.2.2. Billeteras electrónicas.** Es un canal de pago basado en un aplicativo móvil que habilita la capacidad de ejercer transacciones en cantidades menores dentro del ámbito comercial (Quihuiri, 2021). Por ello se suele denominar sustituto de las monedas, al trabajar generalmente con transacciones de bajo valor, sin una clave de confirmación. Habilita a los usuarios ejercer compras locales y transacciones remotas entre pares (P2P), esta se encuentra vinculada a unos dígitos de teléfono inteligente que accede producir transferencias del dinero francamente a un tercero.

*a. Características de las billeteras electrónicas.* Ramos (2022) menciona algunas particularidades de la billetera, entre las cuales se encuentran:

La ubicuidad, la cual hace referencia a la potencialidad del cliente de conectarse a la red y usar las funciones de pago del dispositivo sin depender del lugar donde se encuentre o de las herramientas telefónicas que utilice (Ramos, 2022).

La velocidad (Quihuiri, 2021), es la rapidez durante el inicio y verificación de un acuerdo o transacción. Debido a ello, la velocidad no solo es importante para los mecanismos del procesamiento de los acuerdos, sino que también influye en la aprehensión de utilidad del usuario.

Compatibilidad, como la aptitud de un móvil para enlazarse con otras aplicaciones o sistemas, se encuentra afiliada directamente a la aprehensión de utilidad, en otras palabras, poseerá una sensación de más benéfica. Este dato es relevante puesto que las personas que trabajan del comercio podrían rehusarse a emplear medios de pago virtuales si el componente de compatibilidad no es la requerida (Martínez y Paredes, 2021).

Finalmente, el riesgo percibido (Stone y Gronhung, 1993) es el reflejo de las percepciones del consumidor sobre la incertidumbre y las consecuencias desfavorables al adquirir un servicio o producto. Los procesos de seguridad en las vías de pago respaldan la confiabilidad de las transacciones. La mayoría de los usuarios tiende a apreciar únicamente las desventajas del uso al desconocer las especificaciones de seguridad, los usuarios que son menos proclives a emplear tecnologías son los más cautelosos al momento de asumir riesgos (Sánchez, 2019).

*b. Clasificación de billeteras electrónicas.* Para Hizam (2020) son generalmente nombradas indistintamente por los usuarios, sin embargo, se pueden presentar algunas variaciones:

“*Digital Wallets*” [Billeteras Digitales] son una versión digital de las tarjetas de débito y crédito, información almacenada en una aplicación en los dispositivos celulares móviles que

permiten utilizar menos efectivo y tarjetas bancarias físicas. El dinero se encuentra almacenado en tarjeta de crédito o en la cuenta bancaria hasta que se accede a él. Algunos ejemplos de este tipo son: Google Pay, Masterpass y Visa Checkout. Son las puertas de ingreso a las compras o pagos en línea (Hizam, 2020).

“*eWallets*” [Billeteras E]. Pueden ser recargadas desde la banca en línea u otras billeteras digitales. Se puede mencionar en este rango *Boost or Touch, N’Go e Wallets*.

“*Mobile Wallets*” [Billeteras Móviles] Son aquellas aplicaciones que se encuentran en el teléfono inteligente. El usuario puede pulsar un terminal o escanear un código QR. Algunos ejemplos de este tipo de billetera son: *QRPay, Tap to Pay* (Hizam, 2020).

*c. Factores que afectan la adopción de billeteras electrónicas.* Son numerosos autores quienes describen los múltiples determinantes que atañen en la adopción de billeteras digitales. Se demostró que existen varios factores que definen la adopción de las billeteras electrónicas, los cuales serán descritos a continuación.

Primer punto, las características de uso de tecnología como compatibilidad, observación, simplicidad de uso y conveniencia involucran las intenciones de uso de las billeteras electrónicas de los usuarios (Akhter, et al., 2022).

Segundo punto, las particularidades de comportamiento como la innovación personal y la ventaja o prelación relativa tienen secuelas importantes en la adopción de billeteras digitales. Por lo tanto, los expertos deberían equipar las billeteras digitales con servicios de valor agregado para que las billeteras sean más ventajosas (Akhter, et al., 2022).

En tercer punto, la investigación demostró que la seguridad percibida tiene efectos relevantes en acoger a las billeteras móviles por parte de los usuarios. Estos descubrimientos proponen

que las organizaciones debieran centrarse en brindar seguridad total a los acuerdos o transacciones de las billeteras digitales (Akhter, et al., 2022).

Finalmente, como cuarto punto, el estudio describe que la certidumbre percibida tiene la mejor importancia dentro de los determinantes de la intención del consumidor de utilizar billeteras electrónicas. Sugiere que las organizaciones deben tomar las medidas posibles para incrementar la seguridad, reducir los riesgos adherentes a las transacciones fiscales e incrementar los niveles de confianza de los clientes en el sistema de seguridad de las billeteras digitales. Un mayor nivel de confianza de los usuarios podría impulsar la adopción de las billeteras virtuales (Akhter, et al., 2022).

Chein et al. (2020) exponen que la percepción de seguridad, facilidad de uso y la influencia social son factores o agentes que influyen directamente en la adopción de billetera electrónica, en un comienzo se tomó en cuenta también al factor utilidad percibida, sin embargo, bajo los resultados de la investigación, este factor no es significativo. El 52.5% de los participantes de esta investigación, se encuentran entre los 15 y 25 años, 53.5% son varones y el 49% total de los participantes culminó sus estudios universitarios. Entre las principales teorías que permiten analizar los determinantes de la billetera electrónica se encuentra el modelo de aceptación tecnológica (TAM) (Davis, 1989).

Este modelo se concentra en el uso de los pagos digitales. Sus parámetros favorecen la determinación de aceptar tecnología innovadora, analizando su eficacia y conveniencia, siendo el caso de la billetera virtual (Ramos, 2022).

*d. Billeteras móviles en Perú.* El uso de billeteras móviles en Perú fue regulado desde enero del 2013, a través de la “Ley que regula las características básicas del Dinero Electrónico como instrumento de Inclusión Financiera”, de esta forma, el país se transforma en el

primero de América Latina con este tipo de normativa, donde le es permitido tanto a firmas bancarias como no bancarias a emitir dinero electrónico, con la finalidad de reconocerlo como un instrumento de inclusión financiera (Sánchez, 2019).

Algunos de los aspectos importantes en la emisión de dicha ley, incluyen: un concepto objetivo de dinero virtual. Para esto se incluyó la percepción del sector privado. Segundo, colaboró con una óptica basada en el mercado para fomentar un contexto competitivo. Finalmente, respaldar los fondos de los titulares de la cuenta al reclamar a todos los emisores de dinero virtual el mantener un valor equitativo total de los medios de los usuarios de una cuenta fideicomiso (Sánchez, 2019).

Por otro lado, el uso de billeteras digitales en las transacciones económicas de los negocios peruanos ha facilitado un incremento en el volumen de operaciones comerciales. Esto ha contribuido al desarrollo de sus actividades diarias, brindando a los comerciantes una manera más segura, ágil y eficiente de realizar sus compras y ventas (Salazar et al., 2023).

## **CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

### **3.1. Diseño General de la Investigación**

#### ***3.1.1. Diseño de Investigación***

El estudio presenta un diseño no experimental, puesto que las variables fueron analizadas en su contexto natural sin ser manipuladas. El objetivo fue estudiar la relación entre dos variables (satisfacción financiera y uso de billetera electrónica) sin intervención directa.

#### ***3.1.2. Tipo de Investigación***

Este estudio se enmarcó en la investigación básica, enfocándose en explorar la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas entre los estudiantes de universidades privadas en Arequipa. El objetivo fue generar conocimiento teórico sobre cómo la adopción de estas tecnologías influye en la percepción del bienestar financiero.

#### ***3.1.3. Alcance de la Investigación***

Es correlacional y descriptiva correlacional, ya que se analizó la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas, buscando determinar si existe una asociación significativa entre ellas. Descriptiva, pues busca describir las características y el comportamiento de las variables de interés.

#### ***3.1.4. Método de la Investigación***

Se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que el estudio se basó en la recolección y análisis de datos numéricos para evaluar la relación entre las variables mediante herramientas estadísticas.

### ***3.1.5. Corte de la Investigación***

El estudio se realizó en un momento específico del tiempo (2024), analizando las variables en una sola ocasión sin seguimiento posterior, lo cual es característico de un diseño transversal.

## **3.2. Unidades de Análisis**

### ***3.2.1. Técnica de Muestreo***

Para seleccionar al grupo objeto de estudio, se utilizó el procedimiento de muestreo probabilístico aleatorio simple.

