



Trabajo Final Integrador

“Relación entre los rasgos de personalidad, la educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos de Neuquén (2025)”

Estudiante: Giovachini Maria Eugenia

Legajo: 30562

Director/es: Rossi Cynthia

Trabajo Final de integración para obtener el título de Lic. en Psicología

Fecha de entrega: 2025

2025

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

RIUFLO - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del RIUFLO. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons atribución - no comercial - compartir igual 4-0 internacional y siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

Autorizo la publicación de la obra:

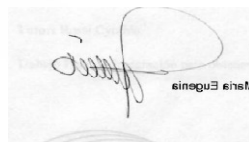
Desde la fecha [2025]

Dentro de los 6 meses posteriores a su aceptación

Otro plazo mayor detallar/justificar:

Lugar y fecha: Neuquen octubre 2025

Firma y aclaración del autor: Giovachini Maria Eugenia



Maria Eugenia Giovachini

índice

Resumen.....	2
Introducción	3
Delimitación del objeto de estudio.....	3
Planteo del problema y justificación	4
Objetivos	8
Objetivo General	8
Hipótesis y supuestos básicos de investigación	8
Estado del arte.....	10
Antecedentes	10
Marco Teórico	19
Método	32
Variables del estudio.....	33
Diseño.....	34
Participantes	34
Instrumentos de recolección.....	35
Procedimientos	37
Consideraciones éticas	39
Consentimiento informado.....	39
Resultados	41
Discusión.....	51
Propuesta de intervención	54
conclusión	57
Aportes, limitaciones y líneas de investigación futuras.....	59
Referencias.....	60
Anexos	64

Resumen

La investigación analiza la relación entre la educación financiera, los rasgos de personalidad y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos de la ciudad de Neuquén. En un contexto global caracterizado por la digitalización acelerada de los servicios financieros y la creciente complejidad económica, la alfabetización financiera se consolida como un factor determinante para la toma de decisiones racionales y el bienestar integral. Diversos estudios señalan déficits persistentes en conocimiento financiero, altos niveles de endeudamiento y limitaciones en la inclusión digital y económica, particularmente asociadas con variables sociodemográficas como la edad, el nivel educativo y las competencias tecnológicas.

A partir de un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal, se aplicaron cuestionarios estructurados a una muestra de 45 participantes seleccionados en la ciudad de Neuquén. Los instrumentos midieron los niveles de educación financiera, los rasgos de personalidad y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital, complementados con variables sociodemográficas. Los resultados evidencian que niveles más altos de educación y alfabetización digital se asocian con una menor percepción de dificultad y con actitudes financieras más planificadas y adaptativas. En cambio, se observan mayores barreras de acceso y ansiedad financiera en grupos con menor formación o experiencia digital.

El estudio aporta evidencia empírica en la intersección entre psicología económica, educación y tecnología, contribuyendo a la comprensión de los factores que condicionan la inclusión financiera en el Alto Valle de Río Negro y Neuquén. Asimismo, proporciona insumos aplicables para el diseño de políticas públicas y programas psicoeducativos que promuevan la equidad digital, el bienestar económico y la autonomía financiera en la población adulta.

Palabras clave: educación financiera, banca digital, rasgos de personalidad, bienestar, comportamiento, toma de decisiones, psicología económica.

Introducción

Delimitación del objeto de estudio

En las últimas décadas, la expansión de la digitalización financiera ha transformado radicalmente la manera en que las personas gestionan su dinero, acceden a créditos y realizan operaciones bancarias. La banca digital se consolidó como un componente central de los sistemas financieros modernos, promoviendo la inclusión, la eficiencia y la reducción de costos operativos (Banco Mundial, 2022). Sin embargo, este proceso también ha evidenciado brechas significativas en el acceso, la alfabetización tecnológica y la confianza de los usuarios, especialmente en poblaciones adultas y de bajo nivel educativo (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2021).

La relación entre alfabetización financiera y bienestar emocional refuerza la dimensión psicológica, ya que conecta conocimiento, conducta y salud mental. Se explora cómo la educación financiera y los rasgos de personalidad afectan la adaptación a la digitalización bancaria, lo cual tiene impacto en bienestar, autoeficacia y autonomía.

Estudios previos citados (Garay Anaya, Buitrago Osorio, Musa et al., Agyei et al.) respaldan la evidencia de que la conducta financiera no es puramente racional, sino modulada por factores psicológicos, culturales y tecnológicos.

A nivel mundial, la transición hacia plataformas digitales ha generado un cambio estructural en la relación entre usuarios y entidades financieras. Según Global Findex Database (Banco Mundial, 2022), el 76% de los adultos posee una cuenta en una institución financiera o por medio de un servicio móvil, pero cerca del 20% enfrenta dificultades para utilizar herramientas digitales, principalmente por la falta de habilidades tecnológicas o desconfianza en la seguridad de los sistemas.

En América Latina, la pandemia de COVID-19 aceleró la adopción de medios de pago digitales y aplicaciones bancarias, lo que amplió la brecha entre quienes poseen competencias financieras y tecnológicas y quienes no (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL 2023). Países como Brasil, México y Chile han desarrollado programas de educación financiera digital, mientras que otros, como Argentina, enfrentan mayores desafíos en materia de inclusión y confianza tecnológica (BID, 2023).

En el contexto argentino, la expansión de la banca digital se ha vinculado con el crecimiento de las Fintech y el aumento de usuarios de aplicaciones móviles para pagos,

transferencias y control de gastos. No obstante, persisten desigualdades significativas entre regiones y grupos etarios. En Banco central de la República Argentina (BCRA, 2023) informó que, aunque el 88% de las personas adultas posee al menos una cuenta bancaria, el 35% reconoce dificultades para operar de manera autónoma con los canales digitales. La falta de educación financiera y el escaso conocimiento sobre seguridad en línea constituyen las principales barreras de uso.

En la provincia de Neuquén, este fenómeno adquiere particular relevancia debido al acelerado crecimiento económico asociado a la industria energética y a la consecuente bancarización de nuevos sectores laborales. Sin embargo, el informe de Inclusión Financiera (BCRA, 2023) indica que la región patagónica presenta una brecha digital mayor en comparación a otras áreas urbanas del país. La limitada infraestructura tecnológica, junto con las diferencias generacionales y educativas, condiciona la apropiación de los servicios digitales. En este escenario, resulta necesario comprender como los factores psicológicos (como los rasgos de la personalidad) y niveles de educación financiera diferentes se relacionan con la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en la población adulta neuquina.

Planteo del problema y justificación

El proceso de digitalización de los servicios financieros ha modificado profundamente la manera en que las personas administran su dinero y se vinculan con las instituciones bancarias. Si bien la banca digital ofrece ventajas en términos de rapidez, accesibilidad y reducción de costos, su adopción no ha sido homogénea en todos los sectores de la población. En Argentina, un número considerable de adultos manifiesta dificultades para operar con herramientas digitales, lo que limita la autonomía financiera y genera sentimientos de inseguridad o dependencia frente a las nuevas tecnologías (BCRA, 2023). Estas brechas en el uso de la banca digital no solo se asocian con factores estructurales, como la edad o el nivel educativo, sino también con las características psicológicas individuales y con el nivel de educación financiera alcanzado por los usuarios (Méndez Ortiz et al., 2024).

En este sentido, la educación financiera, entendida como el conjunto de conocimientos, actitudes y comportamientos que permiten gestionar de manera informada y responsable los recursos económicos, constituye un factor clave para el uso efectivo de las plataformas digitales (OCDE, 2021). La falta de alfabetización financiera puede generar errores en la interpretación de la información bancaria, dificultades para planificar gastos o

tomar decisiones adecuadas sobre ahorro e inversión. Tales limitaciones se acentúan cuando se combinan con bajos niveles de confianza tecnológica o con una escasa familiaridad con los entornos digitales.

Además de los factores educativos, los rasgos de personalidad influyen de forma significativa en la adopción y uso de tecnologías financieras. Desde el modelo de los cinco grandes factores, se ha evidenciado que características como la responsabilidad, la apertura a la experiencia o la estabilidad emocional pueden facilitar o dificultar la disposición a utilizar nuevas herramientas digitales (McCrae & Costa, 2008; Venkatesh et al., 2021). Así, los individuos con mayor apertura y autoconfianza tienden a experimentar menos ansiedad tecnológica y perciben menor dificultad en el uso de las plataformas bancarias, mientras que quienes presentan rasgos más conservadores o elevados niveles de neuroticismo suelen manifestar mayor resistencia o estrés frente a las innovaciones (McCrae & Costa, 2008).

En la provincia del Neuquén, el incremento del uso de la banca digital, impulsado por la expansión del sector financiero y energético, ha puesto en evidencia estas diferencias. Si bien la mayoría de los adultos posee una cuenta bancaria, muchos reconocen barreras para operar digitalmente, lo que puede traducirse en exclusión o dependencia de terceros para realizar operaciones básicas (BCRA, 2023). Este escenario plantea la necesidad de analizar cómo se relacionan las diferencias individuales —tanto en términos de personalidad como de educación financiera— con la percepción de dificultad que presentan los usuarios al utilizar servicios bancarios digitales.

Bajo este escenario, la presente investigación se propone responder a la siguiente pregunta central:

¿Cuál es la relación entre los rasgos de personalidad, el nivel de educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos residentes en la ciudad de Neuquén durante el año 2025?

Responder a esta pregunta permitirá generar evidencia empírica sobre las interacciones entre dimensiones psicológicas y financieras en el contexto digital, contribuyendo al desarrollo de políticas públicas y programas de capacitación que promuevan la inclusión financiera y la reducción de brechas digitales en la población adulta.

La expansión de la banca digital convive, en la población adulta, con dificultades percibidas para operar de forma eficaz y autónoma. Estas limitaciones suelen estar asociadas

tanto a diferencias individuales, como los rasgos de personalidad, como a recursos formativos vinculados con la educación financiera y a atributos de usabilidad de los sistemas.

Dada la naturaleza del fenómeno estudiado y los objetivos propuestos, se seleccionó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, que permite examinar asociaciones entre variables sin manipulación directa (Hernández Sampieri et al., 2022). La elección de este diseño se fundamenta en su pertinencia para identificar patrones, niveles de relación y tendencias de comportamiento en función del nivel de educación financiera, los rasgos de personalidad y las percepciones subjetivas de dificultad.

La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios estructurados de aplicación presencial, lo que favoreció la obtención de información precisa y estandarizada, asegurando la validez del proceso. La muestra estuvo conformada por 45 adultos residentes en la ciudad de Neuquén, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, criterio apropiado para estudios exploratorios y contextuales orientados a generar evidencia empírica localizada. Este recorte geográfico y poblacional permitió analizar el fenómeno desde una perspectiva situada, aportando datos relevantes sobre las brechas de alfabetización financiera y digital en la región.

El panorama internacional y regional evidencia déficits persistentes de educación financiera, gradientes etarios y dimensiones de usabilidad que incrementan el esfuerzo subjetivo de uso (Cornejo-Saavedra et al., 2017; García-Mata et al., 2021; Hamid et al., 2022; Musa et al., 2020). A su vez, las diferentes dimensiones de la personalidad pueden vincularse con la facilidad o dificultad en el manejo de la banca digital (Agyei et al., 2020), y la educación financiera puede amortiguar riesgos y moderar efectos en contextos de pagos digitales (Naeser Seldal et al., 2022). En Argentina, particularmente en la Patagonia y en Neuquén, se reportan barreras para operar digitalmente y brechas que justifican la producción de evidencia empírica situada para orientar acciones de formación y diseño de servicios.

En este contexto, la investigación adquiere relevancia social al identificar perfiles con mayor dificultad percibida, reduciendo dependencias de terceros y riesgos operativos. Asimismo, posee relevancia teórica al integrar en un mismo modelo los rasgos de personalidad, la educación financiera y los indicadores de usabilidad o dificultad, abordando vacíos empíricos detectados en los antecedentes. Finalmente, su valor práctico radica en la generación de insumos para programas de capacitación diferenciados y microdiseños de

experiencia de usuario (por ejemplo, ayudas contextuales, medidas de seguridad y lenguaje claro) que promuevan la autonomía digital de los adultos en Neuquén.

La originalidad de esta investigación se sustenta en la especificidad de su objetivo y en la necesidad de fortalecer las competencias profesionales que permitan consolidar una educación financiera sólida, segura y adaptada al entorno digital. Aunque se han encontrado algunos estudios referidos a esta temática, la evidencia empírica sigue siendo limitada y fragmentaria, por lo que este trabajo constituye una contribución relevante para la comunidad local.

En cuanto a la viabilidad del estudio, la investigación se consideró factible desde el punto de vista metodológico, logístico y ético. La recolección de datos se realizó en entornos accesibles dentro de la ciudad de Neuquén, utilizando cuestionarios estandarizados de bajo costo y con un tiempo de aplicación reducido, lo que facilitó la participación voluntaria de adultos de diversos perfiles sociodemográficos.

Además, el análisis estadístico se efectuó mediante el software Jamovi (versión 2025), una herramienta gratuita y de código abierto, lo cual permitió procesar la información de manera eficiente y confiable.

Desde el punto de vista institucional y social, la necesidad del estudio se fundamenta en la escasa evidencia empírica local sobre la relación entre la educación financiera, los rasgos de personalidad y la adopción de la banca digital. Comprender estos vínculos resulta esencial para orientar políticas públicas, estrategias educativas y programas de inclusión digital que promuevan la autonomía financiera de la población adulta neuquina.

En síntesis, la investigación se considera pertinente, factible y socialmente necesaria, en tanto aporta conocimiento situado, metodológicamente riguroso y con potencial de aplicación en el ámbito psicoeducativo y financiero regional.

En síntesis, el diseño descriptivo-correlacional permitió integrar evidencia teórica y empírica, aportando una comprensión más profunda de los factores psicológicos y educativos asociados al uso de la banca digital. La coherencia metodológica observada entre el diseño, los resultados y los objetivos sustenta la rigurosidad científica del estudio y su contribución al campo psicoeducativo, orientando futuras intervenciones destinadas a promover la inclusión financiera y digital de la población adulta neuquina.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación entre los rasgos de personalidad, el nivel de educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos residentes en la ciudad de Neuquén durante el año 2025.

Objetivos Específicos

- Describir los niveles de educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital.
- Examinar las asociaciones entre los rasgos de personalidad y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital.
- Explorar posibles efectos combinados entre rasgos de personalidad y educación financiera en la percepción de dificultad para el uso de la banca digital.

Hipótesis y supuestos básicos de investigación

En este apartado se presentan la hipótesis general, las hipótesis específicas y los supuestos básicos que orientan la presente investigación. Las hipótesis se formulan en coherencia con los objetivos planteados, y permiten establecer relaciones observables entre las variables de estudio: rasgos de personalidad, nivel de educación financiera y percepción de dificultad en el uso de la banca digital.

