

**Universidad Internacional de las Américas
Vicerrectoría Académica**

Facultad de Economía

**Estudio sobre el efecto del SINPE Móvil en el
sistema de pagos del Banco de Costa Rica en el
periodo 2019-2021**

Tesina para optar al grado de bachillerato de Economía

**Sustentante:
Tiffany Paola Cordero González**

**San José, Costa Rica
2022**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capítulo I	12
Aspectos Introdutorios	12
Planteamiento del problema	12
Objetivos.....	12
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Justificación	13
Antecedentes.....	15
Proyecciones	20
Capítulo II.....	21
Marco Teórico	21
Economía	21
Dinero	23
Dinero electrónico	24
La evolución del intercambio	25
SINPE Móvil	27
¿Cómo funciona?	29
Banco de Costa Rica.....	29
SINPE Móvil en el Banco de Costa Rica	30
SINPE Móvil Jurídico del Banco de Costa Rica	35
Sistema bancario costarricense	36
Factores que han incidido en la preferencia del SINPE Móvil	38

Sustitución de efectivo por SINPE Móvil	42
Seguridad Bancaria del Banco de Costa Rica	46
Seguridad bancaria del Banco de Costa Rica	47
Seguridad de Tres Dominios del Banco de Costa Rica	49
Desventajas del SINPE Móvil	49
Capítulo III	51
Marco metodológico	51
Enfoque de la investigación	51
Tipo de investigación	51
Diseño investigativo	52
Población y Fuentes de información	53
Población	53
Muestra	53
Criterios de inclusión y exclusión	54
Criterios de inclusión	54
Criterios de exclusión	54
Fuentes de información	55
Cuadro de variables	55
Descripción y validación de instrumentos	57
Tratamiento de información	58
Capítulo IV	59
Análisis e interpretación de resultados	59
Capítulo V	81
Conclusiones y recomendaciones	81

Conclusiones.....	81
Objetivo general	81
Recomendaciones	84
Referencias	85
ANEXOS	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	32
Figura N° 2: Suscripciones, Desinscripciones y Usuarios Activos del SINPE móvil en el BCR.	33
Figura N° 3: Cantidad de transacciones salientes y entrantes en el Banco de Costa Rica. ..	34
Figura N°4:	35
Figura N° 5:	38
Figura N°6:	39
Figura N° 7:	40
Figura N°8:	43
Figura N° 9:	44
Figura N° 10:	45
Figura N° 11: ¿Cuántos años tiene de laborar en el banco?	60
Figura N° 12: ¿Conoce cada una de las plataformas digitales del Banco de Costa Rica?..	61
Figura N°13: ¿Por qué considera que el SINPE móvil ha experimentado un aumento exponencial en su uso desde el 2019?	64

Figura N° 14: ¿Cuál considera que es el medio más frecuente que los usuarios utilizan para realizar los pagos o transferencias?	66
Figura N° 15: ¿Considera que el SINPE Móvil se utiliza con mayor frecuencia que el dinero físico?.....	67
Figura N° 16: Desde su perspectiva, ¿qué porcentaje de los clientes del Banco de Costa Rica se han suscrito al SINPE Móvil desde el 2019?.....	69
Figura N° 16: ¿Considera que los usuarios han comenzado a utilizar con más frecuencia el SINPE Móvil para realizar pagos de bienes y servicios?	70
Figura N° 17: ¿Cuáles desventajas o puntos de mejora consideran que tiene el SINPE móvil?	72
Figura N° 18: ¿Considera que las plataformas que pone a disposición el BCR para el uso del SINPE móvil son fáciles de usar e inclusivas?.....	74
Figura N° 19: Los factores que inciden en que aún un porcentaje significativo de personas no se hayan suscrito a la plataforma del SINPE Móvil.	76
Figura N° 20: ¿Cuál es la razón más frecuente por la que los clientes solicitan ayuda al BCR para el uso de la plataforma del SINPE Móvil?	78
Figura N° 21: ¿Han experimentado una disminución de clientes físicos en la sucursal?...	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	50
Tabla 2: Cuadro de Variables	56
Tabla 3: Pregunta uno	59
Tabla 4: Pregunta dos	61
Tabla 5: Pregunta tres	62
Tabla 6: Pregunta cuatro	62
Tabla 7: Pregunta cinco	63
Tabla 8: Pregunta seis	65
Tabla 9: Pregunta siete	66
Tabla 10: Pregunta ocho	68
Tabla 11: Pregunta nueve	68
Tabla 12: Pregunta diez	70
Tabla 13: Pregunta once	71
Tabla 14: Pregunta doce	73
Tabla 15: Pregunta trece	75
Tabla 16: Pregunta catorce	77
Tabla 17: Pregunta quince	79