### ***3.2.2. Tamaño de la Muestra***

Se empleó la fórmula de poblaciones conocidas para hallar el tamaño de la muestra, la cual es detallada a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(e^2 * (N - 1)) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población
- z = Margen de confiabilidad al 95 % (1,96)
- P = Probabilidad de acierto (0.50)
- q = Probabilidad de fracaso (0.50)
- e = Error muestral (0.05)

- $n =$  Tamaño de la muestra (381)

Aplicando dicha fórmula y bajo los lineamientos del presente trabajo de investigación, la muestra fue de 400 personas.

### ***3.2.3. Criterios para la Selección de la Muestra***

Con base en la población de estudiantes mayores de 18 años de las universidades privadas de Arequipa, según los datos del INEI (diciembre 2022), y empleando la fórmula correspondiente, se calculó un tamaño muestral de 381 encuestados. No obstante, para cumplir con los requisitos de la investigación, se amplió a 400 participantes.

Al utilizar muestreo aleatorio simple, participaron estudiantes de diferentes escuelas de pregrado de las universidades privadas.

Cada institución cuenta con 100 participantes, lo que representa un 25.0% del total para cada una. En conjunto, la muestra totaliza 400 participantes (100.0%), garantizando una representación uniforme entre las universidades. Entonces se tomó en cuenta estudiantes de la universidad 1, universidad 2, universidad 3 y finalmente universidad 4.

La tabla 1 muestra la distribución de la muestra según el sexo de los participantes. Del total de 400 encuestados, el 55.5% (222 personas) fue de sexo femenino, mientras que el 44.5% (178 personas) fue de sexo masculino. Esta distribución refleja una mayor participación de mujeres en la muestra, manteniendo un equilibrio relativo entre ambos sexos, con una diferencia de 11 puntos porcentuales.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia por sexo*

Sexo	<i>f</i>	%
Femenino	222	55.50
Masculino	178	44.50
Total	400	100.00

Además, la muestra cuenta con estudiantes de distintos rangos de edad puesto que los antecedentes de referencia significativa en la investigación toman en cuenta la Generación Z y Millenials. A continuación, la tabla 2 detalla esta distribución. La mayor proporción de participantes se encuentra en el rango de 18 a 22 años (60.25%, 241 personas), seguido del grupo de 23 a 27 años (32.25%, 129 personas). Los rangos de edades superiores representan una menor proporción: 28 a 32 años (4.50%, 18 personas) y 33 a 42 años (3.0%, 12 personas en total); divididos equitativamente entre los sub-rangos de 33-37 y 38-42 años. Esto evidencia que la muestra está compuesta predominantemente por jóvenes adultos.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia por rangos de edad*

Edad	<i>f</i>	%
18 - 22 años	241	60.25
23 - 27 años	129	32.25
28 - 32 años	18	4.50
33 - 37 años	6	1.50
38 - 42 años	6	1.50
Total	400	100.00

### **3.3. Variables**

#### ***3.3.1. Conceptualización***

##### **a. Satisfacción Financiera (variable dependiente)**

La satisfacción financiera es un estado financiero saludable y se refiere a la evaluación subjetiva que hace un individuo de su situación financiera (Xiao y O'Neill, 2018).

##### **b. Uso de Billetera Electrónica (variable independiente)**

Es un canal de pago basado en un aplicativo móvil que habilita la capacidad de ejercer transacciones en menores cantidades dentro del ámbito comercial (Quihuiri, 2021).

### 3.3.2. Operacionalización

**Tabla 3**

*Matriz de operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel de medición</b>
<b>Satisfacción financiera (Dependiente)</b>	<b>Comportamiento financiero</b>	Nivel de planificación financiera mediante billetera digital. Cantidad de fondos de emergencia almacenados en la billetera digital. Frecuencia de inversiones realizadas a través de la billetera digital. Nivel de ahorros periódicamente en billetera digital. Frecuencia de análisis financiero realizado antes de compras grandes utilizando la billetera digital. Nivel de registros de ingresos y gastos financieros en la billetera digital. Nivel de capacidad para establecer objetivos financieros a largo plazo mediante la billetera digital.	<b>Ordinal</b>
	<b>Actitud Financiera</b>	Frecuencia de actualización de la información de planificación financiera. Cantidad de productos financieros conocidos desde que uso la billetera digital. Nivel de confianza en la gestión de problemas financieros mediante la billetera digital. Número de objetivos de compras y ahorro establecidos mensualmente desde que uso una billetera digital. Frecuencia de planificación de gastos financieros importantes mediante la billetera digital. Frecuencia de atención prestada a la situación financiera en la billetera digital. Nivel de disposición a asumir riesgos en ahorro e inversión mediante billeteras digitales.	<b>Ordinal</b>
	<b>Conocimiento financiero</b>	Nivel de comprensión de la inversión utilizando la billetera digital. Nivel de comprensión sobre el manejo de finanzas personales con la billetera digital. Nivel de comprensión de los registros financieros con la billetera digital. Nivel de conocimiento sobre las novedades económicas y financieras con la billetera digital. Nivel de confianza en las transacciones de pago electrónico con la billetera digital. Nivel de comprensión del riesgo y rendimiento de la inversión con la billetera digital.	<b>Ordinal</b>
<b>Uso de billeteras electrónicas (Independiente)</b>	<b>Uso de billetera electrónica</b>	Nivel de disposición a incrementar la frecuencia de uso de billeteras electrónicas en los próximos meses. Porcentaje de usuarios que planean realizar pagos con billeteras electrónicas en sus transacciones futuras. Nivel de recomendación sobre las billeteras electrónicas. Nivel de frecuencia estimada de uso en transacciones diarias, semanales o mensuales. Grado de preferencia por las billeteras electrónicas frente a otros métodos de pago.	<b>Ordinal</b>

### **3.4. Medición de Variables**

#### ***3.4.1. Fuente de Recolección de Datos***

Se tomó como fuente primaria la información procedente de la realización de un cuestionario virtual a los estudiantes, el cual fue obtenido de artículos de investigación. Como fuente secundaria, la información procedente de investigaciones académicas derivadas de revistas indexadas, además de libros, reportes estadísticos de entidades estatales, privadas y tesis de postgrado provenientes de instituciones que gozan de reconocimiento.

#### ***3.4.2. Técnica de Recolección de Datos***

La técnica para la recopilación de datos de la presente investigación fue la encuesta.

#### ***3.4.3. Instrumento para la Recolección de Datos***

El instrumento para la recopilación de datos del presente estudio fue el cuestionario, proveniente de artículos de investigación de los autores Malik y Annuar (2021) bajo el título “*The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Reward and Perceived Risk toward E-Wallet Usage Intention*” que mide la variable uso de billetera electrónica (Anexo 1), y Muthia et al. (2023) bajo el título “*Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital*” que mide la variable satisfacción financiera (Anexo 2). El cuestionario que trata la variable dependiente satisfacción financiera indaga las siguientes tres dimensiones: satisfacción financiera como subdimensión (ítem 1 al 5), comportamiento financiero (ítem 6 al 12), actitud financiera (ítem del 13 al 19) y finalmente conocimiento financiero (ítem 20 al 25), compiladas en un total de 25 ítems (Anexo 3). Asimismo, el cuestionario que trata la variable independiente uso de billetera electrónica compila un total de 5 ítems (Anexo 4).

#### ***3.4.4. Escalas de Medición***

El cuestionario está compuesto por un total de 30 ítems, que fueron evaluados empleando una escala Likert de 5 puntos, donde 1 fue “Totalmente en desacuerdo”; 2, “En desacuerdo”; 3, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”; 4, “De acuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”.

#### ***3.4.5. Confiabilidad y Validez***

Los instrumentos empleados para medir las variables del presente estudio fueron creados y validados por expertos en el área, además los mismos han sido empleados por otros autores y sus investigaciones.

Para medir la variable de satisfacción financiera se empleó el cuestionario de Muthia et al. (2023), el cual tiene un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.80 y los siguientes índices de ajuste: índice de bondad de ajuste (GFI) con un valor de 0.96, índice de ajuste comparativo (CFI) con un valor de 0.99 y error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) con un valor de 0.03. Mientras que para medir la variable uso de billetera electrónica, se empleó el cuestionario de Malik y Annuar (2021) que presenta una validez convergente y discriminante (Hair Jr. et al. 2017) medida a través del criterio HTMT (Heterotrato- monotrato) que no supera el valor 0.90. Todos los indicadores superan el requisito de validez convergente y se consideran significativos ya que todas las cargas superan el valor de 0.70. La varianza media extraída (AVE) para los constructos es superior a 0.50. La fiabilidad compuesta y el alfa de Cronbach de los constructos son superiores a 0.70.

Por lo expuesto, ambos instrumentos cumplen con el apartado de confiabilidad y validez.