Hipótesis general

Existe una relación estadísticamente significativa entre los rasgos de personalidad, el nivel de educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos residentes en la ciudad de Neuquén durante el año 2025.

Hipótesis específicas

1. Los adultos con mayor nivel de educación financiera presentarán una menor percepción de dificultad en el uso de la banca digital.
2. Los rasgos de personalidad asociados con la responsabilidad y la estabilidad emocional (bajo neuroticismo) se relacionarán con una menor percepción de dificultad para el uso de la banca digital.

3. Los rasgos de personalidad moderarán la relación entre educación financiera y percepción de dificultad, de modo que los individuos con altos niveles de responsabilidad y apertura a la experiencia mostrarán una adaptación más favorable al uso de herramientas bancarias digitales.

4. Las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo y experiencia en el uso de servicios financieros) influirán en la percepción de dificultad para el uso de la banca digital.

Supuestos básicos de la investigación

- Los participantes comprenden adecuadamente los ítems y consignas de los instrumentos aplicados.
- Los cuestionarios utilizados miden de manera válida y confiable las variables propuestas.
- Las respuestas de los participantes reflejan sus percepciones reales sobre la educación financiera, los rasgos de personalidad y el uso de la banca digital.
- La muestra representa de forma adecuada las características sociodemográficas de la población adulta de la ciudad de Neuquén.
- Las relaciones hipotetizadas entre las variables se mantendrán en el análisis estadístico, permitiendo establecer asociaciones significativas entre ellas.

Estado del arte

Antecedentes

A continuación se presentan los antecedentes empíricos seleccionados mediante criterios de pertinencia respecto de los objetivos de la presente tesis: (a) que abordaran al menos una de las variables clave (rasgos de personalidad, educación/alfabetización financiera, y/o dificultad/facilidad de uso en banca digital); (b) que presentaran diseños cuantitativos o mixtos con descripción metodológica clara (muestra, muestreo, instrumentos y resultados); y (c) que aportaran evidencia reciente o fundacional para el problema de investigación. Bajo estos criterios, se incluyeron estudios con muestras poblacionales y/o de usuarios de servicios financieros y bancarios.

En cuanto al origen geográfico de los antecedentes seleccionados, se han priorizado investigaciones realizadas en América Latina (Argentina, Chile, Colombia, México y Bolivia) y se han seleccionado estudios de otros contextos con alta digitalización o mercados dinámicos (Ghana, Corea del Sur, Noruega). El idioma de las fuentes es español e inglés, dado que parte de la producción latinoamericana se difunde en español, mientras que los estudios de África, Asia y Europa se publican mayormente en inglés. El rango de publicación abarca de 2015 a 2024, lo que permite articular evidencia previa (fundacional para el fenómeno) con hallazgos actuales, especialmente relevantes tras la aceleración digital postpandemia.

Finalmente, los antecedentes se agruparon en tres ejes coherentes con los objetivos: (1) Personalidad, usabilidad y dificultad percibida en banca digital, que reúne evidencia sobre cómo los rasgos de personalidad y las dimensiones de usabilidad se vinculan con la facilidad/dificultad de uso; (2) Educación financiera: niveles, trayectorias y rol en contextos digitales, que documenta niveles y patrones de alfabetización financiera, su evolución por edad y su papel potencial como moderador en conductas y resultados financieros; y (3) Contexto macro y relevancia psicosocial, que muestra el trasfondo del sistema financiero y las implicancias en bienestar y emociones vinculadas a prácticas financieras.

Personalidad, usabilidad y dificultad percibida en banca digital

En un estudio cuantitativo realizado en Ghana, ‘Mobile banking adoption: Examining the role of personality traits’, Agyei et al. (2020) examinaron el papel de los rasgos de

personalidad en la intención conductual de usar servicios de banca móvil, a través de la mediación de la percepción de utilidad y percepción de facilidad de uso, dentro del marco del TAM. Los investigadores adoptaron un diseño no experimental, de tipo encuesta, con un alcance correlacional. Para la selección de la muestra recurrieron a un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Finalmente, la muestra quedó constituida 482 clientes bancarios usuarios de MB. Para la recolección de los datos los autores recurrieron a un Cuestionario estructurado en escala Likert de 5 puntos que evaluaba Rasgos de personalidad, Percepción de utilidad, Percepción de facilidad de uso e Intención conductual.

Los principales resultados hallados por Agyei et al. (2020) mostraron que los rasgos de personalidad influyen significativamente en la intención conductual de usar MB, en la percepción de utilidad y facilidad de uso. En conclusión, los autores subrayan la necesidad urgente de intervenciones educativas y políticas públicas orientadas a mejorar la educación financiera en este segmento de la población.

Por otro lado, en un estudio cuantitativo realizado en Corea del Sur, “Usability Evaluation of Mobile Banking Applications in Digital Business as Emerging Economy”, Hamid et al. (2022) evaluaron la usabilidad de aplicaciones de banca móvil considerando eficacia, eficiencia, confianza, capacidad de aprendizaje, memorabilidad y satisfacción, e incorporaron la perspectiva de expertos en banca y tecnología. El trabajo adoptó un diseño no experimental de alcance descriptivo–correlacional. La muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia y quedó conformada por 240 estudiantes universitarios (sobre 450 iniciales). La recolección de datos incluyó pruebas de usabilidad, una encuesta posterior sobre percepción de usabilidad y entrevistas/cuestionarios a expertos para identificar problemas y posibles mejoras.

Los resultados mostraron problemas de privacidad, confianza y seguridad, además de brechas entre las percepciones de usuarios y expertos respecto de la usabilidad. Mientras eficacia y eficiencia resultaron aceptables, la memorabilidad y la capacidad de aprendizaje aparecieron menos desarrolladas. En conjunto, la evidencia sugiere deficiencias de usabilidad que afectan la satisfacción y la confianza del usuario, respaldando la implementación de diseño centrado en el usuario (UCD) y mejoras de seguridad y facilidad de uso para optimizar la experiencia (Hamid et al., 2022).

Educación financiera: niveles, trayectorias y rol en contextos digitales

En un estudio cuantitativo realizado en Chile, "Endeudamiento y educación financiera del adulto joven en Chile" Cornejo-Saavedra et al. (2017) analizaron los niveles de endeudamiento y educación financiera de la población de adultos jóvenes de la ciudad de Chillán, ubicada en la Región de Ñuble, en la zona centro-sur de Chile. Los investigadores adoptaron un diseño no experimental de alcance descriptivo. Para la selección de la muestra recurrieron a un muestreo probabilístico. Finalmente, la muestra quedó constituida por 99 adultos jóvenes con un rango de edad entre los 18 y 39 años. Para la recolección de los datos los autores recurrieron a una Encuesta basada en cuestionarios de la OCDE, facilitados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF) entre los que se encontraban: (a) La Encuesta de Caracterización Socioeconómica para evaluar el contexto social y económico de los participantes, y (b) La Encuesta de Diagnóstico de Educación Financiera para evaluar los conocimientos, actitudes y comportamientos asociados con la educación financiera.

Los principales resultados hallados por Cornejo-Saavedra et al. (2017) mostraron que el 54.5% de los encuestados declararon tener deudas con bancos o casas comerciales. Además, hallaron que el endeudamiento promedio fue 12 veces el ingreso mensual de aquellos que tenían deudas y conocían su monto. Por otra parte, el 51.5% mostró un bajo nivel de conocimiento financiero y el 69.7% mostró un nivel medio de educación financiera. A partir de los resultados hallados los autores concluyeron que una proporción considerable de los adultos jóvenes de Chillán están endeudados, con un nivel de endeudamiento que excede significativamente sus ingresos mensuales. Además, el nivel de educación financiera es relativamente bajo, con una gran parte de la población mostrando carencias en conocimientos clave sobre la gestión de finanzas personales. Por último, los autores subrayaron la necesidad urgente de intervenciones educativas y políticas públicas orientadas a mejorar la educación financiera en este segmento de la población.

Posteriormente, en un estudio de enfoque mixto realizado en Argentina, "La educación financiera de adultos mayores: situación actual en Argentina y desafíos frente al COVID-19", Musa et al. (2020) analizó los datos de la Encuesta de Competencias Financieras (ECF), realizado con el fin de medir los conocimientos, las habilidades y los hábitos financieros de la población adulta. Para la selección de la muestra los autores realizaron un muestreo no probabilístico por accesibilidad. Finalmente se seleccionaron 21221 individuos de 18-79 años.

Los resultados del estudio realizado por Musa et al. (2020) mostraron una relación positiva y significativa entre la alfabetización financiera y la planificación de la vejez. Cuanto mayor es el nivel de alfabetización financiera de un individuo (tanto en aspectos básicos como en temas más complejos), mayor es la probabilidad de que realice inversiones en activos financieros y no financieros en su juventud para asegurar rentas en su jubilación. Además, se encontró que la muestra analizada presentó deficiencias importantes en educación financiera a nivel población: índice global $EF = 11.5$ puntos (posición 37/39 países en PNEF 2019, según EMCF). Para adultos mayores (60+) el puntaje de conocimiento financiero (ICF) reportado fue de 4.12 (ligeramente por encima de la media nacional = 4.0 y del grupo 19–29 = 3.8, pero por debajo del grupo 30–59 = 4.2). La distribución por niveles mostró que 39.51% de adultos mayores presentaron nivel alto de conocimientos financieros, el 48.78% medio y el 11.71% escaso. Por otra parte, los autores hallaron baja adopción digital. Solo el 17.6% de personas mayores accede a su cuenta por Internet (disminuyendo con la edad: 19.9% entre 60–74; 10.8% 75+). En cobro de prestaciones, hallaron que el 51.1% usa cajero automático y 46.5% ventanilla. Respecto a lo registrado durante Pandemia (ASPO/COVID-19), los autores encontraron que la medida puso en evidencia la brecha digital y la vulnerabilidad (muchos jubilados concurren físicamente a sucursales por desconocimiento de canales digitales, lo que expuso riesgos sanitarios y mostró alcance limitado de campañas/acciones). Como conclusión, los autores subrayan que la alfabetización financiera es un factor clave para la planificación financiera.

Por otra parte, en una investigación cuantitativa realizada en México, "Obsolescencia del conocimiento financiero", García-Mata et al. (2021) describieron la relación entre edad y conocimiento financiero, estimaron la tasa de obsolescencia del conocimiento en adultos mayores y exploraron su asociación con el nivel educativo. El estudio adoptó un diseño no experimental de alcance correlacional-explicativo. La muestra fue probabilística estratificada e incluyó 12.446 registros provenientes de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, 2018), instrumento empleado para la recolección de datos.

Los resultados mostraron que el conocimiento financiero sigue una curva cuadrática en función de la edad, aumentando hasta los 29 años (2.23 aciertos promedio; 42.5% con conocimiento alto) y disminuyendo a partir de los 60 años, con una obsolescencia promedio de -0.91 puntos porcentuales por año. Mientras el concepto de inflación se mantuvo relativamente estable en generaciones mayores, diversificación del riesgo, interés simple e

interés compuesto declinaron con la edad. En conclusión, el conocimiento financiero se incrementa en la juventud y decrece en la vejez; el nivel educativo mejora el desempeño, aunque el deterioro etario persiste, lo que sugiere la necesidad de estrategias educativas y políticas orientadas a la etapa de retiro (García-Mata et al., 2021).

En Noruega, en un estudio cuantitativo “Financial Vulnerability, Financial Literacy, and the Use of Digital Payment Technologies”, realizado por Naeser Seldal et al. (2022) analizaron la relación entre alfabetización financiera, vulnerabilidad financiera y uso de tecnologías de pago digital, considerando el rol moderador de la alfabetización financiera. El trabajo adoptó un diseño no experimental de alcance correlacional–explicativo. La muestra fue representativa a nivel nacional y quedó conformada por 2.202 adultos noruegos. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado que midió: alfabetización financiera (ítems estandarizados de conocimientos básicos), vulnerabilidad financiera (autoinforme de dificultades y exposición a riesgos económicos), uso de pagos digitales (frecuencia y tipo: móvil, en línea, sin contacto) y variables demográficas (edad, género, educación, ingreso).

Los resultados mostraron que los usuarios de pagos digitales presentaron menor vulnerabilidad financiera que los no usuarios. Además, la baja alfabetización financiera se asoció con mayor vulnerabilidad, especialmente en jóvenes. La alfabetización financiera moderó la relación entre uso de pagos digitales y vulnerabilidad, amortiguando efectos adversos cuando el conocimiento era más alto. En conclusión, el uso de pagos digitales no incrementa necesariamente la vulnerabilidad; en contextos altamente digitalizados como Noruega puede asociarse a mayor control financiero, siempre que exista alfabetización suficiente. Se recomienda impulsar políticas públicas y programas de educación financiera para mitigar riesgos en grupos con bajos conocimientos (Naeser Seldal et al., 2022).

En un estudio de enfoque cuantitativo llevado a cabo en Colombia, Dueñas et al. (2024) analizaron la relación entre la alfabetización financiera y la planificación del ahorro para la vejez en la población rural. El estudio se llevó adelante a partir de un diseño no experimental correlacional. Para la selección de los participantes se realizó un muestreo no probabilístico por accesibilidad. Finalmente, la muestra quedó conformada por 240 habitantes

mayores de edad que cumplían con los criterios de edad para no estar jubilados. Para la recolección de los datos se recurrió a una encuesta de 33 preguntas.

Como resultado Dueñas et al. (2024), hallaron que la muestra presentaba una baja situación socioeconómica, con la mayoría de los encuestados en el estrato 1 (82.92%) y casi la mitad (48.33%) con ingresos por debajo del salario mínimo. Los resultados del análisis indicaron que la alfabetización financiera tenía un efecto limitado en la variabilidad de los ingresos mensuales, pero mostraba una asociación significativa con la propensión al ahorro para la vejez. El modelo de regresión mostró que la alfabetización financiera y la planificación pensional explican el 10.2% de la variabilidad de los ingresos mensuales ($R^2 = .102, p < .001$). Además, 76.67% de los encuestados no ahorra mensualmente. Solo el 32.5% cotizaba a pensión principalmente entre los 27 y 34 años. Por otra parte, las personas con mayor educación financiera tienden a postergar la gratificación y tomar decisiones de ahorro a largo plazo. Por último, se encontró un déficit de alfabetización financiera, lo que repercute negativamente en el ahorro y la preparación para la jubilación. Como conclusión, los autores sostienen que existe una demanda de programas de educación financiera en la zona para fomentar una planificación proactiva para la jubilación.