Esta tesina ha sido dividida en 5 capítulos que en conjunto le darán cuerpo al escenario investigativo, a saber:

En el primer capítulo denominado introductorio se tiene como propósito describir las razones por las que este tema merece ser objeto de estudio de una investigación. En él, se hace referencia a los materiales previos generados por investigadores y especialistas en torno al tópico de investigación y el abordaje que le hizo. Así mismo se incluye el objetivo general y los objetivos específicos. En su conjunto y tal como su nombre lo indica, introduce al lector en el tema de investigación y cómo será abordado.

El segundo capítulo, marco teórico, brinda el sustento teórico y conceptual que sirve de fundamento para respaldar los hallazgos que genere el estudio.

Por su parte en el marco metodológico, correspondiente al tercer capítulo, se da a conocer el tipo de investigación empleada, la metodología, los instrumentos, las fuentes de información, población y muestra, las categorías de análisis empleadas por el investigador y el tipo de análisis que se aplica al estudio.

En el cuarto capítulo, se presentan, ordenan, analizan e interpretan los datos obtenidos a través de los instrumentos y las técnicas investigativas.

El último capítulo denominado conclusiones y recomendaciones, se brindan los principales hallazgos obtenidos en cada una de las variables, así como recomendaciones dirigidas a personas físicas o jurídicas sobre la implementación de estrategias para subsanar o mejorar cada una de las condiciones descritas en este documento.

Capítulo I

Aspectos Introdutorios

Planteamiento del problema

La transformación digital en los sistemas financieros está cada vez más evidente, en la actualidad se utilizan con más frecuencia las plataformas digitales para realizar las transacciones y ha provocado que haya un cambio en el uso del efectivo dado que las personas han comenzado a cambiar sus métodos de pago tradicionales.

La relevancia del planteamiento del problema proviene de que: “permite conocer la situación que se va a estudiar mostrando sus rasgos y dimensiona el estado actual de la situación o aspecto que se estudia.” (Cabezas, Andrade y Torres, 2018, p.37)

En relación a lo mencionado anteriormente, este apartado permite conocer en mayor profundidad el tema a investigar y los rasgos que posee; El planteamiento del problema implementado para esta investigación es el siguiente:

¿Cuál es el efecto del SINPE Móvil en el sistema de pagos del Banco de Costa Rica en el periodo 2019-2021?

Objetivos

“Los objetivos establecen qué se pretende con la investigación” (Hernández et al, 2018, p.59) Con respecto a lo mencionado en este apartado se detallan los objetivos del estudio realizado. Este apartado se subdivide en objetivo general y objetivos específicos.

Objetivo general

Siendo el objetivo general: Analizar el efecto del SINPE Móvil en el sistema de pagos del Banco de Costa Rica en el periodo 2019-2021

Objetivos específicos

Por su parte, se consideran como objetivos específicos los siguientes:

Determinar los factores principales que han incidido en que la herramienta SINPE Móvil alcance altos niveles de uso en los usuarios del Banco de Costa Rica.

Determinar para el periodo de estudio cómo ha cambiado la preferencia en el uso de los medios de pago por parte de los agentes económicos en la sucursal del Banco de Costa Rica del Centro Comercial del Sur.

Identificar las desventajas de la tecnología SINPE móvil para los clientes del Banco de Costa Rica.