### **3.5. Métodos para el Análisis de Datos**

Para la presente investigación, se realizó la aplicación de un cuestionario virtual, proveniente de dos artículos de investigación cuyos autores son Malik y Annuar (2021) y Muthia et al. (2023). Para su aplicación se empleó la herramienta de Formularios de Google, a través de un código QR que se envió presencialmente a los encuestados. Seguidamente, se recopiló los resultados obtenidos en una hoja de Microsoft Excel a fin de obtener una base de datos, para luego ser evaluados en programas estadísticos como el software SPSS V.24. Además, se utilizó JAMOVI versión 2.6.2.0 como complemento.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la muestra evaluada, los que permitieron determinar si existe correlación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, en el año 2024. Primero se presentan los resultados de la prueba de confiabilidad. Luego se detalla la prueba de normalidad. Posteriormente, se exponen los resultados descriptivos de cada variable y su dimensión, además de presentar el análisis de correlación entre las variables y un análisis multivariado de los resultados correlativos con los datos de control de la muestra. Finalmente, se presenta la discusión donde se realiza una comparación con los resultados de los diversos estudios considerados en el presente trabajo.

### 4.1. Prueba de Confiabilidad

La tabla 4 muestra las estadísticas de confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción financiera y uso de billeteras electrónicas, evaluados a través del alfa de Cronbach y el omega de McDonald. Los coeficientes obtenidos reflejan una excelente consistencia interna, con valores de 0.978 para satisfacción financiera y 0.962 para uso de billeteras electrónicas, lo que evidencia una alta confiabilidad.

**Tabla 4**

*Estadísticas de confiabilidad de satisfacción financiera y uso de billetera electrónica*

	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Omega de McDonald</i>
Satisfacción financiera	0.978	0.978
Uso de billetera electrónica	0.962	0.962

## 4.2. Prueba de Normalidad

Para analizar la normalidad de las variables satisfacción financiera y uso de la billetera electrónica, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los resultados fueron estadísticamente significativos ( $p < .001$ ), lo que evidencia que ambas variables no siguen una distribución normal. Debido a esta falta de normalidad, se determinó utilizar la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

**Tabla 5**

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov*

	K-S	Gl	P
Satisfacción financiera	0.154	400	< .001
Uso de billetera electrónica	0.213	400	< .001

## 4.3. Resultados Descriptivos

### 4.3.1. Resultados descriptivos de la variable satisfacción financiera

Para facilitar la interpretación de resultados, los puntajes de satisfacción financiera fueron clasificados en las categorías alto, medio y bajo. La tabla 6 revela que aproximadamente el 48% de los participantes presenta un alto nivel de satisfacción financiera, mientras que el 36.50% se ubica en mi nivel medio. Estos resultados sugieren que una proporción significativa de los encuestados percibe de manera positiva su situación financiera.

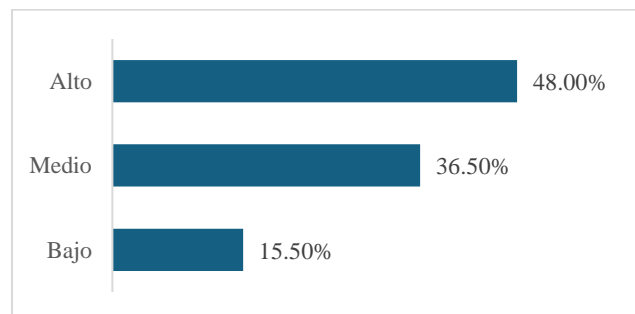
**Tabla 6**

*Niveles de satisfacción financiera*

<i>Niveles</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Bajo	62	15.50
Medio	146	36.50
Alto	192	48.00
Total	400	100.00

**Figura 3**

*Niveles de satisfacción financiera*

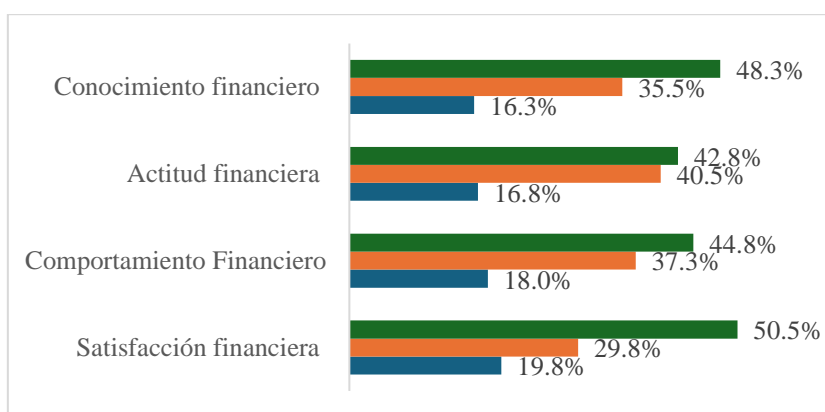


#### ***4.3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción financiera***

La tabla 7 presenta los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción financiera, donde se evidencia que la mayoría de los participantes se ubica en un nivel alto, con porcentajes que oscilan entre el 42.8% y el 50.5%. Por otro lado, se observa una proporción significativa en el nivel medio, con valores que varían entre el 29.8% y 40.5%, lo que sugiere una tendencia positiva en la percepción de satisfacción financiera.

**Tabla 7***Niveles de dimensiones de satisfacción financiera*

Niveles	Satisfacción financiera (dimensión)		Comportamiento financiero		Actitud financiera		Conocimiento financiero	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Bajo	79	19.8	72	18.0	67	16.8	65	16.3
Medio	119	29.8	149	37.3	162	40.5	142	35.5
Alto	202	50.5	179	44.8	171	42.8	193	48.3
Total	400	100.0	400	100.0	400	100.0	400	100.0

**Figura 4***Niveles de dimensiones de satisfacción financiera***4.3.3. Resultados descriptivos de la variable uso de billetera electrónica**

La tabla 8 muestra los resultados para la variable unidimensional uso de billetera electrónica, donde se refleja que su uso se encuentra ampliamente difundido y aceptado entre los participantes, con un 67.5% ubicado en el nivel alto, un 21.3% en el nivel medio y un 11.3% en el nivel bajo, lo que indica que una minoría enfrenta barreras o limitaciones para utilizar

plenamente esta herramienta. Estos resultados evidencian una tendencia positiva hacia la digitalización financiera entre los encuestados.

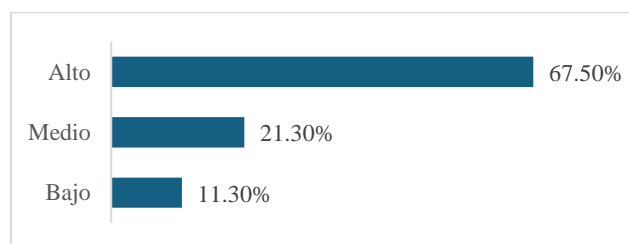
**Tabla 8**

*Niveles de uso de billeteras electrónicas*

<i>Niveles</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Bajo	45	11.30
Medio	85	21.30
Alto	270	67.50
Total	400	100.10

**Figura 5**

*Niveles del uso de la billetera electrónica*



#### **4.4. Resultados Correlacionales**

##### ***4.4.1. Resultados correlacionales entre la satisfacción financiera y el uso de billetera electrónica***

La tabla 9 presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre el uso de billeteras electrónicas y la satisfacción financiera, lo cual responde al objetivo principal de la investigación. Los hallazgos revelan una correlación positiva significativa ( $\rho = .719, p$

< .001), lo que sugiere que a medida que el uso de billeteras electrónicas aumenta, también se incrementa la satisfacción financiera entre los estudiantes.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación entre uso de billeteras electrónicas y satisfacción financiera*

		Satisfacción financiera
Uso de billetera electrónica	<i>Rho</i>	0.719
	<i>P</i>	< .001

**4.4.2. Resultados correlacionales entre las dimensiones de la satisfacción financiera con el uso de billetera electrónica**

La tabla 10, presenta las correlaciones entre el uso de billeteras electrónicas y cada una de las dimensiones de la satisfacción financiera. Se evidencia una correlación positiva en la dimensión satisfacción financiera ( $rho = 0.623$ ,  $p < .001$ ), así como en la dimensión comportamiento financiero ( $rho = 0.623$ ,  $p < .001$ ). Por otro lado, la actitud financiera presenta una correlación más significativa ( $rho = 0.708$ ,  $p < .001$ ). Finalmente, la correlación más fuerte se encuentra con el conocimiento financiero ( $rho = 0.735$ ,  $p < .001$ ). Estos resultados sugieren que el uso de billeteras electrónicas influye de manera positiva en cada una de las dimensiones de la satisfacción financiera.