Contexto macro y relevancia psicosocial

En un trabajo publicado por BBVA Research, “Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino”, Tuesta et al. (2015) realizaron un análisis microeconómico de la inclusión financiera en Argentina, centrándose en sus tres dimensiones: acceso, uso y barreras percibidas. El estudio se enmarca bajo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de alcance correlacional. Para la selección de la muestra se recurrió a un muestreo probabilístico simple. Finalmente, la muestra quedó conformada por 1.000 participantes adultos. Para la recolección de los datos los autores recurrieron a la encuesta Global Findex (2012) del Banco Mundial y fuentes secundarias como el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y el Fondo Monetario Internacional (FMI). Se analizaron tanto la oferta de servicios financieros (sucursales, cajeros automáticos, regulación) como la demanda (tenencia y uso de productos financieros).

Los principales resultados hallados por Tuesta et al. (2015) determinaron que solo el 33.1% de los adultos argentinos tenía una cuenta bancaria en 2012. El 29.8% poseía tarjeta de débito y 21.9% tarjeta de crédito y uso de cuentas limitado (la mayoría deposita o retiraba

solo 1 a 2 veces al mes). Como conclusión, los autores subrayan que, aunque la legislación ha intentado promover la inclusión financiera, esta sigue siendo limitada en Argentina, principalmente por la alta dependencia de los canales tradicionales y la falta de una cultura financiera. Las principales variables que determinan la inclusión son el ingreso, la edad y el nivel educativo. Además, destacaron que la inclusión financiera en Argentina mostró índices bajos y desiguales según nivel de ingreso y educación. Por otra parte, remarcaron la existencia de barreras estructurales (costos, falta de recursos, concentración bancaria en pocas entidades). Por otro lado, los autores destacaron el potencial crecimiento en el uso de pagos electrónicos y banca móvil, aunque limitado por factores tecnológicos. Por último, para mejorar la inclusión, recomendaron combinar políticas públicas (como la Cuenta Gratuita Universal), reducción de costos, educación financiera y expansión de infraestructura bancaria.

En el mismo año, en un estudio cuantitativo realizado en Bolivia, “Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad”, Garay Anaya (2015) analizó la influencia de las finanzas conductuales, las emociones, la cultura, las decisiones económicas y el alfabetismo financiero sobre el bienestar económico y la felicidad. El trabajo adoptó un diseño no experimental de alcance correlacional–explicativo, con análisis multivariado y factorial para contrastar hipótesis. La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico y estuvo conformada por 795 personas de Cochabamba y La Paz (48% hombres; 52% mujeres; edad promedio \approx 34 años). La recolección de datos se realizó con un cuestionario que incluyó diez preguntas demográficas y escalas tipo Likert (10 puntos) para medir bienestar subjetivo, dimensiones culturales, hábitos de consumo, alfabetismo financiero y felicidad; la consistencia se evaluó con alfa de Cronbach y fiabilidad compuesta (CR), y los análisis se efectuaron en SPSS mediante AFE/AFC y regresiones múltiples.

Los resultados aportaron evidencia de que emociones positivas, decisiones económicas planificadas y mayor alfabetismo financiero se asociaron con mayor bienestar económico y felicidad; además, edad y distancia de poder mostraron asociaciones positivas con indicadores de bienestar. En conjunto, los hallazgos sostienen que el comportamiento financiero no es estrictamente racional, sino que está influido por factores emocionales, culturales y de conocimiento, destacándose el papel del alfabetismo financiero para mejorar la calidad de las decisiones y, con ello, el bienestar. Se sugiere integrar enfoques de finanzas

conductuales con la medición de alfabetismo financiero y dimensiones culturales para explicar con mayor precisión el comportamiento económico (Garay Anaya, 2015).

Por último, en Colombia el estudio “Conexión entre hábitos financieros y bienestar emocional en la ciudad de Medellín”, Buitrago Osorio (2024) describió la conexión entre hábitos financieros y bienestar emocional en población adulta de la ciudad. El trabajo adoptó un diseño cuantitativo, no experimental de alcance descriptivo. La muestra se obtuvo mediante encuesta en línea (Google Forms) y estuvo conformada por 83 participantes. El instrumento relevó hábitos financieros (p. ej., control de gastos, gestión de deudas) y indicadores de bienestar emocional, y el análisis se efectuó con herramientas estadísticas básicas (Excel).

Los resultados mostraron que dificultades financieras (en particular bajo control de gastos y mayor nivel de deudas) se asociaron con mayor estrés y ansiedad, evidenciando una relación directa entre hábitos financieros y bienestar emocional. En conclusión, se identificó la necesidad de intervenciones en educación financiera, promoción del ahorro y apoyo frente al estrés financiero, a fin de fomentar mejores prácticas y, con ello, mayor bienestar emocional (Buitrago Osorio, 2024).

En conjunto, los antecedentes presentados en este apartado muestran, por un lado, que los rasgos de personalidad se vinculan con la experiencia subjetiva de uso vía utilidad y, sobre todo, facilidad/dificultad de uso (Agyei et al., 2020). Por otro, muestran que existen debilidades de usabilidad (privacidad/confianza, memorabilidad y capacidad de aprendizaje) que incrementan el esfuerzo percibido e interfieren en la satisfacción y la confianza en apps bancarias (Hamid et al., 2022). Además, los resultados de estos antecedentes seleccionados muestran que la educación financiera se asocia con mejor planificación e inversiones (Musa et al., 2020), mayor propensión al ahorro y postergación de la gratificación (Dueñas et al., 2024), y menor vulnerabilidad en entornos digitales. Incluso moderando la relación entre uso de pagos digitales y vulnerabilidad financiera (Naeser Seldal et al., 2022). Además, los estudios seleccionados coinciden en que actualmente existe un elevado déficit de educación financiera a nivel poblacional y un declive etario del conocimiento desde los 60 años (García-Mata et al., 2021), junto con niveles bajos/medios en jóvenes acompañados de alto endeudamiento (Cornejo-Saavedra et al., 2017).

Persisten, sin embargo, vacíos empíricos relevantes para el problema de esta tesis. En los estudios analizados no se han hallado mediciones directas de dificultad percibida en banca digital en población adulta general latinoamericana; faltan modelos que integren simultáneamente personalidad, educación financiera y dimensiones de usabilidad para explicar la dificultad. Además, existe poca evidencia sobre interacciones entre personalidad y educación financiera. Por último, no se han hallado estudios realizados en Neuquén que aborde las variables analizadas en el presente trabajo integrador final.

Marco Teórico

Este estudio, de enfoque cuantitativo, se fundamenta en la articulación teórica de las variables centrales: educación financiera, rasgos de personalidad y percepción de dificultad en el uso de la banca digital, junto con las variables sociodemográficas que permiten segmentar y contextualizar los resultados. Dicho marco busca comprender cómo los factores individuales y contextuales inciden en la adopción de servicios financieros digitales, particularmente en el Alto Valle de Río Negro y Neuquén, región donde la digitalización bancaria adquirió relevancia tras la pandemia de COVID-19.

La revisión de la literatura permite observar que la educación financiera actúa como predictor del bienestar general, mientras que los rasgos de personalidad modulan los comportamientos financieros y las actitudes hacia el riesgo. A su vez, la percepción de dificultad para el uso de la banca digital emerge como una barrera de adopción tecnológica, mediada por factores psicológicos y sociodemográficos.

La educación financiera tiene gran impacto, sobre todo a partir de la década de los 90 con la innovación y desarrollo de nuevos productos del mercado financiero, no obstante, existe un desconocimiento y desinformación acerca de los temas de economía que limitan la toma de decisiones de las personas y la participación en diferentes procesos económicos que generan crecimiento y mejora de la calidad de vida. Recordemos que un individuo alfabetizado es aquel individuo que cuenta con las

herramientas de conocimiento, conceptuales y procedimentales mínimas para entender su entorno económico, y tiene criterio para analizar los eventos externos que pueden afectar directa o indirectamente la toma de decisiones con el fin de mejorar los problemas de su entorno. Una de las lecciones más importantes que trajo consigo la pandemia en nuestro país y la crisis económica a nivel mundial es la falta de conocimiento acerca de conceptos básicos de economía, finanzas y la adecuada administración de sus recursos, lo que conlleva la falta de toma de decisiones responsables y representó en algunos hogares un mayor endeudamiento para suplir sus necesidades básicas. Es por esta razón que se evidencia la educación financiera como un factor importante que contribuye al mejor funcionamiento de la economía, impulsa el desarrollo económico de la población, permite a los ciudadanos empoderarse del adecuado uso de los servicios financieros, el mejor control de la deuda y la habilidad para comparar y seleccionar de manera asertiva sus vehículos de deuda, así como los de ahorro e inversión.

La revolución industrial y ahora la revolución tecnológica ha traído nuevos retos en innovación y desarrollo, así como la necesidad de aumentar la inclusión y educación financiera que tienen como reto disminuir los índices de pobreza, mejorar los índices de calidad de vida y cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible para el 2030. Por otro lado, la crisis también ha reforzado la necesidad de aumentar la inclusión financiera digital, tal y como lo abordamos desde una de las variables abordadas en este trabajo, ya que se evidencia una falta de gestión adecuada de las personas respecto a las finanzas a corto plazo, el cumplimiento de sus obligaciones financieras y el aumento innecesario de las necesidades de consumo. Estas dificultades, déficits de salud financiera sumados a la percepción del miedo generalizado causado por la crisis económica y la posible recesión afectan negativamente la productividad e incluso la salud física y psicología financiera de las personas ya que genera una falta de capacidad de análisis de deuda y afecta la mala administración de sus recursos económicos, promoviendo que la vida permanezca en incertidumbre y no se logre un bienestar general.

Por otra parte, la inclusión financiera también se ha estudiado como un factor determinante, en Argentina, según demuestra Tuesta et al. (2015). A su vez revela que sólo un tercio de la población adulta contaba con una cuenta bancaria en 2012, asociando esta exclusión a variables como el nivel educativo, la edad y el ingreso. De manera similar, en Colombia, Méndez Ortiz et al. (2024) demostraron que la alfabetización financiera incide en la planificación del ahorro para la vejez en comunidades rurales, aunque persisten déficits significativos. Tales hallazgos sustentan la relevancia de estudiar cómo la alfabetización se entrelaza con decisiones cotidianas y resultados emocionales...

Finalmente, investigaciones recientes han comenzado a explorar el vínculo entre la gestión financiera y la salud emocional. En Medellín, Buitrago Osorio (2024) evidenció que las dificultades financieras como el endeudamiento y la falta de control en los gastos generan altos niveles de estrés y ansiedad, confirmando la conexión entre hábitos financieros y bienestar emocional.

Este Marco se desglosa en 4 grandes ejes:

1. Educación financiera y su impacto en el bienestar general

La educación financiera se concibe como un proceso continuo mediante el cual las personas adquieren y desarrollan conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que les permiten tomar decisiones informadas y responsables en la gestión de sus recursos económicos (Lusardi & Mitchell, 2014). Esta alfabetización implica no solo la comprensión de conceptos básicos de ahorro, crédito, inversión o presupuesto, sino también la capacidad de evaluar riesgos, planificar a futuro y adaptarse a contextos económicos cambiantes. En tal sentido, la educación financiera constituye un componente esencial del bienestar individual y colectivo, al fortalecer la autonomía económica y reducir la vulnerabilidad frente a crisis o imprevistos (Atkinson & Messy, 2012).

Desde la década de 1990, con la expansión de los mercados financieros y la aparición de nuevos productos digitales, la educación financiera ha cobrado un papel central en las políticas públicas y en la investigación académica. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2020), los países que promueven la alfabetización financiera logran una población más resiliente ante cambios macroeconómicos y con mayor capacidad de planificación a largo plazo. En Argentina, esta necesidad se profundizó tras la crisis sanitaria y económica generada por la pandemia de COVID-19, que evidenció el escaso conocimiento financiero de amplios sectores sociales, lo que incrementó el endeudamiento y la dependencia del crédito informal.

En contextos regionales como el de Neuquén, donde el acceso a los servicios financieros digitales se expandió de manera acelerada, la educación financiera adquiere una relevancia estratégica. Una adecuada comprensión de los productos y herramientas disponibles permite a los ciudadanos utilizar de manera eficiente los canales digitales, acceder a medios de pago electrónicos, administrar sus recursos con seguridad y participar activamente en la economía formal. Este proceso contribuye no solo al bienestar personal, sino también al fortalecimiento del desarrollo económico local.

De acuerdo con la Teoría de la Alfabetización Financiera propuesta por Lusardi y Mitchell (2014), el conocimiento financiero influye directamente en la toma de decisiones y en la percepción de control sobre la propia economía. Quienes poseen un mayor nivel de alfabetización financiera muestran comportamientos más previsores, menor propensión al endeudamiento excesivo y una mayor capacidad para identificar oportunidades de ahorro o inversión (Atkinson & Messy, 2012). Estos factores impactan en el bienestar psicológico, reduciendo el estrés financiero y favoreciendo la satisfacción vital (Shim et al., 2009).

Por otro lado, la falta de educación financiera genera consecuencias negativas tanto a nivel individual como social. Estudios recientes en América Latina (Banco de Desarrollo de América Latina, 2023) señalan que los bajos niveles de alfabetización financiera se asocian con la exclusión económica, la incapacidad de planificar gastos y la baja utilización de los servicios bancarios digitales. Esta situación afecta con mayor intensidad a personas con menores niveles educativos, ingresos inestables o edad avanzada, lo que profundiza las brechas de desigualdad.

En términos teóricos, la educación financiera también se vincula con el concepto de inclusión financiera, entendida como el acceso equitativo y el uso efectivo de productos financieros formales (Tuesta et al., 2015). Ambos constructos se complementan: la alfabetización financiera permite comprender los beneficios y riesgos de dichos servicios, mientras que la inclusión facilita la participación en la economía formal. En este sentido, la OECD (2020) sostiene que las estrategias de inclusión deben acompañarse de programas educativos que promuevan competencias financieras básicas y digitales, especialmente en regiones en desarrollo o con menor penetración tecnológica.

En conclusión, la educación financiera constituye un factor determinante para el bienestar general, la estabilidad económica y la reducción de la vulnerabilidad social. Su fortalecimiento, tanto en el ámbito educativo como en el comunitario, resulta esencial para consolidar una ciudadanía económicamente responsable y adaptada a los desafíos de la era digital. De allí la pertinencia de incluirla como variable central en esta investigación, orientada a analizar cómo su desarrollo se relaciona con los rasgos de personalidad y la percepción de dificultad frente al uso de la banca digital en la población de Neuquén.

Sustento teórico:

Teoría de la Alfabetización Financiera (Lusardi & Mitchell, 2014; fuente seminal).

Modelos de inclusión financiera (Atkinson & Messy, 2012; fuente secundaria).