Justificación

En el siguiente apartado “Es necesario que justifiquemos el estudio que pretendemos realizar, basándonos en los objetivos y las preguntas de investigación, lo cual implica exponer las razones por las cuales es importante o necesario llevarlo a cabo y los beneficios que se derivarán de él” (Hernández et al, 2018, p.45)

Con respecto a lo mencionado por Hernández et. Al, en la presente investigación se analiza el comportamiento de los consumidores que utilizan plataformas digitales como

métodos de pago seguros y rápidos para realizar sus transacciones, específicamente la plataforma del SINPE Móvil y que ha favorecido al comercio ya que también ésta ha impulsado a las pequeñas y medianas empresas porque su uso es sencillo lo que ha provocado que los emprendedores utilicen la plataforma para recibir los pagos de sus clientes.

La plataforma del SINPE Móvil fue creada en el 2015 por el Banco Central de Costa Rica, es una plataforma con mayor transaccionalidad que permite realizar intercambios de dinero de forma segura y eficiente, además posee un nivel de inclusión alto y actualmente cuenta con más de 2,3 millones de usuarios inscritos; en 2021 presentó un crecimiento del 787% según datos del Banco Central de Costa Rica.

Lo que ha provocado un desplazamiento del efectivo; los usuarios han tenido un cambio en el comportamiento del uso de dinero físico, ha aumentado la utilización de plataformas digitales, porque de esta forma los pagos son más rápidos, sencillos y eficientes por esto, los consumidores lo prefieren además que en tiempos de pandemia es una forma de resguardar su salud.

Es importante estudiar el efecto del SINPE Móvil en la población ya que la transformación digital de la banca es necesaria en la actualidad y con dicha plataforma millones de personas han comenzado a cambiar su método de pago tradicional (efectivo) por medios electrónicos en 2021 el SINPE Móvil transfirió el 10% del PIB según los datos del Banco Central de Costa Rica, además es importante tener una visión más clara sobre la relevancia que presenta la utilización de plataformas digitales seguras como lo es el SINPE Móvil y los beneficios que aportan a la población como lo es la seguridad social y la confianza de las personas.

Antecedentes

En este apartado se presentan estudios realizados sobre los medios de pago electrónicos y estudios nacionales sobre la plataforma SINPE Móvil.

La relevancia de los antecedentes proviene de que: “ Cuanto más a profundidad se conozca un tema, el proceso de precisar y clarificar la idea resultará más eficaz y rápido. ” (Hernández y Mendoza, 2018, p.29). Es decir, en otras palabras, lo que el autor establece es que mientras más se indaga sobre un tema mejores son los conocimientos.

Entre los antecedentes internacionales se mencionan los siguientes:

En una investigación elaborada en el 2004, Maldonado realizó una investigación denominada: Dinero digital y su efecto sobre la demanda del dinero circulante, realizada en el Instituto Politécnico Nacional de México para optar por el grado de maestría en las ciencias económicas.

La cual tiene como objetivo general: investigar lo que está pasando con el dinero digital y cómo se ve modificado el uso del dinero de alto poder, de lo que se deriva el siguiente objetivo específico: demostrar si el uso extendido de los sistemas de pago digitales, está modificando el uso del dinero de alto poder. En esta investigación se hace referencia sobre la evolución que ha tenido el dinero y la evolución al dinero digital.

Como conclusiones de la investigación se menciona que para el año 2002 la población de México tuvo un recelo a la utilización de los medios digitales para resguardar su dinero ya que la crisis que hubo en 1994-1995 originó bancarrotas que provocaron desconfianza en la población y sólo 13 de cada 100 personas manejaban una cuenta bancaria. Se menciona además que en naciones más avanzadas el saldo de billetes y monedas representa entre un 2% y un 10% del PIB, así como la imperativa importancia de buscar medidas y acciones para ir digitalizando la banca.