**Tabla 10**

*Prueba de correlación entre uso de billeteras electrónicas y dimensiones de satisfacción financiera*

		Satisfacción financiera (dimensión)	Comportamiento Financiero	Actitud financiera	Conocimiento financiero
Uso de billeteras electrónicas	<i>Rho</i>	0.623	0.623	0.708	0.735
	<i>P</i>	< .001	< .001	< .001	< .001

Para brindar una mejor comprensión de los resultados, a continuación, se presenta el cruce entre los datos de control de la muestra y las variables principales del estudio. Para ello, se aplicó un análisis multivariado que permitió examinar la relación entre el uso de billetera electrónica y la satisfacción financiera junto a sus dimensiones, tomando en cuenta además el efecto de las variables de control como la edad y sexo de los participantes.

#### ***4.4.3. Resultados correlacionales entre la satisfacción financiera y sus dimensiones con los datos de control sexo de los participantes***

Según la tabla 11, la relación entre la satisfacción financiera y el sexo de los participantes muestra valores muy similares entre mujeres (84.7) y hombres (84.9).

Dentro de cada dimensión de esta variable, las medias son bastante cercanas, con ligeras variaciones entre ambos sexos. Lo cual sugiere que el sexo no influye significativamente en el nivel de satisfacción financiera de los participantes.

**Tabla 11**

*Comparativos que correlacionan la satisfacción financiera y sus dimensiones con el sexo de los participantes*

	Sexo	N	M	S	Mín	Máx
Satisfacción financiera (total)	Femenino	222	84.7	25.61	25	125
	Masculino	178	84.9	25.01	25	122
Comportamiento financiero	Femenino	222	23.5	7.42	7	35
	Masculino	178	23.7	7.39	7	35
Satisfacción financiera (dimensión)	Femenino	222	16.8	5.67	5	25
	Masculino	178	17.2	5.46	5	25
Actitud financiera	Femenino	222	23.6	7.53	7	35
	Masculino	178	23.5	7.15	7	35
Conocimiento financiero	Femenino	222	20.8	6.48	6	30
	Masculino	178	20.5	6.61	6	30

#### ***4.4.4. Resultados correlacionales entre la satisfacción financiera y sus dimensiones con los datos de control edad de los participantes***

Al analizar los resultados que correlacionan la satisfacción financiera con la edad de los participantes, según la tabla 12, la media más elevada de satisfacción financiera (85.8) se concentra entre los 18 y 22 años, mientras que conforme aumenta la edad se observa un descenso al 67.3 en el rango de 38 a 42 años, esta tendencia podría atribuirse al cambio hacia

etapas de vida con mayores responsabilidades. Adicionalmente, las diferencias en las dimensiones de comportamiento, actitud y conocimiento financiero también siguen un patrón decreciente, aunque con variaciones moderadas. En el caso del comportamiento financiero, la media de 23.9 en el grupo de 18 a 22 años sugiere un enfoque más positivo en la administración cotidiana del dinero, en tanto que dicho valor se reduce hasta 18.0 en el sector de 38 a 42 años. Del mismo modo, la actitud y conocimiento financiero tienden a presentar valores más altos en la población joven (23.8 y 20.9, respectivamente) y descienden en las cohortes de mayor edad.

**Tabla 12**

*Comparativos que correlacionan la satisfacción financiera y sus dimensiones con la edad de los participantes*

Variable	Edad	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>S</i>	Mín	Máx
Satisfacción financiera (total)	18 - 22 años	241	85.8	25.68	25	125
	23 - 27 años	129	84.7	23.87	25	125
	28 - 32 años	18	78.6	25.52	25	125
	33 - 37 años	6	77.7	34.7	33	105
	38 - 42 años	6	67.3	29.14	30	90
Satisfacción financiera (dimensión)	18 - 22 años	241	17.2	5.59	5	25
	23 - 27 años	129	17.1	5.48	5	25
	28 - 32 años	18	15.5	5.02	5	25
	33 - 37 años	6	15.5	7.42	6	22
	38 - 42 años	6	14.3	7.28	5	20
Comportamiento financiero	18 - 22 años	241	23.9	7.4	7	35
	23 - 27 años	129	23.4	7.21	7	35
	28 - 32 años	18	21.8	7.45	7	35

	33 - 37 años	6	22.8	9.43	11	33
	38 - 42 años	6	18	8.63	7	25
<hr/>						
	18 - 22 años	241	23.8	7.47	7	35
	23 - 27 años	129	23.6	6.95	7	35
Actitud financiera	28 - 32 años	18	23.1	7.12	7	35
	33 - 37 años	6	21.8	10.05	9	31
	38 - 42 años	6	17.3	8.31	7	25
<hr/>						
	18 - 22 años	241	20.9	6.53	6	30
	23 - 27 años	129	20.7	6.29	6	30
Conocimiento financiero	28 - 32 años	18	18.2	7.66	6	30
	33 - 37 años	6	17.5	8.36	7	24
	38 - 42 años	6	17.7	5.47	11	23
<hr/>						

#### ***4.4.5. Resultados correlacionales entre el uso de billetera electrónica con los datos de control sexo de los participantes***

En el caso de la variable uso de billeteras electrónicas según el sexo de los participantes, las medias de uso de billetera electrónica para mujeres (18.3) y hombres (18.5) muestran una similitud que indica una adopción casi paralela de esta herramienta digital en ambos grupos. No se evidencia diferencias significativas en función del sexo con relación al uso de las billeteras electrónicas, lo que sugiere que el uso y acceso de herramientas tecnológicas se daría de forma equitativa entre varones y mujeres.

**Tabla 13**

*Comparativos que correlacionan el uso de billetera electrónica con el sexo de los participantes*

	Sexo	<i>N</i>	<i>M</i>	Mediana	<i>S</i>	Mín	Máy
Uso de billetera electrónica	Femenino	222	18.3	20.0	6.12	5	25
	Masculino	178	18.5	20.0	5.83	5	25

#### **4.4.6. Resultados correlacionales entre el uso de billetera electrónica con los datos de control edad de los participantes**

De acuerdo con los efectos del uso de billetera electrónica por edad de los participantes, en la tabla 14, la media más alta es 18.7 que corresponde a las personas de 18 a 22 años, seguida de una reducción progresiva en los grupos de mayor edad, que tiende a tocar un punto más bajo en el rango de 33 a 37 años.

**Tabla 14**

*Comparativos que correlacionan el uso de billetera electrónica con la edad de los participantes.*

	Edad	<i>n</i>	<i>M</i>	Mediana	<i>S</i>	Mín	Máy
Uso de billetera electrónica	18 - 22 años	241	18.7	20	6.12	5	25
	23 - 27 años	129	18.3	20	5.67	5	25
	28 - 32 años	18	17.1	19.0	6.06	5	25

<i>Edad</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>Mediana</i>	<i>S</i>	<i>Mín</i>	<i>Máx</i>
33 - 37 años	6	14.8	19.5	7.63	5	20
38 - 42 años	6	15.0	17.0	3.90	10	18

#### **4.5. Discusión de Resultados**

Los hallazgos de la presente investigación confirman el objetivo principal, existe una relación entre la satisfacción financiera y uso de las billeteras electrónicas en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024. Siendo esta correlación positiva y significativa.

Tras lo expuesto en el capítulo, se rechaza la primera hipótesis específica pues los resultados indican que a mayor uso de billeteras electrónicas se incrementa también la satisfacción financiera. Esto se vincula con la investigación de Adiputra et al. (2021) quienes refieren que las nuevas generaciones, incluyendo Millennials y Generación Z, perciben una mayor satisfacción financiera, al tener una gestión más óptima en el manejo de su dinero mediante el uso de herramientas financieras digitales, aunque ambas generaciones con preponderancia la generación Z, tienden a asumir gastos superficiales que los lleva a sobre endeudarse con regularidad.

Los resultados de Shafa, et al. (2023), quienes realizaron su investigación en Indonesia, concluyen que los participantes poseen muy buenas actitudes financieras que les permiten enfrentar dificultades. No obstante, se requiere de una socialización real para que la Generación Z gaste el dinero de una forma más responsable con el fin de optimizar su actitud, gestión y satisfacción financiera. Esto podría indicar que los factores sociales influyen

considerablemente en la actitud y gestión financiera de los jóvenes lo que lleva a percibir una satisfacción financiera inestable o volátil.

Con estos aportes podríamos afirmar que los servicios de herramientas financieras digitales como la billetera electrónica contribuyen a una mayor percepción de seguridad en la gestión de las finanzas personales especialmente entre la población juvenil estudiantil de las universidades privadas de Arequipa.

A continuación, se acepta la segunda hipótesis específica, donde se evidencia que existe una alta adopción de billeteras electrónicas en los estudiantes universitarios. Este resultado se asemeja al que obtuvo Belmonte (2024), donde menciona que la generación Z y los Millennials, siendo digitales por naturaleza, utilizan su smartphone en varias ocasiones durante el día. Esa relación con la tecnología afecta directamente la adopción de métodos de pago móviles, el uso del smartphone como una herramienta es considerado el aspecto más importante para la incorporación y aceptación de esta tecnología.