2. Rasgos de personalidad y su relación con la educación financiera

Los rasgos de personalidad constituyen patrones relativamente estables de pensamientos, emociones y conductas que diferencian a los individuos y determinan su modo de interactuar con el entorno (Costa & McCrae, 1992). La psicología de la personalidad ha demostrado que estos rasgos influyen de manera significativa en las decisiones económicas, las actitudes hacia el riesgo, el ahorro, la inversión y, más recientemente, en la disposición

para utilizar servicios financieros digitales (Nyhus & Webley, 2001). En este sentido, la comprensión de cómo las características personales modulan el comportamiento financiero resulta fundamental para interpretar las diferencias individuales observadas en la educación financiera y en el uso de la banca digital.

Entre los modelos teóricos más influyentes se encuentra la Teoría de los Cinco Grandes Factores de la Personalidad (Big Five), desarrollada por McCrae y Costa (2008), que describe cinco dimensiones amplias: apertura a la experiencia, responsabilidad, extraversión, amabilidad y neuroticismo. Estas dimensiones reflejan tendencias disposicionales que inciden en la manera en que las personas perciben la información, afrontan los desafíos y gestionan su entorno.

- La apertura a la experiencia se asocia con la curiosidad, la creatividad y la disposición a probar nuevas ideas o tecnologías. Individuos con altos niveles en esta dimensión tienden a mostrar mayor interés por comprender conceptos financieros y explorar herramientas digitales innovadoras.
- La responsabilidad (o escrupulosidad) implica organización, planificación y autocontrol; por tanto, se relaciona positivamente con la conducta de ahorro, el cumplimiento de compromisos financieros y la toma de decisiones prudentes.
- La extraversión, vinculada con la sociabilidad y la energía interpersonal, puede facilitar la búsqueda de información y el asesoramiento financiero, lo que influye en un mayor aprendizaje económico.
- La amabilidad se asocia con la cooperación y la confianza, lo cual puede favorecer las relaciones financieras saludables, aunque un exceso podría implicar mayor vulnerabilidad ante influencias externas o riesgos.
- Finalmente, el neuroticismo, caracterizado por la tendencia a experimentar emociones negativas como ansiedad o inseguridad, suele correlacionar negativamente con la estabilidad financiera, ya que puede generar evitación de decisiones económicas o un uso impulsivo del dinero (Donnellan et al., 2011).

Desde una perspectiva aplicada, diversos estudios han mostrado que la personalidad actúa como un factor predictor del comportamiento financiero. De acuerdo con la investigación de Nyhus y Webley (2001), las personas con altos niveles de responsabilidad

presentan mayor propensión al ahorro y a la planificación económica, mientras que aquellas con elevados niveles de neuroticismo tienden a experimentar ansiedad ante situaciones financieras complejas. Asimismo, individuos con mayor apertura a la experiencia se adaptan con más facilidad a los entornos digitales, mostrando menor resistencia al uso de plataformas bancarias en línea (Venkatesh et al., 2021).

En relación con la educación financiera, se ha observado que los rasgos de personalidad influyen en la forma en que los individuos adquieren y aplican conocimientos económicos. Investigaciones de Perry y Morris (2005) destacan que la responsabilidad y la apertura favorecen la alfabetización financiera, mientras que el neuroticismo y la baja extraversión la dificultan. Estos hallazgos sugieren que las intervenciones educativas deben considerar las diferencias de personalidad para diseñar estrategias de enseñanza más efectivas, especialmente en programas orientados a adultos o a la población económicamente activa.

En el ámbito local, la comprensión de estos vínculos cobra particular relevancia en contextos como el de la ciudad de Neuquén, donde la adopción de herramientas financieras digitales ha crecido de manera acelerada, pero persisten resistencias y percepciones de dificultad entre ciertos sectores. Es posible que parte de estas diferencias se expliquen por factores de personalidad: individuos con mayores niveles de ansiedad o menor apertura a la innovación podrían experimentar más barreras para familiarizarse con la banca digital, mientras que aquellos con rasgos más planificadores y confiados logren adaptarse con mayor facilidad.

Complementariamente, el modelo de personalidad de Eysenck (Eysenck & Eysenck, 1991), aplicado en este estudio a través del Eysenck Personality Questionnaire Revised – Abbreviated (EPQR-A), evalúa tres dimensiones centrales: neuroticismo, extraversión y psicoticismo. Este instrumento, de uso frecuente en investigaciones psicológicas, permite identificar patrones emocionales y conductuales que inciden en la autopercepción y la gestión del riesgo. El neuroticismo, por ejemplo, se asocia con una mayor percepción de dificultad frente a situaciones nuevas o demandantes, lo cual puede influir negativamente en la confianza hacia el uso de plataformas financieras digitales. Por su parte, la extraversión se relaciona con actitudes más abiertas al aprendizaje y la exploración, mientras que el psicoticismo —vinculado con la impulsividad y la rigidez cognitiva— podría limitar la adaptación a entornos tecnológicos cambiantes (Eysenck & Eysenck, 1991).

Desde una mirada integradora, los modelos de Eysenck y de los Cinco Grandes Factores permiten comprender cómo las diferencias individuales afectan no solo la conducta económica observable, sino también la percepción subjetiva de competencia y dificultad. Así, las personas con rasgos de mayor estabilidad emocional y apertura tienden a interpretar los desafíos financieros como oportunidades de aprendizaje, mientras que quienes presentan alta ansiedad o baja autoconfianza pueden percibir los mismos entornos como complejos o amenazantes. Esta interpretación resulta fundamental para el presente trabajo, ya que la percepción de dificultad en el uso de la banca digital se concibe como una variable mediadora entre los rasgos de personalidad y la educación financiera.

En suma, la evidencia empírica sugiere que la personalidad constituye un factor explicativo relevante para comprender las diferencias en el comportamiento financiero y en la adopción tecnológica. Los modelos teóricos revisados permiten abordar de manera articulada los aspectos cognitivos, emocionales y conductuales implicados en la gestión económica, aportando una base conceptual sólida para analizar su relación con la educación financiera y la percepción de dificultad en el contexto neuquino.

Sustento teórico:

Modelo de Eysenck (EPQR-A) (Eysenck & Eysenck, 1991; fuente seminal).

Teoría de los Cinco Grandes (Costa & McCrae, 1992; fuente seminal), como marco complementario.

3. Percepción de dificultad para el uso de la banca digital

La percepción de dificultad para el uso de la banca digital se define como la evaluación subjetiva que los usuarios realizan acerca del esfuerzo necesario para aprender, comprender y utilizar los servicios financieros en entornos digitales (Davis, 1989). Este constructo se encuentra estrechamente vinculado con la facilidad de uso percibida y con la autoeficacia tecnológica, conceptos clave en la comprensión del comportamiento de adopción de tecnologías. En el campo de la psicología del consumidor y la tecnología, la percepción de dificultad ha sido identificada como una de las principales barreras que condicionan la intención de uso de herramientas digitales, especialmente en adultos con escasa experiencia tecnológica o financiera (Venkatesh & Morris, 2000; Al-Qudah et al., 2022).

Uno de los modelos teóricos más utilizados para explicar este fenómeno es el Technology Acceptance Model (TAM), propuesto por Davis (1989), el cual sostiene que la

percepción de utilidad y la facilidad de uso percibida determinan la actitud del usuario hacia la tecnología, influyendo en su intención y frecuencia de uso. En el contexto bancario, la facilidad de uso percibida refleja el grado en que un individuo cree que interactuar con una plataforma digital no requerirá un esfuerzo significativo. Cuando la persona percibe que el sistema es complejo o poco intuitivo, aumenta la sensación de dificultad y disminuye la predisposición a emplearlo.

En este sentido, la percepción de dificultad no depende exclusivamente del diseño de las plataformas, sino también de variables personales como la experiencia previa, el nivel educativo, la confianza en la tecnología y los rasgos psicológicos individuales. Investigaciones recientes muestran que los usuarios con altos niveles de autoeficacia digital —es decir, confianza en su capacidad para utilizar herramientas tecnológicas— tienden a percibir menos dificultad y reportan una mayor satisfacción con los servicios financieros digitales (Venkatesh et al., 2021). Por el contrario, las personas con ansiedad tecnológica suelen experimentar frustración o temor ante la posibilidad de cometer errores, lo que se traduce en una menor frecuencia de uso y en la preferencia por canales presenciales (Rojas Méndez & Silva, 2020).

La literatura también sugiere que la percepción de dificultad se encuentra condicionada por variables sociodemográficas. La edad, por ejemplo, se asocia negativamente con la percepción de facilidad de uso: los adultos mayores suelen reportar mayores obstáculos cognitivos y emocionales en comparación con los jóvenes (Venkatesh & Morris, 2000). Del mismo modo, el nivel educativo y el nivel de ingresos influyen en la exposición y familiaridad con las herramientas digitales, generando brechas que repercuten en la inclusión financiera. Según el Informe de Inclusión Financiera del Banco Central de la República Argentina (BCRA, 2023), una parte significativa de los adultos manifiesta dificultades para operar con plataformas digitales, citando como principales motivos la falta de conocimiento, la inseguridad y el temor a errores en las transacciones.

La teoría unificada de aceptación y uso de tecnología (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003) amplía el modelo TAM incorporando variables sociales y contextuales, tales como la influencia de los pares, las condiciones facilitadoras y la expectativa de rendimiento. Este enfoque reconoce que la percepción de dificultad puede reducirse cuando el entorno proporciona apoyo técnico o social, o cuando el uso de la tecnología se percibe como necesario para alcanzar metas personales o laborales. Así, la interacción entre factores

individuales, contextuales y tecnológicos determina el grado de adopción y satisfacción con los servicios financieros digitales.

En el caso de Argentina, los procesos de digitalización bancaria se aceleraron notablemente tras la pandemia de COVID-19, generando una expansión forzada del uso de plataformas en línea y aplicaciones móviles (BCRA, 2023). Sin embargo, esta transformación no fue homogénea: una parte de la población experimentó resistencia o inseguridad frente al cambio, particularmente entre los sectores con menor alfabetización digital o menor educación financiera. En la ciudad de Neuquén, donde coexisten niveles diversos de acceso tecnológico y educación, estas brechas se hacen visibles en el uso desigual de la banca digital y en la persistencia de percepciones de dificultad asociadas a la falta de confianza y a la escasa capacitación en el manejo de herramientas virtuales.

Desde un punto de vista psicológico, la percepción de dificultad se vincula estrechamente con el concepto de autoeficacia percibida propuesto por Bandura (1997), entendido como la creencia en la propia capacidad para organizar y ejecutar las acciones necesarias para manejar una situación determinada. En el ámbito financiero digital, los usuarios con alta autoeficacia interpretan los desafíos tecnológicos como oportunidades de aprendizaje, mientras que quienes presentan baja autoeficacia tienden a evitarlos, reforzando su sensación de incapacidad. Esta relación explica por qué la educación financiera puede contribuir a reducir la percepción de dificultad: al incrementar la comprensión de los conceptos y herramientas económicas, se fortalece la confianza personal y la disposición a interactuar con las plataformas bancarias.

Por otro lado, el diseño de la interfaz, la seguridad percibida y la usabilidad del sistema también impactan directamente en la percepción de dificultad. Estudios realizados en América Latina (Al-Qudah et al., 2022) revelan que la falta de claridad en las instrucciones, los errores de conexión o la desconfianza hacia las operaciones en línea constituyen obstáculos frecuentes para los usuarios. Estos factores no solo reducen la satisfacción y la confianza, sino que además afectan la lealtad digital hacia las instituciones financieras.

Asimismo, la percepción de dificultad puede variar en función de la motivación intrínseca del usuario. Aquellos que valoran los beneficios del uso digital, como la rapidez, la autonomía o la reducción de costos tienden a mantener una actitud más positiva, incluso frente a inconvenientes técnicos. En cambio, quienes no perciben ventajas significativas

suelen desistir rápidamente del uso, reforzando la dependencia de canales presenciales y limitando la inclusión digital.

En síntesis, la percepción de dificultad constituye un constructo multidimensional determinado por factores personales, sociales y tecnológicos. Su análisis resulta esencial para comprender los procesos de adopción digital en contextos financieros, especialmente en poblaciones donde coexisten distintos niveles de alfabetización tecnológica y financiera, como ocurre en la ciudad de Neuquén. En este estudio, se considera que la percepción de dificultad no solo refleja la relación entre la persona y la tecnología, sino también la interacción de variables psicológicas, como los rasgos de personalidad y la autoeficacia, con variables educativas y sociodemográficas, lo que ofrece una perspectiva integral sobre los desafíos actuales de la inclusión financiera digital.

Sustento teórico:

Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989; fuente seminal).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003; fuente seminal).

4. Variables sociodemográficas como factores de comparación

Las variables sociodemográficas constituyen un componente esencial en el análisis de fenómenos vinculados con la adopción tecnológica y el comportamiento financiero, ya que permiten segmentar, comparar e interpretar las diferencias individuales y contextuales en los resultados obtenidos (Babbie, 2010). Estas variables comprenden características como la edad, el género, el nivel educativo, el nivel de ingresos, la ocupación, y el lugar de residencia, entre otras. Su incorporación en los estudios psicoeducativos y económicos resulta clave para identificar patrones de desigualdad, brechas digitales y niveles diferenciados de acceso o competencia frente al uso de la banca digital.

En el marco de la educación financiera, las variables sociodemográficas han mostrado una influencia significativa sobre los conocimientos, las actitudes y las conductas económicas de las personas (Lusardi & Mitchell, 2014). Por ejemplo, diversos estudios internacionales evidencian que los individuos con mayor nivel educativo y mayores ingresos presentan un desempeño superior en pruebas de alfabetización financiera y adoptan con mayor facilidad nuevas herramientas tecnológicas (Atkinson & Messy, 2012). Este vínculo puede explicarse

por el mayor acceso a la información, los recursos materiales y las oportunidades de aprendizaje formal e informal que ofrecen estos grupos.

En Argentina, las investigaciones recientes del Banco Central de la República Argentina (BCRA, 2023) señalan que las brechas en la educación y la inclusión financiera están directamente asociadas a factores estructurales como el nivel educativo, la edad y el género. Los adultos mayores y las personas con menor escolaridad presentan mayores dificultades para operar en entornos digitales, lo que incrementa la percepción de dificultad y limita el uso autónomo de los servicios bancarios. A su vez, la brecha de género también constituye un elemento relevante: las mujeres suelen reportar menores niveles de confianza financiera y mayor aversión al riesgo, aunque compensan esta tendencia mediante un manejo más prudente de sus recursos (OCDE, 2021).

La edad es uno de los predictores más consistentes en la literatura sobre adopción tecnológica. Los adultos jóvenes muestran mayor familiaridad con las plataformas digitales, mientras que los adultos mayores suelen experimentar ansiedad o inseguridad ante la posibilidad de errores o fraudes en línea (Venkatesh & Morris, 2000). Este fenómeno se enmarca en lo que la literatura denomina brecha digital generacional, entendida como la desigualdad en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías en función de la edad (DiMaggio & Hargittai, 2001). En la ciudad de Neuquén, este patrón se replica, dado que los sectores de mayor edad presentan una menor propensión al uso de la banca digital y requieren asistencia de terceros para realizar operaciones cotidianas.