Asimismo, se encuentra el estudio sobre: Educación e inclusión financieras en América Latina y el Caribe presentado por Roa, Másmela, García y Rodríguez; del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericano en el 2014. Cuyo objetivo general es analizar los programas de educación e inclusión financiera en los bancos centrales y en las superintendencias reguladoras, llegando a los siguientes hallazgos: los bancos centrales se han encargado de la Educación Financiera (EF) de sus países y después de la crisis financiera reciente el contenido y los programas de EF en los bancos centrales han evolucionado para tener una mayor credibilidad y consolidar la imagen de la banca.

Con relación a la inclusión financiera solo la mitad de los bancos centrales reportaron que realizaron programas de inclusión, además esa mitad mencionó que los programas incluyen educación e inclusión financiera y que los programas van dirigidos hacia los productos simplificados: la regulación para los pagos móviles y electrónicos, así como los agentes responsables.

Por otra parte, el trabajo que se consulta es el de Amadeo, 2015 con el tema investigativo denominado: Pagos electrónicos en el mundo, caso argentino que fue realizado en la Universidad de San Andrés para optar por el título de maestría en gestión de Servicios Tecnológicos y Telecomunicaciones; que tiene como objetivo general analizar el escenario actual y perspectivas de los pagos electrónicos en las transacciones minoristas, presenciales y a la distancia en la República Argentina.

Como objetivos específicos analizar el comportamiento en otros mercados donde los pagos electrónicos, favorecidos por el desarrollo y evolución de la tecnología han dado lugar a la creación de nuevos instrumentos de pago “opcionales” a los ofrecidos tradicionalmente por el sistema bancario (tarjetas inteligentes, plataformas de dinero virtual y servicios de pagos móviles), favoreciendo su expansión y crecimiento; alterando el ecosistema de la industria como consecuencia de la intervención de nuevos jugadores brindando múltiples alternativas de usabilidad y beneficios para los usuarios.

Entre sus hallazgos se encuentran: la cantidad de beneficios y ventajas que aportan los pagos electrónicos en Argentina para el 2015, ya que se reporta un uso frecuente y masivo de los pagos electrónicos y la esperanza de los consumidores argentinos por el desarrollo y crecimiento de los medios de pago electrónicos; en especial, en los consumidores más jóvenes lo que aumentará los niveles de inclusión financiera.

Los estudios mencionados anteriormente se eligieron a fin de poder sustentar el presente tema investigativo sobre el tema de los pagos electrónicos y cómo ha evolucionado con el uso de la tecnología a nivel internacional ya que no solo en Costa Rica ha habido cambios en el sector financiero por el uso de plataformas digitales y lo que ha provocado en los medios de pago.

En Costa Rica existen trabajos investigativos que abordan el objeto de estudio entre ellos:

En el 2003, Valle presenta una investigación denominada: Propuesta de una metodología de evaluación de los riesgos de crédito y liquidez en un mecanismo de liquidación neta operado por el Sistema de Pagos del Banco Central de Costa Rica realizada para la Universidad de Costa Rica para optar por el grado de magíster y que tiene como objetivo principal: Explorar el contexto de riesgo en el sistema de pagos operado por el BCCR, con el fin de proponer una metodología estadística para la cuantificación y evaluación del riesgo de crédito o liquidez en los servicios de liquidación neta del SINPE, precisando los elementos necesarios para su valoración.

Los objetivos específicos son: 1. Establecer las generalidades y conceptos relacionados con los sistemas de pagos y su contexto dentro del sistema financiero, y el papel del banco central como operador del sistema. 2. Describir los orígenes del sistema de pagos en Costa Rica, su organización, la importancia del SINPE para las entidades involucradas, los servicios operados por el sistema según el mecanismo de compensación y liquidación. 3. Mostrar el concepto de riesgo en el ámbito de los sistemas de pago, contemplando la

diferencia entre riesgos operativos y riesgos financieros, y los principales elementos para su debida administración

Obteniendo el siguiente resultado: La utilización del SINPE ha significado una verdadera transformación en la organización del sistema financiero nacional por el avance tecnológico y el compromiso adquirido por el Banco Central de Costa Rica, un punto clave para los medios de pago electrónicos es la estabilidad financiera y la necesidad de una evolución sostenida en la forma de medición y valoración de los sistemas de pagos a nivel nacional e internacional.