A diferencia del estudio realizado por Nimansa y Kuruwitaarachchi (2020), donde se evidenció que elementos como el grado educativo, la confianza, accesibilidad, facilidad de uso y la experiencia previa con medios digitales definen el uso de estas herramientas. Sin embargo, los jóvenes de Sri Lanka utilizan en menor medida las billeteras electrónicas en su uso diario debido a una falta de familiaridad con esta tecnología, desconfianza y la preferencia por el efectivo. A pesar de los esfuerzos en investigación y desarrollo para impulsar este tipo de herramientas en esta comunidad.

Al mismo tiempo, en el estudio de Agárdi y Alt (2024), se demostró que la Generación Z tiene un fuerte vínculo con los dispositivos móviles. Estas billeteras electrónicas se perciben como soluciones rápidas y eficientes, aumentando su adopción. Para alcanzar una tasa de

aceptación más alta, estas herramientas deben adaptarse a sus hábitos de uso y consumo con un énfasis en la conveniencia. El apoyo a estos hallazgos también es proporcionado por Rosli et al. (2023), la percepción de conveniencia y practicidad de las billeteras juega un papel clave en su adopción. Mejorar la confianza en el uso de estos dispositivos es una estrategia clave para fomentar la aceptación en este grupo generacional.

Finalmente, se acepta la tercera hipótesis específica, donde se evidencia que el resultado correlativo más representativo se presenta entre la dimensión uso de billeteras electrónicas y la dimensión conocimiento financiero de la variable satisfacción financiera. Este resultado coincide con la investigación realizada por Lo Prete (2021) donde concluyen que el conocimiento financiero es fundamental para el uso adecuado de las billeteras electrónicas. Si bien las billeteras permiten realizar pagos con mayor facilidad, su uso apropiado depende del nivel de educación financiera que tengan los usuarios para evaluar costos, beneficios y riesgos, así como mejorar el control de gastos. Por esta razón, la adopción de pagos electrónicos debe ir acompañada de educación financiera para lograr estabilidad y satisfacción económica.

De manera similar, Bisquera et al. (2024) concluyeron en su estudio que una mayor alfabetización financiera digital entre los estudiantes universitarios en Calapan, aumenta el uso de diversas herramientas digitales, incluyendo billeteras electrónicas. Aquellos con mayor conocimiento financiero, tienen hábitos de gasto más responsables y un mejor control de sus finanzas. Esto ilustra la necesidad de fortalecer la educación en finanzas digitales para garantizar el uso seguro y efectivo de billeteras electrónicas u otras herramientas digitales.

Bushra (2024) indica que la alfabetización financiera digital es crucial para entender y utilizar herramientas como billeteras electrónicas. Implica conocimiento sobre pagos móviles y seguridad de datos, permite la mitigación de riesgos, protección de datos y toma

de decisiones informadas. A medida que la tecnología financiera crece, hay una mayor necesidad de aprender para beneficiarse plenamente de estos servicios. Un mayor conocimiento financiero facilita positivamente la adopción y uso de estas herramientas.

La presente investigación, en relación con el artículo base citado de Muthia et al. (2023), comparte similitudes, ya que ambos estudios tienen como unidades de análisis a jóvenes estudiantes universitarios de ambos sexos mayores de 18 años, el instrumento de medición utilizado fue la encuesta y la mayoría de las fuentes de investigación proceden de contextos internacionales. Con relación a los otros antecedentes, especialmente internacionales, se observa una tendencia constante en demostrar el vínculo positivo entre el uso de herramientas financieras digitales y la satisfacción financiera. A diferencia de otras investigaciones en el presente trabajo, se observa una tendencia casi igualitaria en el uso de estas tecnologías entre mujeres y varones. Además, en la muestra analizada se observó que el uso mayor de billeteras electrónicas en la juventud arequipeña se refleja como un canal de transacciones de efectivo de valores menores.

En cuanto a los antecedentes locales y nacionales, no se encontraron fuentes de investigación que relacionen directamente las variables desarrolladas, por ello es importante promover este tipo de investigaciones en Perú, de esta manera se impulsará un consumo responsable de este tipo de tecnologías y al mismo tiempo que contribuirá a un sistema financiero digital más ordenado. A pesar de ello, se debe rescatar que el país es uno de los pioneros en América Latina en impulsar el desarrollo de estas herramientas tecnológicas, principalmente en el sistema financiero bancario y comercial.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Primera: Se encontró un vínculo positivo entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, 2024. Los resultados obtenidos evidenciarían que, a mayor uso de billeteras electrónicas, mayor sería la satisfacción financiera de los individuos.

Segunda: Respecto a la variable satisfacción financiera, se identificó que la mayoría de los encuestados presenta un nivel alto de satisfacción financiera, destacando que las dimensiones actitud y conocimiento financiero influyen directamente en su percepción de bienestar económico. Asimismo, esta variable no varía significativamente según el sexo, ya que mujeres y varones presentan valores muy similares en todas sus dimensiones, por otro lado, en cuanto a la edad, se observa una tendencia decreciente, el grupo etario más joven (18 a 22 años) reporta mayor satisfacción financiera, la cual disminuye progresivamente en los grupos de mayor edad, posiblemente debido a un incremento en sus responsabilidades y compromisos financieros.

Tercera: Respecto a la variable uso de billetera electrónica, los resultados indican que los estudiantes universitarios hacen un uso diario y frecuente de estas herramientas digitales. Este amplio uso se debe a la facilidad, rapidez y conveniencia de las billeteras electrónicas que permiten a los estudiantes administrar su dinero, realizar pagos seguros y optimizar su tiempo. Además, su uso es muy similar entre mujeres y varones, lo que indica una adopción casi igualitaria entre ambos sexos. En cuanto a la edad, los participantes más jóvenes (18 a 22 años) presentan el mayor nivel de uso, el cual disminuye progresivamente en los grupos

de mayor edad, lo cual sugiere que el uso de esta herramienta es más común entre los jóvenes.

Cuarta: Se identificó que la dimensión conocimiento financiero de la variable satisfacción financiera presentó la correlación más significativa con el uso de billetera electrónica, lo que sugiere que los encuestados con mayor comprensión sobre sus finanzas tienden a utilizar estas plataformas de manera más consciente y eficiente. Este hallazgo destaca el impacto positivo de la educación financiera en la adopción de herramientas digitales, al brindar mayor seguridad y confianza en la gestión de las finanzas personales, fomentando así un uso más frecuente de las billeteras electrónicas entre los jóvenes.

## **5.2. Recomendaciones**

Primero, se sugiere que futuras investigaciones tomen en cuenta la inclusión de nuevas variables en las características de la muestra, como la influencia de las redes sociales, el nivel de ingresos familiares o el entorno sociocultural. Estos factores podrían jugar un papel moderador o mediador en la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas. Aunque este estudio se centró en variables específicas para acotar el análisis de la muestra por motivo de recursos, incorporar estos elementos en investigaciones futuras, permitiría una comprensión más completa del fenómeno.

Segundo, explorar factores determinantes en el uso de las billeteras como la facilidad de uso, seguridad cibernética, utilidad percibida que profundicen la afinidad de los usuarios al momento de utilizar las billeteras electrónicas, que no se utilizaron en el presente trabajo debido a la falta de fuentes registradas de investigación. Asimismo, se recomienda establecer una clasificación de las diferentes billeteras electrónicas, con el fin de reflejar la preferencia de la población juvenil.

Tercero, realizar entrevistas o grupos focales permitiría obtener una comprensión más cualitativa, profunda y detallada, más allá de los datos cuantitativos, sobre cómo estas herramientas digitales son percibidas y empleadas en la vida diaria de los estudiantes, así como su influencia en el bienestar financiero.

Cuarto, implementar programas de educación financiera digital en las universidades privadas de Arequipa, especialmente en las escuelas de negocios con el objetivo es fortalecer las habilidades de los estudiantes en el uso responsable de las billeteras electrónicas. Estos programas podrían llevarse a cabo mediante talleres o cursos complementarios que aborden temas como: la gestión de finanzas personales en el entorno digital, la seguridad en los pagos electrónicos, clasificación de diferentes plataformas de billeteras electrónicas y planificación financiera utilizando herramientas tecnológicas. Este tipo de formación ayudaría a los estudiantes a tomar decisiones más informadas, mejorar su bienestar financiero y estar preparados para enfrentar los desafíos del mundo digital actual.