El nivel educativo, por su parte, incide en la capacidad de comprensión de los conceptos financieros y en la confianza para utilizar plataformas digitales. Las personas con educación terciaria o universitaria tienden a mostrar mayor autoconfianza, percepción de control y menor dificultad percibida en comparación con aquellas que poseen un nivel educativo básico (Tuesta et al., 2015). Esto se relaciona tanto con las competencias cognitivas adquiridas como con la exposición a entornos formativos que promueven el uso de tecnologías y la resolución de problemas.

En cuanto al nivel de ingresos, se observa que las personas con recursos económicos más altos suelen tener mayor acceso a dispositivos tecnológicos, conexión a internet y servicios financieros formales, lo cual facilita la práctica y reduce la percepción de dificultad en el uso digital (OECD, 2020). Por el contrario, los sectores de menores ingresos enfrentan

limitaciones materiales que restringen su participación digital, configurando un círculo de exclusión financiera y tecnológica.

Otro factor relevante es el género, que atraviesa tanto la educación financiera como el uso de la banca digital. Las investigaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) señalan que, en varios países, las mujeres tienden a subestimar sus conocimientos financieros y a manifestar mayor cautela frente al uso de tecnologías, aun cuando sus resultados objetivos no difieran significativamente de los hombres. En Argentina, esta tendencia se observa también en el acceso a créditos y productos financieros, donde las mujeres suelen enfrentar mayores barreras de información o confianza institucional (BCRA, 2023).

El contexto geográfico y el lugar de residencia también condicionan el acceso y uso de servicios digitales. En regiones urbanas como Neuquén, la infraestructura tecnológica es más desarrollada y la conectividad más estable, lo que favorece la adopción digital. Sin embargo, en áreas suburbanas o periurbanas, persisten limitaciones relacionadas con la disponibilidad de dispositivos, la conectividad y las oportunidades de capacitación. Estas diferencias contribuyen a reproducir brechas internas en el acceso y en la alfabetización digital, aun dentro de una misma provincia.

Desde un enfoque psicoeducativo, estas variables no solo permiten comparar grupos, sino también comprender cómo las características sociales y culturales moldean las actitudes hacia el dinero, la tecnología y el aprendizaje. La teoría de la estratificación social (Bourdieu, 1986) sugiere que el capital cultural y económico acumulado influye en las prácticas de consumo y en la disposición hacia la innovación tecnológica. De manera complementaria, los modelos de brecha digital (DiMaggio & Hargittai, 2001) explican cómo la desigualdad de recursos materiales y simbólicos impacta en el uso diferencial de las tecnologías, afectando la inclusión social y financiera.

En este contexto, considerar las variables sociodemográficas como factores de comparación resulta fundamental para interpretar los resultados de esta investigación. Permite identificar perfiles de usuarios con mayor o menor percepción de dificultad en el uso de la banca digital, y establecer relaciones más precisas entre los rasgos de personalidad, la educación financiera y la adopción tecnológica.

En síntesis, las variables sociodemográficas aportan una perspectiva explicativa que enriquece el análisis cuantitativo y contextualiza los hallazgos empíricos, ofreciendo una

comprensión más completa del fenómeno en estudio. En la ciudad de Neuquén, donde convergen diversidad etaria, educativa y económica, su inclusión resulta indispensable para proponer estrategias de educación e inclusión financiera que respondan a las particularidades de cada grupo poblacional.

Sustento teórico:

Modelos sociológicos de estratificación social (Bourdieu, 1986; fuente seminal).

Modelos de brecha digital (DiMaggio & Hargittai, 2001; fuente secundaria).

En síntesis, la literatura revisada sugiere que la educación financiera, los rasgos de personalidad y las variables sociodemográficas influyen de manera significativa en la percepción de dificultad hacia el uso de la banca digital. No obstante, la evidencia empírica en contextos regionales como el Alto Valle de Río Negro y Neuquén es escasa, lo que justifica la pertinencia de este estudio y orienta la formulación de las hipótesis planteadas.

Método

La metodología cuantitativa fue la utilizada en este trabajo y es, como lo refieren Sampieri et al (2014) un proceso donde se construyen unos planteamientos específicamente delimitados y se sigue un proceso estructurado a través del cual es posible estudiar fenómenos socioeconómicos. Además, desde el enfoque cuantitativo-deductivo se plantea el proceso lógico a través del cual se generaron planteamientos precisos para analizar una realidad concreta. En la técnica cuantitativa, la teoría “Se utiliza para ajustar los postulados” (Sampieri et al, 2014, p. 11).

Para identificar la relación existente entre los rasgos de personalidad, el nivel de educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos ante la toma de decisiones financieras, es necesario la identificación de diversas situaciones y variables de acuerdo al contexto de cada persona a nivel cultural, social, académico y económico, con los cuales se puede identificar mediante el desarrollo de un modelo cualitativo, una serie de preguntas que aborden las finanzas personales desde la conducta, hábitos, consumos, perspectivas y emociones en situaciones de incertidumbre, con las cuales se identifiquen tentativas de los fenómenos o factores de decisión en el entorno social, económico, psicológico y financiero, con el fin de alcanzar los objetivos que persigue la investigación y la justificación del estudio. Dado lo anterior, se realizó una investigación con un enfoque cuantitativo en la que se realiza un estudio de la realidad financiera de las personas interpretando el nivel de conocimiento de las personas implicadas, sus hábitos, emociones y tendencias, recopilando información por medio de un acercamiento que permitió la realización de encuestas, análisis y conclusiones acerca de la tendencia y manejo de las finanzas personales.

El enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo es consistente con la investigación psicológica aplicada.

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos principales. En primer lugar, se aplicó el Cuestionario de Educación Financiera del Banco Central de la República Argentina (BCRA, 2023), que evalúa el nivel de conocimiento y comportamiento financiero de los individuos mediante ítems estandarizados y validados en el contexto nacional.

En segundo lugar, se diseñó un formulario en Google Forms para medir la percepción de dificultad en el uso de la banca digital, elaborado ad hoc a partir de los modelos teóricos de aceptación tecnológica, particularmente el *Technology Acceptance Model* (TAM; Davis,

1989) y la *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT; Venkatesh et al., 2003). Este instrumento incluyó ítems tipo Likert orientados a captar la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida y la disposición al uso de herramientas bancarias digitales.

Finalmente, para evaluar los rasgos de personalidad, se empleó el Eysenck Personality Questionnaire–Revised, versión abreviada (EPQR-A), validado para población adulta.

El uso combinado de un cuestionario oficial (BCRA), un instrumento de diseño propio basado en modelos teóricos reconocidos y una escala psicológica validada garantiza la validez de contenido, la coherencia teórica y la fiabilidad de las mediciones empleadas en la investigación.

La incorporación de variables sociodemográficas permite analizar diferencias individuales y factores contextuales, muy relevante en psicología social y económica.

Variables del estudio

Variable principal de estudio (dependiente): Percepción de dificultad para el uso de la banca digital.

Se refiere al grado en que los adultos perciben complicaciones al interactuar con servicios bancarios digitales. Se evaluará a través de los siguientes indicadores: nivel de confianza en el uso, percepción de seguridad, facilidad de aprendizaje, frecuencia de uso y barreras percibidas.

Tipo de variable: ordinal, medida mediante escala tipo Likert.

Factores explicativos o antecedentes

Estos factores permiten analizar cómo influyen diferentes características personales y contextuales en la percepción de dificultad para el uso de la banca digital:

Educación financiera

Representa el nivel de conocimiento, comportamientos y actitudes de los adultos respecto a la gestión de sus recursos económicos. Se medirá mediante tres dimensiones:

Conocimientos financieros: interés simple y compuesto, inflación, presupuesto y ahorro.

Comportamientos financieros: planificación, endeudamiento y uso de productos bancarios.

Actitudes financieras: predisposición al ahorro, prevención y planificación a futuro.

Tipo de variable: nominal

Rasgos de personalidad: (medidos con EPQR-A)

Incluye características estables que influyen en la percepción y comportamiento de los adultos. Las dimensiones evaluadas son: extraversión, neuroticismo, psicoticismo y sinceridad (validez).

Tipo de variable: nominal

Variables sociodemográficas: (de control)

Se incluyen para describir la muestra y controlar posibles efectos contextuales: Edad (numérica continua o categorizada por rangos etarios) – Género - Nivel educativo – Ocupación - Nivel socioeconómico / ingreso mensual - Experiencia en el uso de servicios financieros (años como cliente bancario, tenencia de productos) - Acceso a internet y dispositivos tecnológicos.

Diseño

Esta investigación se aborda desde un enfoque cuantitativo, porque se miden variables definidas (educación financiera, rasgos de personalidad, percepción de dificultad para el uso de la banca digital y variables sociodemográficas) a través de cuestionarios estandarizados y se busca analizar relaciones estadísticas entre ellas y está enfocado en un diseño no experimental, transversal y con alcance correlacional-comparativo ya que no hay manipulación deliberada de variables independientes, sino que se observan fenómenos tal como se presentan en la realidad. A su vez porque los datos se recolectan en un único momento en el tiempo (2025, en adultos de Neuquén y Alto Valle de Río Negro) y porque el propósito principal es analizar la relación entre las variables.

Participantes

La población de estudio está conformada por adultos mayores de 18 años residentes en las principales ciudades de Neuquén, incluyendo Neuquén Capital y Plottier. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico, intencional y por conveniencia, priorizando la diversidad en términos de sexo, edad, nivel educativo y ocupación.

La muestra final incluyó 45 participantes que aceptaron participar voluntariamente. Todos recibieron un consentimiento informado previo a la aplicación de los instrumentos, asegurando la voluntariedad, confidencialidad y anonimato de los datos. En caso de ser necesario, se establecerán cuotas para representar adecuadamente edad, género y nivel educativo, siguiendo criterios metodológicos de Sampieri et al. (2014).

Procedimiento y criterio de selección de la muestra

El proceso de selección de la muestra se realizó siguiendo criterios metodológicos propios de un estudio cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Se optó por un muestreo no probabilístico, intencional y por conveniencia, dado que el propósito fue acceder a participantes que cumplieran con las características pertinentes para los objetivos del estudio.

La población de referencia estuvo conformada por adultos mayores de 18 años, residentes en las principales ciudades de la provincia de Neuquén, específicamente en Neuquén Capital y Plottier. Este grupo fue seleccionado por su relevancia en el contexto del uso de la banca digital y su representatividad dentro del entorno urbano regional.

La muestra final incluyó a 45 participantes que aceptaron participar de manera voluntaria. Todos recibieron un consentimiento informado previo a la aplicación de los instrumentos, garantizando la voluntariedad, la confidencialidad y el anonimato de los datos recolectados.

Los participantes fueron contactados a través de redes sociales (principalmente WhatsApp), instituciones educativas, espacios comunitarios y contactos personales. Se implementó una estrategia de difusión voluntaria del cuestionario, acompañada de una breve descripción del propósito del estudio, asegurando el cumplimiento de los principios éticos establecidos para la investigación con seres humanos.

La participación fue totalmente voluntaria y no se ofrecieron incentivos económicos. Una vez aceptado el consentimiento informado, los cuestionarios fueron completados de manera presencial o digital, según la disponibilidad y preferencia de cada participante.

Este procedimiento permitió garantizar una muestra heterogénea y suficiente para el análisis descriptivo y correlacional de las variables, atendiendo a los criterios de diversidad en edad, género, nivel educativo y ocupación, en línea con los planteamientos metodológicos de Sampieri et al. (2014).

Instrumentos de recolección

Instrumento de Medición

Para evaluar los rasgos de personalidad de la población, se utilizará el Cuestionario de Personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado (EPQR-A), desde la teoría psicobiológica. Este instrumento, en su versión de 24 ítems, es una herramienta concisa y eficaz para medir las dimensiones de la personalidad propuestas por Eysenck. Su elección se basa en su brevedad, lo que minimiza la fatiga del encuestado, y su adaptación local a la población de la Ciudad Neuquén, lo que proporciona un respaldo empírico relevante para su uso en el

contexto argentino. La validez y fiabilidad de este instrumento han sido demostradas en estudios previos, lo que garantiza la calidad de los datos a recolectar.

El EPQR-A mide las siguientes dimensiones:

Extraversión: Evalúa la sociabilidad, la tendencia a la búsqueda de estímulos y la actividad. Las puntuaciones altas en esta dimensión se asocian con personas extrovertidas, mientras que las bajas se relacionan con la introversión.

Neuroticismo: Mide la inestabilidad emocional y la tendencia a reaccionar de forma exagerada ante situaciones estresantes. Las puntuaciones elevadas sugieren una mayor vulnerabilidad emocional.

Psicoticismo: Se refiere a la dureza, el egocentrismo y la falta de empatía. Este rasgo, aunque menos común, se ha vinculado con comportamientos impulsivos y antisociales en puntuaciones extremas.

Sinceridad: Actúa como una escala de validez. Su propósito es identificar la deseabilidad social, es decir, la tendencia de los encuestados a responder de una manera socialmente aceptable en lugar de hacerlo de forma honesta.

La estructura concisa del EPQR-A, junto con su respaldo empírico en Argentina, lo convierte en una opción idónea para la presente investigación, permitiendo una evaluación eficiente de los rasgos de personalidad relevantes para el estudio.

Instrumento de medición:

El estudio, financiado por CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) en colaboración con el Banco Central de la República Argentina (BCRA), tuvo como objetivo establecer una línea de base sobre las capacidades financieras de la población adulta en Argentina. La investigación, basada en la metodología de la Organización para este Trabajo Final Integrador, se desarrolló mediante encuestas a individuos mayores de 18 años, con representatividad nacional y un margen de error del $\pm 2,8\%$. La encuesta midió conocimientos, comportamientos y actitudes financieras, aunque se reconoce que las respuestas conductuales se basan en la autoevaluación de los participantes, lo que refleja su percepción más que sus habilidades efectivas.

Escala Likert: Escala de Medición: El uso de la Escala Likert

Para medir variables clave del estudio, como el bienestar general, las actitudes financieras y la percepción de los sesgos cognitivos, se emplea una escala tipo Likert. El instrumento fue elaborado ad hoc para esta investigación, basado en la literatura sobre alfabetización financiera (Lusardi & Mitchell, 2014) y adopción tecnológica (Davis, 1989). Este es un método de medición psicométrica ampliamente utilizado en las ciencias sociales y del comportamiento para evaluar el grado de acuerdo o desacuerdo de una persona con una afirmación. La escala permite convertir percepciones y constructos subjetivos en datos cuantitativos susceptibles de análisis estadístico.