Asimismo, se encuentra una investigación sobre: El dinero electrónico como sustituto parcial del efectivo y el posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada que lo presenta Gómez en el 2012 para la Universidad de Costa Rica para la obtención del grado de licenciatura en Derecho y tiene como objetivo general: Realizar un análisis de la normativa costarricense y comparada sobre un nuevo medio de pago, el dinero electrónico, en tanto que progresivamente se configura como un eventual sustituto parcial del dinero en efectivo y como posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros básicos.

Objetivos específicos: Realizar un enfoque histórico sobre la moneda inmersa en un contexto jurídico-económico internacional y nacional, para entender la evolución y trascendencia del dinero electrónico. Analizar los lineamientos y regulaciones existentes a nivel internacional sobre el tema, estableciendo el marco jurídico regulatorio actual de este tipo de dinero y las propuestas y legislación que se discuten. Analizar la regulación nacional relacionada con el dinero electrónico para establecer el tratamiento actual de este tema en el país. Concluir las consecuencias jurídicas y económicas que con el uso de este medio de pago no tradicional se acarrearán para los países que lo utilizan, 10 específicamente, Costa Rica y la existencia o no de una verdadera seguridad jurídica transaccional por medio de dinero electrónico.

Con base en esta investigación se concluye que el concepto de dinero electrónico, se esbozaron básicamente dos tendencias: en el sentido amplio, involucra cualquier forma de pago que se realice por medios electrónicos y en el sentido estricto donde el dinero digital funciona como un sustituto del dinero físico. En Costa Rica no existe el dinero electrónico en sentido estricto, solo se emplea en sentido amplio como lo son las tarjetas de débito y crédito.

Otro trabajo que se consulta es el realizado en 2020 por Pérez y Víquez para la Universidad Nacional de Costa Rica para la obtención del grado de licenciatura, el presente trabajo se denomina: “Eficiencia y profundidad del sistema financiero costarricense y su efecto sobre el crecimiento económico” que tiene como objetivo general: Analizar la eficiencia y profundidad del sistema financiero costarricense, y su efecto sobre el crecimiento económico. Objetivos específicos: Exponer el funcionamiento del sistema financiero para Costa Rica en el período 1995-2015. Elaborar un indicador de desempeño financiero para medir la calidad de los activos financieros. Construir modelo VAR para la relación causal entre sistema financiero y crecimiento económico. Proponer recomendaciones para potenciar el desarrollo del sistema financiero costarricense.

Entre sus hallazgos se brinda una visión más clara sobre la utilización de las plataformas digitales como medios de pago, específicamente de la herramienta SINPE Móvil que es una de las preferidas de la población respaldado por el crecimiento exponencial que presenta la misma y porque tiene altos niveles de transaccionalidad y analizar los niveles de inclusión que tiene la utilización de la plataforma en la población.

Las tesis nacionales seleccionadas para la realización de la presente tesina tienen relación con el tema investigativo ya que son temas sobre la eficiencia del sistema financiero costarricense y como el dinero se ha ido cambiando del dinero en efectivo a dinero digital.

Proyecciones

La investigación en curso permite:

- a. Conocer los principales factores por los cuales el SINPE Móvil es la plataforma con mayor transaccionalidad de Costa Rica.
- b. Deja en evidencia la nueva tendencia que posee la población en Costa Rica sobre el uso del cuasidinero como sustituto del efectivo.
- c. Permite conocer las desventajas de la utilización del SINPE Móvil en la población de Costa Rica.

Capítulo II

Marco Teórico

Economía

Marx “...en la producción social de su vida establecen determinadas relaciones necesarias e interdependientes de su voluntad, relaciones de producción que corresponden a una fase determinada de desarrollo de sus fuerzas productivas materiales. El conjunto de estas relaciones de producción forma la estructura económica de la sociedad [...] El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de la vida social, política y espiritual en general”. (Citado en Martner, G. Economía, una teoría heterodoxa, 2018, p. 36)

Tomando en cuenta la cita anterior, se puede aducir que la economía es una ciencia social, que se encarga del estudio de los sistemas de producción y de la distribución eficiente de los recursos limitados para alcanzar el crecimiento y desarrollo económico. El fin último es la prosperidad, en un sentido armónico con la equidad, el medio ambiente, la educación y la salud.