Quinto, promover investigaciones futuras que aborden no solo los beneficios, sino también los posibles riesgos asociados al uso de las billeteras electrónicas en la vida financiera de los estudiantes universitarios. Es fundamental analizar aspectos como la seguridad de los datos personales, el manejo adecuado de la información financiera, así como los riesgos vinculados al consumo impulsivo o al sobreendeudamiento. Para ello, se sugiere fomentar la colaboración entre universidades, entidades financieras y especialistas en economía digital, ciberseguridad y psicología financiera, con la finalidad de generar propuestas y estrategias que ayuden a mitigar los posibles efectos negativos y promuevan un uso más consciente y seguro de estas herramientas.

## REFERENCIAS

- Abdallah, S., Hoffman, A. & Akenji, L. (2024). *The 2024 Happy Planet Index*. Hot or Cool Institute, Berlin. [https://happyplanetindex.org/HPI\\_2024\\_report.pdf](https://happyplanetindex.org/HPI_2024_report.pdf)
- Abdurrahman, A. & Dimas, N. (2024). The role of digital financial literacy on financial well-being with financial technology, financial confidence, financial behavior as intervening and sociodemographic as moderation. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 27(2), 191- 220. <https://ejournal.uksw.edu/jeb/article/view/11891/2960>
- Adiputra, IG., Suprastha, N. & Tania, L. (2021). La influencia del conocimiento financiero, la actitud financiera y el locus de control en el comportamiento financiero de los usuarios de billeteras electrónicas en Yakarta. *Revista de Cuestiones Contemporáneas de Empresas y Gobierno*, 27(1), 3318 – 3332. <http://cibgp.com/au/index.php/1323-6903/article/view/795>
- Agárdi, I. & Alt, M. (2024). Do digital natives use mobile payment differently than digital immigrants? A comparative study between generation X and Z. *Electronic Commerce Research*, 24, 1463–1490. <https://doi.org/10.1007/s10660-022-0953-9>
- Aji, H. & Adawiyah, W. (2022). How e-wallets encourage excessive spending behavior among young adult consumers? *Journal of Asia Business Studies*, 16(6), 868-884. <https://doi.org/10.1108/JABS-01-2021-0025>
- Akhter, F., Alzahrani S., Hidayat-ur-Rehman I. & Rehman, M. (2024). Determining the factors of m-wallets adoption. A twofold SEM-ANN approach. *PLOS ONE* 19(12): e0314906. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0314906>
- Alkaya, A. & Yagli, İ. (2015). Financial literacy-financial Information, Behaviour and attitude: An application on Nevşehir Hacı Bektaş Veli University İİBF students.

*Journal of International Social Research*, 8(40), 585-599.  
<https://doi.org/10.17719/jisr.20154013941>

Arifin, A. (2018). Influence of financial attitude, financial behavior, financial capability on financial satisfaction. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, 186, 100-103. 10.2991/insyma-18.2018.25

Arifin, A. (2019). Influence Factors toward Financial Satisfaction with Financial Behavior as Intervening Variable on Jakarta Area Workforce. *European Research Studies Journal*, 21(1), 90-103. <https://ersj.eu/journal/932>

Banco Central de Reserva del Perú (2023). *CBDC: Promoviendo los pagos digitales en el Perú*. Recuperado el 02 de abril del 2024, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sistema-Pagos/cbdc/cbdc-presentacion.pdf>

Banco Central de Reserva del Perú (2024). *Indicador de Pagos digitales - IPD*. Recuperado el 03 de mayo del 2024, de <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/resultados/PN39971SM/html>

Bapat, D. (2019). Exploración de antecedentes del comportamiento de gestión financiera para adultos jóvenes. *Revista de Consultoría y Planeamiento Financiero*, 30(1), 44 - 55. <https://doi.org/10.1891/1052-3073.30.1.44>

Belmonte, Z., Prasetyo, Y., Cahigas, M., Nadlifatin, R. & Gumasing, M. (2024). Factors influencing the intention to use e-wallet among Generation Z and Millennials in the Philippines: An extended technology acceptance model (TAM) approach. *Acta Psychologica*, 250, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104526>

- Beytía, P. (2016). The Singularity of Latin American Patterns of Happiness. En M. Rojas (Ed.). *Handbook of Happiness Research in Latin America* (pp. 17-29). Springer
- Bisquera, A., Mendoza, G., Ravarra, A. & Flores, M. (2024). Digital financial literacy and the utilization of digital financial tools of college students in Calapan City. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 24(03), 2431-2446. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.24.3.3965>
- Brown, S., Durand, R., Harris, M. & Weterings, T. (2014). Modelling financial satisfaction across life stages: A latent class approach. *Journal of Economic Psychology*, 45, 117-127. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2014.09.001>.
- Bushra (2024). Digital financial literacy and financial well-being. En D. Singh, R. Bansal, S. Gupta, & Y. Ansari (Eds.), *Emerging Perspectives on Financial Well-Being* (pp. 57-73). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-1750-1.ch003>
- Cárdenas, S., Cuadros, P., Estrada, C. & Mejía, D. (2021). Determinants of financial well being: Evidence from Latin America. *CAF*. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1794>
- Chauhan, M., Shingari, I. & Shingari, I. (2017). Future of e-wallets: A perspective from under graduates. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 7(8), 146-150. <https://doi.org/10.23956/ijarcsse.v7i8.42>
- Chen, F. & Jiang, G. (2022). The roles of FinTech with perceived mediators in consumer financial satisfaction with cashless payments. *Mathematics*, 10(19). <https://mdpi.com/3531.10.3390/math10193531>.

- Chong, J. & Ventura, E. (2023). ¿Estamos preparados para el uso responsable de los servicios financieros digitales? *Notas SBS*.  
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-NOTA-POLITUCA/NOTA-SBS-11.pdf>
- Cieza, J., Barrenechea, A., Gárate, W. & Zanabria, R. (2023). Uso del software IRaMuTeQ para el análisis de las razones del uso de billetera electrónica Yape. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*. E66, 39-50.  
<https://www.risti.xyz/issues/ristie66.pdf>
- Condori, A. & Vidalon, D. (2020). *Comportamiento financiero para mejorar el bienestar económico en los micro y pequeños empresarios, Arequipa-Perú, 2020* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la UNSA.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/5e3da351-d8bf-4327-859d-f8d82d000471>
- Cotrina, R. & Pumarrumi, A. (2020). Estrategia de Inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*. 8(15), 31-52.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830992>
- Coyla, S. (2022). *Variables sociodemográficas asociadas a las actitudes hacia las billeteras digitales en los consumidores arequipeños durante la pandemia, 2022* [Tesis de Grado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional de la UCSM.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_09d8602830b356a74f42e89ea2c9a46](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_09d8602830b356a74f42e89ea2c9a46)
- Credicorp Capital Perú (2022). *Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2022*. Credicorp. Recuperado el 12 de enero del 2024, de [https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Inclusion-Financiera-Digitalizacion-2022 .pdf](https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Inclusion-Financiera-Digitalizacion-2022.pdf)

- Cruz, A. (2024). Adopción de billeteras digitales como determinante de la inclusión financiera en comerciantes ambulantes en Cusco. *Quipukamayoc*, 32(67), 69-81.  
<https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v32i67.27956>
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.  
<https://doi.org/10.2307/249008>
- De la Cruz, J., Oré, R., Paz, G. & Quispe, E. (2019). *Influencia del conocimiento financiero en el bienestar financiero de usuarios de tarjeta de crédito y/o préstamos personales entre 18 y 79 años en Perú en el 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Esan]. Repositorio Institucional Esan.  
<https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6507a31a-293a-40bf-a05e-ccfe7720ca0e/content>
- Delgadillo, V. (2019). *La cultura financiera y su relación con el bienestar financiero de los millennials de la provincia de Arequipa, 2019* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la UNSA.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10200>
- Devi, D. & Dewi, A. (2023). Analysis of the use of electronic payment systems (e-wallets) as a mediator of financial satisfaction for students in the city of Bandung. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 403-410.  
<https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/2353>
- Diener, E., & Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 653-663.  
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.4.653>

Ernst & Young Perú (2022). *Guía de negocios FinTech 2022 – 2023*. Recuperado el 14 de marzo del 2024, de <https://www.gob.pe/institucion/rree/informes-publicaciones/3729379-peru-guia-de-negocios-fintech-2022-2023>

Estela, B., Montenegro, G., Paan, J., Morales, W., Castillo, R., Sairitupa, L. & Saintila, J. (2023) Personal well-being and financial threats in Peruvian adults: The mediating role of financial well-being. *Front. Psychol.* 13, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1084731>

Farida, M., Soesatyo, Y. & Aji, T. (2021). Influence of Financial Literacy and Use of Financial Technology on Financial Satisfaction through Financial Behavior. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 9(1), 86-95. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.9n.1p.86>.