La escala utilizada será de cinco puntos, lo que facilita su comprensión y reduce la ambigüedad en las respuestas. La estructura de la escala se presenta de la siguiente manera:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Las preguntas para realizar son las siguientes:

- 1_ utilizas banca digital: si/no
- 2_ te resulta fácil la utilización de las aplicaciones, cual: del 1 al 5
- 3_ qué tan fácil te resulta: del 1 al 7
- 4_ ¿Tener acceso a educación financiera digital ha mejorado mi calidad de vida?: del 1 al 5
- 5_ Gracias a herramientas digitales, tengo mayor control sobre mis finanzas personales: del 1 al 5

Procedimientos

El estudio se desarrollará a través de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional y de corte transversal. El objetivo es medir las variables en un único momento en el tiempo para analizar su relación, sin manipularlas.

La investigación se dividirá en las siguientes etapas:

1. Preparación y Diseño de Instrumentos

En esta etapa inicial, se adaptarán los instrumentos de medición para el contexto argentino. Se construirá un cuestionario en línea utilizando herramientas como Google Forms, que contendrá secciones dedicadas a las siguientes variables:

Datos Sociodemográficos: Preguntas sobre edad, género, nivel educativo, ingresos y ocupación.

Educación Financiera: Ítems para medir conocimientos, comportamientos y actitudes financieras.

Bienestar General: Uso de una escala validada para evaluar la percepción subjetiva de bienestar.

Variables Psicológicas: Se incorporarán preguntas específicas para medir los rasgos de personalidad (Responsabilidad y Neuroticismo).

2. Recolección de Datos

Una vez finalizado el diseño del cuestionario, se procederá a la recolección de datos. Se utilizará un muestreo de 45 participantes. La recolección se llevará a cabo durante el segundo semestre de 2025. Antes de responder, los participantes deberán leer y aceptar un consentimiento informado digital o presencial que garantice la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas.

3. Una vez que se haya recolectado el tamaño de muestra deseado, se cerrará el cuestionario para iniciar el análisis de datos.

4. Presentación de Resultados

Finalmente, los hallazgos se presentarán en forma de tablas, gráficos y texto, interpretando los resultados del análisis estadístico. Se redactarán las conclusiones y recomendaciones, en línea con los objetivos de la investigación. Los datos obtenidos fueron exportados a una base en formato CSV y procesados mediante el software Jamovi (versión 2.5). Se realizaron análisis descriptivos (frecuencias, medias, desviación estándar) y análisis correlacionales y de regresión lineal múltiple para examinar las relaciones entre las variables principales.

Consideraciones éticas

En cuanto los aspectos éticos involucrados en la recolección de la información, se tiene en cuenta la participación anónima y voluntaria de los encuestados, donde adicionalmente administramos el consentimiento informado, en la que se establece la ética investigativa con fines y principios éticos y académicos en materia de conocimiento psicológico y financiero para analizar la relación entre los rasgos de personalidad, educación financiera y percepción de dificultad para el uso de la banca digital en adultos de la ciudad de Neuquén.

Consentimiento informado

En concordancia con las directrices éticas para la investigación con seres humanos, y siguiendo las recomendaciones de autores como Losada (2014) respecto a la utilización del consentimiento informado y la explicitación del contenido de este, se implementó un riguroso proceso para asegurar la participación voluntaria e informada de todos los participantes en este estudio. Para ello se elaboró un formulario de consentimiento informado adaptado a su nivel de comprensión, el cual fue entregado para su lectura y firma. Este documento contenía la siguiente información clave:

Se explicaba de manera clara y sencilla el propósito del estudio, es decir, analizar la relación entre los rasgos de personalidad, el nivel de educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos residentes en la ciudad de Neuquén durante el año 2025. A su vez se garantizaba que la identidad de los participantes se mantendría en anonimato y que los datos recopilados serían tratados de forma confidencial y utilizados únicamente con fines de investigación.

“El consentimiento informado protege el derecho de autonomía del sujeto y su obtención demanda una actitud reflexiva del profesional, en tanto no debe transformarse en un procedimiento estandarizado y burocrático, sino más bien, asegurar las condiciones en las que se brinda dicho consentimiento, atendiendo a las particularidades del ámbito profesional y del sujeto a evaluar (Miguélez, 2016).”

El Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A.) establece principios generales orientativos y normas deontológicas obligatorias para el ejercicio profesional. Se basa en el respeto por los derechos y la dignidad de las personas, la competencia, el compromiso profesional y científico, la integridad y la responsabilidad social. De esta manera podemos dar cuenta del actual

como profesionales desde la ética y las normas deontológicas referidas a la conducta del profesional.

Las Normas Deontológicas abordan el consentimiento informado, el secreto profesional (con sus límites), la responsabilidad en las relaciones profesionales y todo lo que conlleva el actuar del profesional.

Resultados

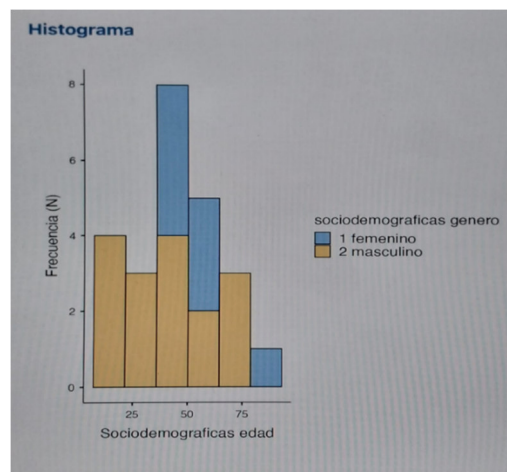
Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la educación financiera constituye un factor relevante en el bienestar psicológico y emocional de los adultos participantes. El análisis general sugiere una interacción significativa entre el nivel educativo, los rasgos de personalidad y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital, lo que aporta evidencia sobre la influencia de factores cognitivos y conductuales en la toma de decisiones financieras.

Características sociodemográficas

La muestra estuvo conformada por 45 participantes de la ciudad de Neuquén, con edades comprendidas entre los 18 y más de 76 años, distribuidos en cuatro intervalos etarios: 18–25, 26–50, 51–75 y más de 76 años. La participación fue equitativa entre adultos jóvenes y mayores (49 % y 51 %, respectivamente). En cuanto al género, se observó una mayor disposición de las mujeres para responder la encuesta y analizar sus finanzas personales. La mayoría de los encuestados manifestó poseer empleo formal con ingresos fijos, aunque prevaleció la insatisfacción respecto del nivel de ingresos percibido.

En la Figura 1 se observa la distribución etaria de la muestra.

Histograma



Nota (figura 1), rangos de edades de la población muestral.

Los datos sociodemográficos también reflejan una relación entre el nivel educativo y la capacidad de planificación financiera. Los participantes con educación terciaria y universitaria completa mostraron mayor tendencia a la organización económica, identificación de gastos innecesarios y planificación de ahorros. En cambio, aquellos con niveles educativos más bajos presentaron mayor dificultad para sostener hábitos financieros saludables y mostraron menor alfabetización digital.

Este grupo tiende a manifestar conductas de conservadurismo financiero, caracterizadas por cautela en el gasto, búsqueda de estabilidad y tendencia a la planificación a corto y mediano plazo. No obstante, también evidencian preocupación por la falta de ingresos complementarios y reconocimiento de los denominados “*gastos hormiga*”, lo que sugiere un nivel de autoconciencia financiera moderado.

sociodemograficas

Recuento

Frecuencias de sociodemograficas genero

sociodemograficas genero	Recuentos	% del Total	% Acumulado
1 femenino	17	51.5%	51.5%
2 masculino	16	48.5%	100.0%

Frecuencias de sociodemograficas nivel educativo

sociodemograficas nivel educativo	Recuentos	% del Total	% Acumulado
0	1	3.0%	3.0%
1 primario	1	3.0%	6.1%
2 secundario incompleto	2	6.1%	12.1%
3 secundario completo	8	24.2%	36.4%
4 terciario incompleto	1	3.0%	39.4%
5 terciario completo	7	21.2%	60.6%
6 universitario incompleto	2	6.1%	66.7%
7 universitario completo	11	33.3%	100.0%

nota, género y nivel educativo de la población muestral.

Resultados en relación con la educación financiera y la percepción de dificultad

El análisis descriptivo realizado mediante el programa estadístico Jamovi (versión 2025) permitió identificar diferencias en la percepción del uso de la banca digital según el nivel educativo. Los participantes con estudios universitarios evidenciaron percepciones más homogéneas y favorables hacia el entorno financiero digital, mientras que los de nivel secundario completo presentaron mayor variabilidad en sus respuestas, lo que sugiere menor familiaridad con los servicios digitales.

En términos generales, el 62 % de los participantes manifestó sentirse poco o nada familiarizado con la banca digital, mientras que solo el 18 % indicó un uso frecuente y sin dificultad. Esta tendencia refuerza la brecha percibida en el acceso y la confianza hacia los entornos financieros digitales.

Estos hallazgos respaldan la hipótesis de que un mayor nivel educativo se asocia con una menor percepción de dificultad y con una actitud más positiva hacia la adopción tecnológica. Asimismo, se observó que los participantes con mayores conocimientos financieros tienden a expresar confianza en la utilización de plataformas digitales para la gestión de sus recursos.

Resultados en relación con los rasgos de personalidad

La Tabla 2 presenta la desviación típica de los rasgos de personalidad según la percepción de dificultad

Nivel educativo	Alta dificultad	Baja dificultad
Secundario	70 %	30 %
Terciario	55 %	45 %
Universitario	35 %	65 %

Descriptivas				
Descriptivas				
	percepcion sobre el uso de la banca digital	rasgos de personalidad R P 1	Rasgos de la personalidad R P 3	RASGOS R P 4
Desviación típica	2 en desacuerdo	0.00	0.00	0.408
	3 ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.467	0.505	0.302
	4 de acuerdo	0.458	0.516	0.352
	5 totalmente de acuerdo	NaN	NaN	NaN

RASGOS R P 5	RASGOS R P 6	RASGOS R P 7	RASGOS R P 8	RASGOS R P 9	RASGOSA R P 10	RASGOS R P 11	RASGOS R P 12	RASGOS R P 13	RASGOS R P 14	RA
0.516	0.548	0.00	0.408	0.548	0.516	0.516	0.408	0.548	0.548	
0.505	0.522	0.505	0.522	0.505	0.505	0.522	0.522	0.505	0.505	
0.458	0.507	0.516	0.516	0.516	0.352	0.507	0.516	0.488	0.458	
NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	

RASGOS R P 15	RASGOS R P 16	RASGOS R P 17	RASGOS R P 18	RASGOS RP 19	RASGOS R P 20	RASGOS R P 21	RASGOS R P 22	RASGOS R P 23	RASGOS R P 24
0.548	0.516	0.00	0.548	0.516	0.408	0.516	0.00	0.516	0.516
0.302	0.505	0.505	0.522	0.467	0.302	0.467	0.505	0.302	0.467
0.458	0.516	0.516	0.488	0.507	0.352	0.516	0.458	0.258	0.507
NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN

nota, tabla 2. Desviación típica de los rasgos de personalidad según la percepción de dificultad sobre el uso de la banca digital

En la Tabla 2 se presentan los estadísticos descriptivos correspondientes a los rasgos de personalidad (RP1–RP24) en relación con la percepción de dificultad en el uso de la banca digital. Los valores de desviación típica permiten observar la homogeneidad o variabilidad de las respuestas según el nivel de acuerdo declarado por los participantes.

Rasgos de personalidad y comportamiento financiero

El análisis de los rasgos de personalidad, medidos a través del Cuestionario EPQR-A (Eysenck Personality Questionnaire Revised–Abbreviated), mostró diferencias consistentes en la manera en que los individuos perciben la dificultad de uso de la banca digital. Los participantes con rasgos elevados de responsabilidad (conciencia) demostraron mayor autogestión, planificación financiera y predisposición al aprendizaje digital. En contraste, quienes presentaron altos niveles de neuroticismo evidenciaron mayor ansiedad tecnológica y resistencia al cambio, lo que coincide con la literatura sobre afecto negativo y decisiones económicas (McCrae & Costa, 2008).

A nivel general, se estimó que cerca del 40 % de la variabilidad observada en la percepción del uso de la banca digital puede atribuirse a factores psicológicos (rasgos de personalidad, autoconfianza y regulación emocional), mientras que el 60 % restante se explica por variables sociodemográficas y educativas.

Perfiles de personalidad financiera

Del análisis cualitativo de las respuestas emergieron seis perfiles financieros representativos:

- **Ahorrador compulsivo:** tiende a restringir el gasto y presentar ansiedad ante la posibilidad de pérdida económica. Se observa mayormente en participantes con ingresos bajos y escasa educación financiera.
- **Acumulador:** prioriza la estabilidad y la acumulación de dinero por sobre el consumo. Se asocia a adultos de mediana edad con actitud conservadora.
- **Derrochador:** presenta conductas de gasto impulsivo y limitada planificación financiera. Este perfil es más frecuente en adultos jóvenes (18–25 años).
- **Impulsivo:** actúa por estímulo emocional, alternando momentos de ahorro con decisiones de consumo poco reflexivas.
- **Estratega o lógico:** se caracteriza por la planificación, diversificación de ingresos y uso racional del dinero. Se asocia con niveles educativos altos y estabilidad laboral.
- **Generador:** muestra iniciativa emprendedora y búsqueda constante de nuevas fuentes de ingresos, aunque sin necesariamente poseer altos niveles de formación formal.

Estos perfiles reflejan la coexistencia de factores emocionales, cognitivos y educativos que condicionan las decisiones financieras y la relación con las herramientas digitales.

Síntesis interpretativa

En conjunto, los resultados permiten afirmar que la educación financiera, los rasgos de personalidad y las condiciones sociodemográficas constituyen determinantes relevantes del bienestar económico y emocional. Las personas con mayor nivel educativo y rasgos de

responsabilidad manifiestan conductas financieras más saludables y una actitud favorable hacia la tecnología bancaria. En cambio, los individuos con menor formación presentan mayores barreras emocionales y cognitivas frente al uso de plataformas digitales. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de promover programas de alfabetización financiera con enfoque psicológico e inclusivo, orientados a fortalecer la confianza y la autonomía económica de los adultos.

Análisis de Resultados

Se realizaron 45 encuestas a un grupo focal de personas con diversidad cultural, académica, económica y social con quienes a través de los resultados obtenidos en sus diferentes respuestas se logró identificar las percepciones de los sujetos involucrados a través del análisis de diversas problemáticas relacionadas con su conocimiento y manejo financiero, de manera que se pudiera identificar la relación entre las finanzas conductuales y las decisiones de inversión, la percepción que subjetivamente tienen sobre la banca digital y qué relación hay con los rasgos de la personalidad. Este grupo fue seleccionado mediante un muestreo no probabilístico, intencional y por conveniencia, buscando diversidad cultural, académica, económica y social.