Desde su génesis, los primeros autores formales de la disciplina, exponen sus ideas bajo las cuales consideran una sociedad puede alcanzar estos objetivos. Partiendo de premisas que hoy se pueden considerar sentadas, por ejemplo, cómo se organizan los seres humanos para satisfacer sus necesidades. En este sentido, se resalta que las personas forman parte de un conjunto social, que necesita si o si para su supervivencia del intercambio. Como expone el clásico Adam Smith.

El hombre, en cambio, está casi permanentemente necesitado de la ayuda de sus semejantes, y le resultará inútil esperar exclusivamente de su benevolencia. Es más probable que la consiga si puede dirigir en su favor el propio interés de los demás, y mostrarles que el actuar según él demandará redundará en beneficio de ellos. Esto es lo que propone cualquiera que ofrece a otro un trato. Todo trato es: dame esto que deseo y obtendrás esto otro que desees tú; y de esta manera conseguimos mutuamente la

mayor parte de los bienes que necesitamos. No es la benevolencia del carnicero, el cervecero, o el panadero lo que nos procura nuestra cena, sino el cuidado que ponen ellos en su propio beneficio. (Smith. 1767, p.39)

Fragmento de: Adam Smith. “La riqueza de las naciones”. Libros.

Según Smith, es la búsqueda de un beneficio individual lo que lleva a alcanzar un beneficio mutuo. Esto crea los incentivos a que dos partes estén dispuestas a intercambiar y que, por una deducción natural, encuentren que la mejor manera de aumentar dicho beneficio es a través de lo que él denomina, división social del trabajo.

Son estos argumentos los que dan forma a una idea abstracta y compleja que está presente en todas las discusiones económicas, el mercado. Si bien no existe un concepto completamente preciso, se puede decir que es donde ocurre el intercambio. No obstante, es para Smith, el interés individual, lo que permite su pleno funcionamiento, donde según él una “mano invisible” ordena a todos sus actores y permite la eficiencia. En realidad, esta mano invisible de forma contemporánea se entiende como el funcionamiento del sistema de precios por medio de las fuerzas de la oferta y la demanda.

Es bajo la lógica de encontrar un mecanismo que permita un adecuado funcionamiento del sistema de precios, que el ser humano a través de la historia, ha evolucionado, probado e intentado a través de distintos métodos como mejorar el intercambio. Sin embargo, como diría Joseph Shumpeter, por un proceso de “destrucción creativa”, lo innovador es que todas estas buscan la reducción de los costos de transacción. Así surge la idea del intercambio a través del dinero.

Dinero

El dinero se ha entendido como todo activo que se utiliza para realizar intercambios y que cumple con unas funciones esenciales. Por esta razón, la noción de dinero, está más relacionada con el cumplimiento de estas funciones, que de sus características físicas. Estas son:

- A. Medio de cambio
- B. Depósito de Valor
- C. Ejercer una unidad de cuenta

Cuando se habla de que el dinero debe ser medio de cambio, es que este sea generalmente aceptado por todos los agentes económicos como contraparte de un intercambio, o sea, un medio en el cuál las personas estén dispuestas a aceptar como pago por la venta de sus bienes o servicios, por la garantía de que este les será igualmente aceptado por otras personas o empresas.

La siguiente función se relaciona a la preservación del valor. Es importante no solo que el dinero mantenga su valor en el tiempo, si no que este sea poco volátil. Esto permite algunas de las condiciones indispensables en un sistema capitalista. Por ejemplo, las personas estarán dispuestas a aceptar algún activo como pago, si saben que este mantendrá el valor y podrán adquirir otros bienes y servicios por un valor similar. También, permite hacer el cálculo económico y, por lo tanto, conocer o tener alguna certeza sobre el rendimiento futuro de mis inversiones o ahorros, o sea permite el funcionamiento del sistema financiero, asimismo, logra que las decisiones de consumo se basen en las necesidades humanas, en gustos y preferencias y no en distorsiones generadas a partir de expectativas en el comportamiento de los precios.