Firli, A., Khairunnisa, S., & Rahadian, D. (2021). The Influence of Financial Stressors, Financial Behavior, Risk Tolerance, Financial Solvency, And Financial Knowledge On Financial Satisfaction Of Working Age Population. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 21(3), 228-237. <https://doi.org/10.25124/jmi.v21i3.3723>

French, D. & McKillop, D. (2016). Financial literacy and over-indebtedness in low-income households. *International Review of Financial Analysis*, 48, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2016.08.004>

García, O. (2021). Una aproximación regional al alfabetismo financiero en México. *Economía, sociedad y territorio*, 21(65), 147-177. Epub 06 de mayo de 2021. <https://doi.org/10.22136/est20211641>

Garcia, F. & Romero, J (2023). *Billetera digital y su impacto en la inclusión financiera de las bodegas de Lima Norte 2023*. [Tesis de Grado, Universidad de Ciencias

Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/673062>

Gokhan, O. & Mutlu, U. (2019). The Effects of Personality Traits on Financial Behaviour. *Journal of Business Economics and Finance*, 8(3), 155–164.  
<https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2019.1122>

González, O. (2011). Comercio Electrónico. Madrid: Anaya Multimedia

Halim, Y. & Astuti, D. (2015). Financial Stressors, Financial Behavior, Risk Tolerance, Financial Solvency, Financial Knowledge, dan Kepuasan Finansial. *Jurnal Finesta. FINESTA*, 3(1), 19–23.  
[24673980/Financial\\_Stressors\\_Financial\\_Behavior\\_Risk\\_Tolerance\\_Financial](https://doi.org/10.24673980/Financial_Stressors_Financial_Behavior_Risk_Tolerance_Financial)

Hasna. N. & Mohamed, Z. (2024). A conceptual framework for enhancing financial satisfaction among university students. *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices (IJEMP)*, 7(25), 1-9. 0.35631/IJEMP.725001

Hizam, K. (April 24, 2020). *Digital Vs. Covid-19: Easing into Ewallets! MDEC*.  
<https://mdec.my/blog/?p=621>

Huaman, E., Bravo, K. & Larrea, Y. (2019). *Bienestar financiero personal, productividad laboral, estrés financiero en Cusco – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad ESAN].  
Repositorio Institucional Universidad ESAN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/1626>

Instituto Peruano de Economía (3 de setiembre de 2023). La tenencia de billeteras digitales se multiplicó por 13 en los últimos 3 años. *El-Comercio*.  
<https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2023/09/2023-09-03-La->

tenencia-de-billeteras-digitales-se-multiplifico-por-13-en-los-ultimos-3-anos-  
Informe-IPE

- Khan, K., Çera, G. & Alves, S. (2022). Financial capability as a function of financial literacy, financial advice, and financial satisfaction. *E+M Ekonomie a Management*, 25(1), 143-160. <http://dx.doi.org/10.15240/tul/001/2022-1-009>
- Khan, K. & Akhtar, M. (2020). Electronic payment system use: a mediator and a predictor of financial satisfaction. *Investment Management and Financial Innovations*, 17(3), 246-262. [http://dx.doi.org/10.21511/imfi.17\(3\).2020.19](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.17(3).2020.19)
- Kwan, C. & Alegre, M. (2023). Finanzas personales y su relación con el estrés laboral. *Quipukamayoc*, 31(65), 99-107. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24989>
- Laudon, K. & Traver, C. (2013). *E- commerce Negocios, tecnología, sociedad*. Pearson
- Lo Prete, A. (2021). Digital and financial literacy as determinants of digital payments and personal finance. *SSRN*, 1-9. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3948927>
- Malik, A., & Annuar, S. (2021, 30 de enero). *El efecto de la utilidad percibida, la facilidad de uso percibida, la recompensa y el riesgo percibido en la intención de usar monederos electrónicos* [conferencia] Springer, Suiza. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-65147-3\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-030-65147-3_8)
- Martínez, J. & Paredes, L. (2021). *Factores determinantes de la adopción de una aplicación bancaria de pagos móviles: Caso de Yape en alumnos de una universidad privada* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17798/>

MART% C3% 8DNEZ\_ D% C3% 8DAZ \_PAREDES\_ B% C3% 89JAR% 20(1).  
pdf?sequence=1

Mendoza, H. (2023). *Factores de incidencia en la intención de uso de la aplicación Yape del BCP en Lima Metropolitana en el 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional Universidad ESAN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/3344>.

Minsait Payments (2021). *Tendencias en Medios de Pago* (Informe edición XII).  
<https://cms.minsaitpayments.com/wp-content/uploads/2023/03/Informe-Medios-de-Pago-XII-MP.pdf>

Mukaka, M. (2012). Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*, 24(3), 69–71.  
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/ar>

Muthia, A., Agung, B. & Muhammad, F. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keuangan pada pengguna dompet digital. [Factores que influyen en la satisfacción financiera en los usuarios de billeteras digitales]. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4(1), 177-187. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.13>

Myeni, S., Makate, M. & Mahonye, N. (2020). Does mobile money promote financial inclusion in Eswatini? *International Journal of Social Economics*, 47(6), 693 – 709.  
<https://doi.org/10.1108/IJSE-05-2019-0310>

Nimansa, A. & Kuruwitaarachchi, N. (2020). A study on finding the factors, hindering the use of digital wallets among youth in developing countries. *Scholedge International Journal of Management & Development*, 7(6), 107-117.  
<https://dx.doi.org/10.19085/sijmd070602>

- Obaid, H., Hama, K. & Yasir, M. (2023). The role of financial literacy in achieving financial satisfaction through financial well-being. *Revista Internacional de Revisión Profesional de Negocios*, 8 (7), 1-18.  
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i7.1607>
- Paliza, M., Ramirez, D. & Tambini, J. (2024). Digitalización e inclusión financiera en Perú. *Moneda (BCRP)*, 1(197),10-17.  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-197/moneda-197.pdf>
- Pankow, D (2012). *Financial Values, Attitudes, and Goals*. Family Economic Specialist, NDSU.
- Pegueroles, J. (2022, 18 de abril). Sistemas de Pago Electrónicos. *Diario de la Universidad Politécnica de Cataluña*.  
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/9763/Article008.pdf>
- Perry, V. & Morris, M. (2005). Who Is in Control? The Role of Self-Perception, Knowledge, and Income in Explaining Consumer Financial Behavior. *Journal of Consumer Affairs*, 39(2), 299 - 313. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2005.00016.x>
- Pinto, H. (2023). *El camino a la felicidad: La relación entre el bienestar financiero y la calidad de vida en los emprendedores y trabajadores dependientes, Arequipa, 2019*. 2019 [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la UNSA. <https://hdl.handle.net/20.500.12773/17260>
- Quihui, J. (2021). *BIMO (billetera móvil), un medio de pago-cobro como alternativa para promover la inclusión financiera en el Ecuador* [Tesis de grado, Pontificia

Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la universidad de PUCE.  
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/33539>

Quispe, G., & Paredes, K. (2022). *Fintech como herramienta de inclusión financiera 2020* [Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional de la UCSP. <https://hdl.handle.net/20.500.12590/17446>

Ramos, F. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. *Newman Business Review*, 8(1), 83-106. <https://doi.org/10.22451/3002.nbr2022.vol8.1.10073>

Rebaza, C. (2023). *Billeteras digitales: beneficios comerciales y financieros de las microempresas del jirón Zela, Trujillo, año 2021* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la UT. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/20924>

Roa, M. & Mejía, D. (2018). *Decisiones financieras de los hogares e inclusión financiera: evidencia para América Latina y el Caribe*. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1188>

Rob, P. & Coronel, C. (2003). *Sistemas de bases de datos: Diseño, implementación y administración* (5ª ed.). Thomson.

Rosli, M., Saleh, N., Ali, A. & Abu, S. (2023). Factors determining the acceptance of e-wallet among Gen Z from the lens of the extended technology acceptance model. *Sustainability*, 15(7), 1-23. <https://doi.org/10.3390/su15075752>

Salazar, C., Alfonso, S., Nolberto, T., Bernal, N. & Córdova, F. (2023). Uso de billeteras digitales y transacciones económicas de los negocios. *RISTI - Revista Iberica de*

*Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2024(E69), 599-610.