La propuesta de análisis de datos de este proyecto de investigación consiste en una primera aproximación y diálogo entre la teoría y los datos obtenidos. El análisis de los datos recolectados se realizó mediante procedimientos estadísticos acordes con los objetivos y diseño de la investigación.

En primer lugar, se lleva a cabo un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas (edad, género, nivel educativo, ocupación) y de las variables principales (educación financiera, rasgos de personalidad y percepción de dificultad en el uso de la banca digital). Posteriormente, se aplicarán análisis bivariados con el fin de explorar las relaciones entre las variables de interés.

Con el propósito de examinar la influencia conjunta de los rasgos de personalidad y de la educación financiera sobre la percepción de dificultad para el uso de la banca digital, se aplicará un modelo de regresión lineal múltiple. Este análisis permitirá identificar el peso relativo de cada variable. El objetivo es crear una ecuación que estime cómo la combinación de los valores de las variables puede interrelacionarse con otra, para así predecir o comprender su comportamiento.

A partir de la información recolectada de manera presencial, se logró extraer una data con las respuestas de cada encuestado y se procedió a realizar la tabulación de la información para posteriormente presentar los resultados mediante la estadística descriptiva en Figura. Los análisis se realizaron con el programa estadístico Jamovi (versión 2025). A partir de la encuesta, se tabula la información para la presentación de resultados estadísticos, con las cuales se establecerán conclusiones acerca de los factores psicológicos y emocionales ante la toma de decisiones financieras.

Algunas características psicológicas, también son un factor clave a la hora de determinar cómo los rasgos de la personalidad y la percepción en el uso de la banca digital afectan en el razonamiento emocional de un individuo, se puede identificar alguna distorsión en la manera como contempla la realidad, sesgado de manera inconsciente y automática por patrones irracionales que a su vez pueden establecer problemas de salud mental como estrés, negativismo, impulsos compulsivos con aversión a compras innecesarias, gastan más de lo que ganan, no tienen control sobre productos financieros, entre otros.

Por otro lado, y a nivel de análisis posterior al desarrollo de la encuesta y la tabulación de datos, se observa que el alfabetismo financiero, es decir, el conocimiento y comprensión de conceptos financieros, también desempeña un papel importante en la toma de decisiones financieras. Las personas con un mayor nivel de alfabetismo financiero tienden a tomar decisiones más informadas y acertadas en relación con sus finanzas personales. Además, los factores psicológicos y emocionales, como las creencias, las actitudes, las emociones y las percepciones, pueden influir en las decisiones financieras. Por ejemplo, el miedo al riesgo, la aversión a las pérdidas y la influencia de las emociones pueden afectar la forma en que las personas toman decisiones financieras y establecen metas financieras a mediano y largo plazo, para solo cubrir sus necesidades básicas sin lograr obtener otras fuentes de diversificación de ingresos, establecer un fondo de emergencias o tener establecido un plan de jubilación. Por otro lado, se identificaron algunas emociones en algunas personas encuestadas como:

- **El rechazo:** En el momento del diligenciamiento de la encuesta,
- **Incertidumbre:** Al preguntar cuál es el fin de la encuesta y que tipo de información financiera sería solicitada.
- **Ingenuidad:** Al no tener conocimiento acerca de la diversificación de ingresos y las condiciones de una deuda.

- **Optimismo y Entusiasmo:** Al identificar un fondo de emergencia, establecer un presupuesto y pensar en un plan de jubilación a futuro.
- **Ansiedad:** Cuando los encuestados identificaron sus gastos hormiga.
- **Desánimo:** en la población joven, desempleada o con nivel de educación bajo cuando se les preguntó sobre fondo de emergencia, plan de jubilación y metas a largo plazo y anuncian estar en disconformidad con sus ingresos.

Personalidades Financieras

Así mismo se logró identificar diferentes tipos de personalidades financieras a través de las respuestas de la encuesta de EPQR A Cuestionario de Personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado:

En las escalas de N Emocionalidad

El sujeto con puntuación alta en N es ansioso, preocupado, con cambios rápidos de humor, a menudo deprimido, probablemente duerme mal y se queja de diferentes desórdenes psicosomáticos. Es exageradamente emotivo, presenta reacciones muy fuertes a todo tipo de estímulos y le cuesta volver a la normalidad después de cada experiencia que provoca una elevación emocional. Estas reacciones emocionales interfieren para obtener una adaptación adecuada, provocando reacciones irracionales o rígidas. En ocasiones al interrelacionarse con extraversión se pueden mostrar quisquillosos e inquietos, excitables y hasta agresivos. En sujetos con valor N alto se identifican personas preocupadas, viven una constante preocupación acerca de las cosas o acciones que pueden resultar mal. Esto se suma a la ansiedad a causa de estos pensamientos. Por otra parte, el sujeto estable tiende a tener voz baja y débil, normalmente equilibrado, calmo, controlado y despreocupado.

En las escalas de E Extraversión

El extravertido es sociable, le gustan las fiestas, tiene muchos amigos, necesita hablar con alguien, no le gusta ser solitario. Anhela la excitación, se arriesga, frecuentemente se mete en todo. Actúa por impulsos del momento y generalmente es impulsivo. Es despreocupado, de fácil cambio y optimista. Tiende a ser agresivo y se enfada fácilmente. No siempre es una persona confiable.

Por su parte, el introvertido es tranquilo, retraído, introspectivo, reservado y distante. Es previsor y desconfiado. No le gusta la diversión, más bien es ordenado, controla sus sentimientos, es de confiar, algo pesimista y se basa según las normas.

En escalas de Psicoticismo

Un sujeto con puntuación alta en P es solitario, despreocupado de las personas, crea problemas y no es sociable fácilmente. Puede ser cruel, inhumano e insensible a veces con falta de sentimientos y empatía. Suele mostrarse hostil, agresivo y tiende a ser extravagante. Suele burlarse de los demás y le predomina el mal humor.

En escalas S Sinceridad

Esta escala mide la no disimular las cosas, cuando las escalas dan + 0.50 se dice que existe gran disimulación lo cual con puntajes altos se observan sujetos falseadores, mientras que cuando el puntaje da bajo la escala debería tener mucha fiabilidad.

Tipos de personalidades según estas escalas

Ahorrador compulsivo: Características de las personas con tendencia a ahorrar dinero de manera compulsiva, tendencia encontrada en algunas personas de ambos géneros que consideran que no tienen gastos impulsivos y tienen una cuenta de ahorros como único instrumento financiero, se caracteriza por tener episodios de preocupación excesiva por el dinero y tener miedo de gastarlo o invertirlo, se evidencia en las personas con ingresos bajos, bajos ingresos y bajo nivel educativo.

Acumulador: Personalidad de la persona generalmente en edad financiera de acumulación percibida en la edad hasta los 50 años centrada en la acumulación de riqueza y grandes cantidades de dinero, presenta dificultad para gastarlo en cosas adicionales más allá de sus necesidades básicas.

Derrochador: Característica del individuo por gastar dinero sin control, tiene una actitud despreocupada hacia el dinero y puede gastarlo sin pensar en las consecuencias a largo plazo, tiene gastos impulsivos, puede tener una o varias fuentes de ingresos pero tiene únicamente conocimiento de cuentas de ahorro, no tiene interés de conocer la inversión y desconoce las condiciones de una deuda, o los beneficios de las entidades financieras y no tienen administración de su dinero para constituir un fondo de emergencia. A diferencia del

impulsivo que gasta por emoción, por pulsión, el derrochador es consciente de que malgasta su dinero, pero tiene filosofía “ solo se vive una vez”, normalmente esta tendencia es justificada por solteros y jóvenes entre los 18 a 25 años, quienes gastan más de lo que ganan, compran a crédito, no tienen presupuesto, no les interesa un fondo de emergencia ni un plan de jubilación, pero tampoco tienen ingresos adicionales y muchas veces aún son mantenidos por los padres ya que no tienen un sueldo fijo ni trabajo estable.

Impulsivo: Se divide en dos personalidades, los que tiene una característica de detección rápida de oportunidades que oferta el mercado, ahorra, invierte y tiene otras fuentes de ingreso, sin embargo, tiene tendencia rápida a la toma de decisiones lo que puede conllevar a que gasten de más, tiene conocimiento de las condiciones de deuda, pero también tiene muchos gastos impulsivos como inscripciones y deudas con TC a más de una cuota especialmente para viajes. Por otro lado, la tendencia impulsiva no llega con dinero al final del mes, tiene queja constante de sus ingresos y evitan el ahorro, tiene poca tendencia a la educación financiera y suele utilizar aplicaciones móviles.

Estratega o lógico: Característica pragmática del individuo el cual está enfocado en planeación, tiene un presupuesto y control de sus gastos, no priorizan el consumo y a las compras innecesarias, tiene plan de contingencia, plan de jubilación y varias fuentes de ingreso aparte de su salario, tiene ahorro e inversión y una estructura financiera asociada a una formación académica y siente la necesidad de tener un mentor financiero, generalmente tiene metas a largo plazo, tiene conocimiento de las condiciones de una deuda financiera y un plan de jubilación, generalmente se identificó que la tendencia corresponde a estado civil casado o con estudios universitarios, empleado o independiente con fuentes de ingreso extra y un emprendimiento.

Generador: esta personalidad, similar al estratega, tiene mentalidad emprendedora y busca constantemente nuevas formas de generar ingresos, puede no tener grandes ingresos, ni tener altos niveles de educación, pero tienen un fondo de emergencia

Discusión

Los resultados descriptivos evidencian diferencias en la variabilidad de los rasgos de personalidad en función de la percepción de dificultad respecto al uso de la banca digital. En los grupos que manifestaron desacuerdo con la afirmación sobre la facilidad o dificultad de uso, las desviaciones típicas fueron nulas ($DE = 0.00$), lo que sugiere una alta homogeneidad en las percepciones: estos participantes comparten una valoración similar y consistente, posiblemente influida por características de personalidad más estructuradas o resistentes al cambio tecnológico.

Por el contrario, los grupos que se situaron en posiciones neutrales o de acuerdo presentaron una variabilidad leve a moderada (DE entre 0.30 y 0.52), lo que indica una mayor diversidad de percepciones. Este patrón podría vincularse con la presencia de rasgos de personalidad asociados a la apertura a la experiencia, la adaptabilidad o la búsqueda de información, que favorecen una actitud más flexible ante la digitalización bancaria.

La ausencia de casos en el nivel “totalmente de acuerdo” (NaN) sugiere que, dentro de la muestra analizada, no existen posturas extremas de plena facilidad o dominio digital, lo cual podría interpretarse como una percepción general de moderada familiaridad con los entornos financieros digitales. Esta tendencia coincide con investigaciones previas que señalan que la adopción de la banca digital no depende únicamente del conocimiento técnico, sino también de factores psicológicos como la autoeficacia percibida, la confianza y la tolerancia a la frustración tecnológica (Venkatesh et al., 2003; Davis, 1989).

Desde una perspectiva psicológica, los hallazgos refuerzan la idea de que los rasgos de personalidad constituyen un determinante relevante en la percepción de dificultad o facilidad frente a los entornos digitales. Las personas con mayor estabilidad emocional y apertura a la experiencia suelen presentar actitudes más favorables hacia la adopción tecnológica, mientras que quienes poseen rasgos más conservadores o evitativos tienden a mantener percepciones de mayor dificultad o desconfianza.

En conjunto, los resultados permiten sostener que la variabilidad en la percepción del uso de la banca digital refleja diferencias individuales asociadas a la personalidad, lo que confirma la necesidad de abordar la educación financiera digital no sólo desde la capacitación técnica, sino también desde la dimensión psicológica, promoviendo estrategias de acompañamiento que consideren la autoconfianza, la adaptación al cambio y la gestión emocional frente a la tecnología.

En síntesis, los resultados respaldan la relación entre las diferencias individuales en los rasgos de personalidad y la percepción subjetiva de la dificultad en el uso de herramientas bancarias digitales, aportando evidencia empírica que enriquece la comprensión del fenómeno estudiado.

También podemos observar que, mediante los resultados obtenidos, el comportamiento financiero de los participantes refleja una tendencia hacia la prudencia y el control del gasto, especialmente entre quienes poseen ingresos fijos. La identificación consciente de los llamados “*gastos hormiga*” y la búsqueda de ahorro para contingencias sugieren la presencia de conductas financieras adaptativas, vinculadas a la planificación y a la prevención, aunque aún persiste una insatisfacción general respecto al nivel de ingresos. Este hallazgo coincide con lo planteado por Lusardi y Mitchell (2014), quienes sostienen que el comportamiento financiero responsable se asocia con mayores niveles de bienestar percibido, pero también con la necesidad de fortalecer las competencias de gestión económica en contextos de ingresos limitados.

En relación con el conocimiento financiero, los datos reflejan que existe una correlación positiva entre el nivel educativo y la familiaridad con el entorno digital bancario. Los participantes con estudios universitarios muestran percepciones más homogéneas y menor dificultad en el uso de la banca digital ($DE = 0.302$), lo cual podría atribuirse a un mayor acceso a información y a la comprensión de conceptos financieros básicos, como interés compuesto, presupuesto o ahorro. En cambio, los grupos con educación secundaria presentan mayor dispersión en sus respuestas ($DE = 1.13$), lo que sugiere la coexistencia de niveles desiguales de alfabetización financiera dentro del mismo segmento educativo. Esta diferencia evidencia, como señalan Cornejo et al. (2017), que la educación formal no siempre garantiza una adecuada educación financiera, siendo necesario promover programas específicos de alfabetización económica.

En cuanto a la actitud financiera, las respuestas obtenidas reflejan un patrón de conservadurismo y cautela en la toma de decisiones financieras, especialmente en mujeres, quienes mostraron mayor predisposición a reflexionar sobre sus hábitos de consumo y ahorro. Este perfil se asocia con una orientación hacia la seguridad y la estabilidad económica, coherente con los modelos de actitud financiera propuestos por Pinto y Mansfield (2010), donde la percepción de control y planificación se vincula con un comportamiento financiero más racional y menos impulsivo. No obstante, la búsqueda de ingresos adicionales y la inconformidad con el nivel actual de rentabilidad revelan un componente de tensión entre estabilidad y aspiración, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer la autoeficacia financiera en este grupo.

Finalmente, al considerar los segmentos vulnerables, se advierte que los individuos con menor nivel educativo y bajos ingresos constituyen el grupo con mayor riesgo de exclusión financiera y digital. Estos participantes manifiestan una mayor percepción de dificultad en el uso de la banca digital y una dependencia del ingreso mensual, lo que limita su capacidad de ahorro o inversión. Tal como advierte OECD (2020), la falta de competencias financieras básicas y el bajo acceso a herramientas tecnológicas profundizan las brechas de inclusión, especialmente en contextos regionales alejados de los grandes centros urbanos. En este sentido, el presente estudio aporta evidencia empírica sobre la necesidad de políticas públicas orientadas a la educación financiera y digital en regiones como el Alto Valle de Río Negro y Neuquén, con especial atención a adultos con menor nivel educativo o con inestabilidad laboral.

Propuesta de intervención

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que la educación financiera y determinados rasgos de personalidad influyen de manera significativa en la percepción de dificultad frente al uso de la banca digital. En particular, se identificó que la baja alfabetización financiera, combinada con niveles elevados de neuroticismo o escasa apertura a la experiencia, puede incrementar la ansiedad, la desconfianza o la resistencia al uso de tecnologías bancarias.

Ante esta problemática, se propone el diseño e implementación de una intervención psicoeducativa integral orientada a fortalecer los conocimientos financieros básicos y digitales, promoviendo simultáneamente el desarrollo de competencias socioemocionales que favorezcan la autoconfianza, la toma de decisiones racionales y el bienestar financiero. Desarrollar e implementar un programa psicoeducativo que fomente la educación financiera y digital, promoviendo actitudes positivas y seguras hacia el uso de la banca digital en adultos de la región del Alto Valle de Río Negro y Neuquén.

El programa se regirá por los principios éticos establecidos por la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A.) y las pautas del Código de Ética de la APA (2020). Se garantizará la participación voluntaria, el consentimiento informado y la confidencialidad de los datos. No se promoverán decisiones financieras específicas ni se condicionará la participación a resultados económicos.

Esta propuesta busca integrar el enfoque psicológico, educativo y tecnológico para reducir las brechas en la alfabetización financiera y digital, fortaleciendo la autonomía y el bienestar económico de la población adulta.

La combinación de herramientas psicoeducativas, estrategias cognitivo-conductuales y capacitación tecnológica permitirá empoderar a los participantes para que enfrenten con mayor seguridad y eficacia los desafíos del entorno financiero digital contemporáneo.

Se implementarán a su vez técnicas de mindfulness basadas en el modelo de Kabat-Zinn (1990) para favorecer la atención plena, la regulación emocional y la reducción de la ansiedad financiera. Estas prácticas permitirán a los participantes identificar sus pensamientos automáticos frente al dinero y la tecnología, promoviendo una toma de decisiones más consciente y menos impulsiva. Además, se incluirán estrategias cognitivo-conductuales orientadas a la reestructuración de creencias limitantes respecto al uso de la banca digital.

Se aplicarán instrumentos pre y post intervención para evaluar los cambios en:

- Niveles de alfabetización financiera.
- Percepción de dificultad frente al uso de la banca digital.
- Variables psicológicas asociadas (ansiedad, autoconfianza, apertura a la experiencia).

Desde la psicología organizacional y positiva, se puede incluir un componente centrado en la inteligencia emocional (Goleman, 1995) y la toma de decisiones financieras racionales (Kahneman & Tversky, 2012).

Esto permitiría trabajar sobre:

- el reconocimiento y regulación de emociones frente al dinero,
- la identificación de sesgos cognitivos (como el exceso de confianza o la aversión a la pérdida),
- y el desarrollo de una mentalidad más reflexiva y menos reactiva frente al riesgo financiero.

Se puede incorporar un módulo de educación emocional aplicada a la economía personal, utilizando técnicas de autorregistro, reflexión guiada y análisis de casos cotidianos.

Por último, Un aporte podría ser un espacio de coaching psicológico o mentoring laboral, con base en la psicología del trabajo, para que los participantes:

- Fortalezcan su sentido de autoeficacia y control financiero (Bandura, 1997).
- Identifiquen sus fortalezas personales y oportunidades de desarrollo.
- Vinculen la gestión financiera con metas personales y laborales significativas.

Esto también ayuda a mejorar la motivación intrínseca y el bienestar organizacional, integrando la propuesta a la esfera laboral y de desarrollo humano.

Síntesis del impacto esperado:

Esta propuesta busca integrar los enfoques psicológico, educativo y tecnológico, promoviendo la alfabetización financiera y digital desde una perspectiva integral de bienestar. La incorporación del mindfulness permite abordar los factores emocionales que interfieren en la relación con el dinero y la tecnología, mientras que el enfoque laboral y organizacional potencia la transferencia de habilidades hacia el ámbito profesional. En conjunto, la intervención aspira a reducir las brechas en inclusión financiera y digital, fortaleciendo la autonomía, la resiliencia y el bienestar económico y psicológico de la población adulta de Neuquén. La propuesta está dirigida a personas adultas residentes en la ciudad de Neuquén y

zonas aledañas, especialmente aquellas que manifiestan dificultades en el uso de la banca digital o presentan bajo nivel de alfabetización financiera. Se priorizará la participación de adultos mayores, trabajadores informales, mujeres jefas de hogar y personas con escasa experiencia en el manejo de herramientas tecnológicas, dado que estos grupos suelen presentar mayor vulnerabilidad frente a la exclusión digital.

conclusión

El presente trabajo permitió analizar de manera integral la relación entre los rasgos de personalidad, el nivel de educación financiera y la percepción de dificultad en el uso de la banca digital en adultos de la ciudad de Neuquén. Los resultados obtenidos evidenciaron que las diferencias individuales en la alfabetización financiera y los factores psicológicos influyen de manera significativa en la forma en que los sujetos se vinculan con el entorno financiero y tecnológico contemporáneo.

En primer lugar, se observó que los niveles más altos de educación formal y alfabetización digital se asocian con una mayor confianza y menor percepción de dificultad frente al uso de herramientas bancarias digitales. Este hallazgo coincide con estudios previos (Lusardi & Mitchell, 2014; McCrae & Costa, 2008), que sostienen que la educación financiera y las competencias cognitivas inciden directamente en la toma de decisiones económicas más racionales y sostenibles. En contrapartida, los niveles más bajos de formación y la escasa experiencia en el uso de plataformas digitales se relacionaron con actitudes más conservadoras, dependencia de terceros y una percepción negativa respecto al control del dinero.

Desde la perspectiva psicológica, los resultados sugieren que ciertos rasgos de personalidad, particularmente la responsabilidad y la estabilidad emocional, actúan como factores protectores al momento de interactuar con el sistema financiero. Las personas con altos niveles de responsabilidad mostraron una tendencia a la planificación y al control de gastos, mientras que aquellos con rasgos de neuroticismo más marcados manifestaron mayor ansiedad e inseguridad ante la toma de decisiones financieras, evidenciando así la relevancia del componente emocional en la gestión económica cotidiana.

Asimismo, los hallazgos ponen en evidencia la necesidad de fortalecer la educación financiera y digital en segmentos vulnerables, entendidos no solo en términos económicos, sino también desde la perspectiva de la alfabetización tecnológica y emocional. Esto cobra especial relevancia en contextos donde la digitalización del sistema financiero avanza con rapidez, generando nuevas brechas de acceso y comprensión. En este sentido, el componente psicoeducativo se torna esencial para promover conductas adaptativas, autonomía y bienestar financiero sostenible.

La propuesta de intervención psicoeducativa desarrollada a partir de este estudio busca dar respuesta a dichas problemáticas, integrando la formación financiera con herramientas de regulación emocional y estrategias cognitivo-conductuales orientadas a la toma de decisiones informadas. Este enfoque interdisciplinario —que combina elementos de la psicología, la economía conductual y la educación— apunta a empoderar a los adultos en el manejo de sus recursos y en la adaptación a los entornos digitales, promoviendo un aprendizaje significativo y transformador.

En términos metodológicos, la investigación cumplió con los criterios de rigurosidad propios de un diseño cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal, lo cual permitió explorar relaciones entre variables psicológicas y financieras en un momento determinado. Si bien el tamaño muestral limitado restringe la generalización de los resultados, la información obtenida constituye una base sólida para futuras investigaciones de mayor alcance y profundidad, que incorporen análisis longitudinales y técnicas inferenciales más complejas.

Finalmente, el presente trabajo contribuye a visibilizar la importancia del rol del psicólogo en el ámbito financiero, ampliando su campo de acción hacia la educación económica, la prevención del estrés financiero y la promoción del bienestar integral. Se concluye que la interacción entre personalidad, educación y contexto digital no solo determina la conducta económica individual, sino también el grado de autonomía y salud psicológica frente a las demandas de la economía contemporánea.

En suma, este TFI aporta un enfoque innovador y humanista, orientado a la comprensión del comportamiento financiero desde una mirada psicológica, educativa y socialmente comprometida, reafirmando la necesidad de seguir articulando la investigación científica con intervenciones aplicadas que promuevan la equidad, la inclusión y el bienestar en la sociedad actual.

Aportes, limitaciones y líneas de investigación futuras

El presente trabajo representa una contribución relevante al estudio de los factores psicológicos y educativos vinculados con la inclusión financiera digital en adultos de la ciudad de Neuquén. Aporta evidencia empírica sobre cómo los rasgos de personalidad y la educación financiera se relacionan con la percepción de dificultad en el uso de la banca digital, integrando dimensiones poco exploradas en investigaciones locales. Desde una perspectiva aplicada, los resultados obtenidos pueden orientar el diseño de programas psicoeducativos, capacitaciones y estrategias de acompañamiento digital que promuevan la autonomía y la confianza tecnológica en la población adulta.

En relación con sus limitaciones, se reconoce que el tamaño de la muestra y su carácter no probabilístico reducen la posibilidad de generalizar los resultados a toda la población neuquina. Asimismo, el uso de instrumentos de autoinforme podría haber influido en las respuestas debido a la deseabilidad social o a la interpretación subjetiva de los ítems. Por otra parte, el diseño transversal impide establecer relaciones causales entre las variables estudiadas, por lo que los hallazgos deben interpretarse como asociaciones y no como efectos directos.

A partir de estas consideraciones, se propone que futuras investigaciones amplíen el estudio incorporando muestras representativas de diferentes regiones del país y aplicando enfoques mixtos que combinen metodologías cuantitativas y cualitativas. Sería pertinente incluir variables adicionales, como la autoeficacia tecnológica, la confianza digital o las actitudes hacia la innovación financiera, que podrían enriquecer la comprensión del fenómeno. De este modo, la continuidad de esta línea de investigación contribuiría al desarrollo de políticas públicas, estrategias educativas y acciones de inclusión financiera que fortalezcan la autonomía económica y digital de la población adulta argentina.

Referencias

- Abad Miguélez, B. (2016). Investigación social cualitativa y dilemas éticos: de la ética vacía a la ética situada. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 34, 101-120.
- Abreus Vázquez, Y., & Bravo Rodríguez, J. (2023). La educación financiera personal y la inteligencia emocional como factores de crecimiento económico. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 318-327.
- Agyei, J. (2020). Mobile banking adoption: Examining the role of personality traits. *International Journal of Bank Marketing*, 38(7), 1505–1526.
- APA (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
- Atkinson, A., & Messy, F. (2012). *Measuring financial literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) pilot study*. OECD Publishing.
- Banco Central de la República Argentina. (2023). *Informe de inclusión financiera 2023*. BCRA.
- Banco Mundial. (2022). *Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman and Company.
- Beck, A. T. (2011). *Cognitive therapy of personality disorders* (2nd ed.). Guilford Press.
- Buitrago Osorio, V. S. (2024). *Conexión entre hábitos financieros y bienestar emocional en la ciudad de Medellín* (Trabajo de grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas).

- Bourdieu, P. (1986). *The forms of capital*. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood Press.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). *Panorama Social de América Latina y el Caribe 2023*. CEPAL.
- Cornejo Saavedra, E., Umaña Hermosilla, B., Guíñez Cabrera, N., Muñoz Silva, D., & Mardones Lagos, C. (2018). Tasa de endeudamiento de adultos jóvenes y educación financiera en Chile. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 3 (2), 33-44.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). *From the 'digital divide' to 'digital inequality': Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper #15, Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University.
- Donnellan, M. B., Oswald, F. L., Baird, B. M., & Lucas, R. E. (2006). The mini-IPIP scales: Tiny-yet-effective measures of the Big Five factors of personality. *Psychological Assessment*, 18(2), 192–203. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.18.2.192>
- Dueñas, M. I., Gómez, A. C., & Rodríguez, L. (2024). *Alfabetización financiera y planificación para la vejez en población rural colombiana*. *Revista Colombiana de Economía y Finanzas*, 8(1), 12–29.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, S. B. G. (1991). *Manual of the Eysenck Personality Questionnaire–Revised (EPQ-R) and short scale (EPQR-A)*. Hodder & Stoughton.
- FEPPRA. Código de Ética. Disponible en <https://fepra.org.ar/fepra/>

- Garay Anaya, G. (2015). Las finanzas conductuales, el alfabetismo financiero y su impacto en la toma de decisiones financieras, el bienestar económico y la felicidad. *Revista Perspectivas*, (36), 7-34.
- García-Mata, O., Briseño-García, A., & García-Fernández, F. (2021). Obsolescencia del conocimiento financiero. *Investigación Administrativa*, 50(128), 1–24. Instituto Politécnico Nacional.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Hamid, K., Iqbal, M. W., Muhammad, H. A. B., Fuzail, Z., Ghafoor, Z. T., & Ahmad, S. (2022). Evaluation of usability of mobile banking applications in digital environments as an emerging economy. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 22(2), 251–264.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Losada, A. V. (2014). *Uso en Investigación y Psicoterapia del Consentimiento Informado*. En Kerman, B., Rodríguez Ceberio, M. E. y Losada, A. V., *En búsqueda de las ciencias de la mente. Investigación en Psicología sistémica, cognitiva y neurociencia*. Buenos Aires (Argentina): Universidad de Flores.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). *The economic importance of financial literacy: Theory and evidence*. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44.

McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (2008). *The five-factor theory of personality*. En O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3ª ed., pp. 159–181). New York: Guilford Press.

Méndez Ortiz, E. L., Morales Sánchez, C., & Infante Sánchez, E. del P. (Eds.). (2024). *Primer Congreso Internacional de Educación Financiera y Emprendimiento*. Universidad de La Salle, Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible (FEEDS).

Musa, P. I., Ficco, C., & Mainero, V. E. (2020). *La educación financiera de adultos mayores: situación actual en Argentina y desafíos frente al Covid-19*. *Sociales Investiga. Escritos Académicos, de Extensión y Docencia*, (9), 8–19. Universidad Nacional de Villa María.

Naeser Seldal, M. M., & Nyhus, E. K. (2022). Financial vulnerability, financial literacy, and the use of digital payment technologies. *Journal of Consumer Policy*, 45(4), 703–729.

Tuesta, D., Sorensen, G., Haring, A., & Cámara, N. (2015). *Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino* (Documento de Trabajo n.º 15/04). Madrid: BBVA Research.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2021). *Unified theory of acceptance and use of technology: A review and extension*. *MIS Quarterly*, 45(1), 1–27.

<https://doi.org/10.25300/MISQ/2021/13312>