<https://www.risti.xyz/issues/ristie69.pdf>

Sánchez, M. (2019). *Billetera virtual: ventajas y desventajas de su implementación en Argentina* [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés]. Repositorio de la Universidad de San Andrés. <http://hdl.handle.net/10908/16752>

Saurabh, K. & Nandan, T. (2019). Role of financial knowledge, financial socialization and financial risk attitude in financial satisfaction of indian individuals. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 18(1), 104–122. <http://dx.doi.org/10.1504/IJICBM.2019.10017830>

Shafa, F., Fakhri, M., Pradana, M., Rustandi, B. & Silvianita, A. (2023). Measuring financial satisfaction of Indonesian young adults; a SEM- PLS analysis. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 1-13. [https://ideas.repec.org/a/spr/joiaen/v12y2023i1d10.1186\\_s13731-023-00281-4.html](https://ideas.repec.org/a/spr/joiaen/v12y2023i1d10.1186_s13731-023-00281-4.html)

Siew, T., Law, P. & Koo, C. (2020). Factor affecting adoption of e-wallets among youths in Malaysia. *Journal of Information System and Technology Management*, 5(19), 39-50. 10.35631/JISTM.519004

Stone, R. & Gronhaug, K. (1993) Perceived risk: further considerations for the marketing discipline. *European Journal of Marketing*, 27(3), 39-50. <http://dx.doi.org/10.1108/03090569310026637>

Superintendencia de Banca, Seguros & AFP del Perú y Banco de Desarrollo de América Latina (2022). *Encuesta de medición de capacidades financieras Perú 2022*. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/CIFRAS->

ENCUESTA/2022/Brochure\_ENCUESTA\_CAPACIDADES%20FINANACIERA  
S%202022\_vr.pdf

- Vega, M. (2025). Dinero Electrónico: Innovación en Pagos al por menor para promover la inclusión. *Moneda (BCRP)*, (153), 15-18.  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>
- Wang, A. (2009), Interplay of investors' financial knowledge and risk taking. *The Journal of Behavioral Finance*, 10(4), 204-213. <https://doi.org/10.1080/15427560903369292>
- Wibowo, A. & Dewi, A. (2021). The influence of financial attitude, financial knowledge, and parental income on financial management behavior (Object of Study: Students in West Java Province). *Proceeding of Management*, 8(2), 913–920.  
<https://www.bajangjournal.com/index.php/JEMBA/article/view/8218>
- Worldpay (2024). *Reporte global de pagos 2024* (Reporte técnico nro. 9).  
[https://drive.google.com/file/d/1IrgG0qtt49p8nDOHmyX\\_zjbG0FWXEcBf/view](https://drive.google.com/file/d/1IrgG0qtt49p8nDOHmyX_zjbG0FWXEcBf/view)
- Xiao, J., Chen, C. & Chen, F. (2014). Consumer financial capability and financial satisfaction. *Social Indicators Research*, 118(1), 415–432. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0414-8>
- Xiao, J. & O'Neill, B. (2018). Propensity to plan, financial capability, and financial satisfaction. *International Journal of Consumer Studies*, 42(5), 501-512.  
<https://doi.org/10.1111/ijcs.12461>

## ANEXOS

### Anexo 1: Ficha técnica del instrumento de la variable uso de billetera electrónica

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de uso de billetera electrónica
<b>Autor</b>	Malik, A. y Annuar, S.
<b>Año</b>	2021
<b>Items</b>	5
<b>Dimensiones</b>	Uso de billetera electrónica
<b>Tiempo de administración</b>	5 minutos
<b>Tipo de escala</b>	Likert
<b>Categorías</b>	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
<b>Población</b>	Adultos mayores de 18 años
<b>Validez</b>	HTMT < 0.90 AVE > 0.50 CR > 0.70
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach > 0.70
<b>DOI</b>	<a href="https://doi.org/10.1007/978-3-030-65147-3_8">https://doi.org/10.1007/978-3-030-65147-3_8</a>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Malik y Annuar (2021).

## Anexo 2: Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción financiera

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de satisfacción financiera
<b>Autor</b>	Muthia, A., Agung, B. y Muhammad, F.
<b>Año</b>	2023
<b>Items</b>	25
<b>Dimensiones</b>	Comportamiento financiero Actitud financiera Conocimiento financiero
<b>Tiempo de administración</b>	De 10 a 15 minutos
<b>Tipo de escala</b>	Likert
<b>Categorías</b>	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
<b>Población</b>	Adultos, mayores de 18 años
<b>Validez</b>	Chi cuadrado = 58.564 (p = .141) RMSEA = 0.032 GFI = .957 AGFI = .93 TLI = .983 CFI = .988
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach = 0.80
<b>DOI</b>	<a href="https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.13">https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.13</a>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Muthia et al. (2023).

### Anexo 3: Instrumento de la variable satisfacción financiera

Dimensiones de la Satisfacción Financiera		
Dimensión	Número	Ítem
Satisfacción financiera	1	Estoy satisfecho con mi capacidad para administrar mis finanzas desde que utilicé una billetera digital
	2	Estoy satisfecho con mi situación financiera desde que utilicé una billetera digital.
	3	Puedo ahorrar dinero desde que uso una billetera digital
	4	Puedo pagar mis facturas financieras a tiempo desde que uso una billetera digital
	5	Puedo tener inversiones financieras a largo plazo desde que uso una billetera digital
Comportamiento financiero	6	Puedo hacer planificación financiera a través de billetera digital.
	7	Tengo un fondo de emergencia almacenado en una billetera digital
	8	Puedo invertir regularmente a través de una billetera digital
	9	Mantengo dinero en ahorros regularmente a través de una billetera digital
	10	Hago un análisis financiero antes de realizar una compra grande usando una billetera digital
	11	Al utilizar una billetera digital, mis ingresos y gastos financieros siempre quedan registrados.
Actitud Financiera	12	Puedo establecer objetivos financieros a largo plazo utilizando una billetera digital
	13	Siempre actualizo la información sobre la planificación financiera desde que uso la billetera digital.
	14	Tengo conocimiento sobre diferentes productos financieros desde que uso la billetera digital.
	15	Confío en superar los problemas financieros mediante el uso de una billetera digital.
	16	Puedo tener objetivos de compras y ahorro cada mes desde que uso una billetera digital
	17	Puedo planificar gastos financieros importantes en la gestión de las finanzas utilizando una billetera digital.
	18	Siempre presto atención a mi situación financiera en la billetera digital.
	19	Estoy dispuesto a correr riesgos al ahorrar e invertir a través de billeteras digitales
Conocimiento financiero	20	Con una billetera digital entiendo la inversión
	21	Con la existencia de una billetera digital, he llegado a comprender sobre el manejo de las finanzas personales
	22	Con la existencia de una billetera digital, he llegado a comprender los registros financieros.
	23	Con la billetera digital, puedo conocer las novedades económicas y financieras.
	24	Con la existencia de una billetera digital, tengo confianza al realizar transacciones de pago electrónico.
	25	Con la existencia de una billetera digital, he llegado a comprender el alto riesgo y el alto rendimiento de la inversión.

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Muthia et al. (2023).

### Anexo 4: Instrumento de la variable uso de billetera electrónica

Dimensiones de Uso de billetera electrónica		
Dimensión	Número	Ítem
Uso de billetera electrónica	1	Espero que mi uso de billetera electrónica aumente en el futuro
	2	Tengo la intención de usar la billetera electrónica en el futuro para fines de pago
	3	Recomendaré el uso de la billetera electrónica a otros
	4	Planeo usar la billetera electrónica con frecuencia
	5	Siempre intentaré usar la billetera electrónica para realizar el pago.

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Malik y Annuar (2021).

## Anexo 5: Matriz de consistencia del diseño de la investigación o plan de tesis

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Unidad de análisis	Variables	Instrumento
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general		Independiente	
¿Cuál es la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024?	Determinar la relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024	Existe relación entre la satisfacción financiera y el uso de billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de la ciudad de Arequipa, 2024		Uso de billetera electrónica	Cuestionario de Malik, A. y Annuar, S. (2021)
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Dependiente	
¿Cuáles son los resultados de la variable satisfacción financiera en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024?	Determinar los resultados de la variable satisfacción financiera en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, 2024.	Es probable que se presente un bajo nivel de satisfacción financiera en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, 2024.	Estudiantes de pregrado mayores de 18 años pertenecientes al periodo académico 2024 de cuatro universidades privadas de Arequipa.		
¿Cuáles son los resultados de la variable uso de billetera electrónica en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024?	Determinar los resultados de la variable uso de la billetera electrónica en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, 2024.	Es probable que se presente un alto nivel de uso de las billeteras electrónicas en los estudiantes de universidades privadas de Arequipa, 2024.		Satisfacción financiera	Cuestionario de Muthia, A., Agung, B. y Muhammad, F. (2023)
¿ Cuáles son los resultados correlativos más representativos entre las dimensiones de satisfacción financiera y la dimensión de uso de billetera electrónica en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024?	Identificar los resultados correlativos más representativos entre las dimensiones de la variable satisfacción financiera y la dimensión de uso de billetera electrónica en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024.	Es probable que el resultado correlativo más representativo se presente entre la dimensión uso de billeteras electrónicas con la dimensión conocimiento financiero de la variable satisfacción financiera en los estudiantes de las universidades privadas de Arequipa, 2024.			