Por último, la función de unidad de cuenta se refiere a que el sistema como un todo utilice a este activo para expresar los distintos precios, es decir, que los bienes y servicios, los salarios, las deudas, o cualquier otra magnitud se denomine en esta cuenta. Se hace

hincapié en que estas funciones están estrechamente relacionadas, y en algunos de los casos dependen entre sí, por ejemplo, es difícil pensar en que un activo cumpla con la función de medio de cambio, si no es depósito de valor.

Dinero electrónico

El dinero electrónico es un instrumento financiero que nos permite realizar pagos y transferencias con un dispositivo electrónico. Su funcionamiento consiste en almacenar dinero que está físicamente en billetes y monedas, en una cuenta corriente o en una tarjeta de crédito, en cualquier soporte electrónico como puede ser una tarjeta física, una tarjeta virtual, un teléfono, un ordenador o cualquier otro dispositivo cuya memoria permita hacerlo, que luego puedes utilizar para realizar pagos con el límite del importe que hayas cargado. (Banco de España, parr.1, 2022)

De la cita anterior cabe mencionar, que el dinero electrónico es aquel que se almacena en una cuenta bancaria o en las tarjetas de crédito y que permite el intercambio del dinero por internet, redes de telecomunicaciones privadas, en tarjetas físicas, en una plataforma digital que puede utilizarse en un dispositivo móvil, computadora, tableta o bien otro dispositivo que lo permita. La implementación del uso del dinero electrónico y la facilidad con la que se pueden realizar las transacciones también han provocado que se de un desplazamiento del efectivo.

Asimismo, el dinero y los medios de pago electrónicos que se utilizan con mayor frecuencia son las tarjetas de crédito, débito, tarjetas de regalo y actualmente se utiliza aún más las plataformas digitales que poseen las instituciones financieras las cuales los usuarios en su mayoría las tienen en sus dispositivos móviles y que con ingresar a la plataforma se pueden realizar transferencias bancarias y la más utilizada en la actualidad que es el SINPE Móvil, además del apple wallet para los dispositivos de Apple y el NFC para los usuarios de Android que funcionan como un tipo de pago sin contacto.

La evolución del intercambio

Las formas rudimentarias del intercambio, se remontan a lo que se conoce como trueque, este método se basa en el intercambio de bienes finales entre las personas. Surge, porque no se necesita de ningún otro bien o activo para poder intercambiar, pero abraza una gran complejidad porque requiere que ambas partes estén interesadas en los productos a intercambiarse. Asimismo, como se deduce de lo anteriormente expuesto, cumple poco con algunas de las características que se requieren para poder hacer intercambios de una forma eficiente, por ejemplo, la ausencia de divisibilidad.

Posterior a este mecanismo, el ser humano empieza a utilizar bienes como medio de cambio, lo que se conoce como dinero mercancía. Se empezó a utilizar semillas, carnes, conchas, partes de animales principalmente pieles, cuernos, cabezas de ganado, colmillos, así como sal por oro, plata o bronce. Estos metales eran muy pesados, estaban en forma de lingotes, por esta razón, en ese momento el dinero se pesaba no se contaba; se le acordó un valor significativo a cada pieza de intercambio y se le dio por nombre el "denario romano" que da origen a la palabra dinero.

Así, como menciona Fernández, J (1997) "Los metales se convirtieron, sin embargo, en la forma más común de dinero y ello por razones bastante obvias. Los metales no sólo pueden ser conservados a bajo costo porque son menos perecibles, sino que pueden ser divididos en partes más pequeñas o fusionados en partes más grandes" p.29

Estos metales, se siguieron utilizando por siglos, tomaban forma de una barra simple, pero sin ningún tipo de acuñamientos, hasta en la Roma antigua como señala Fernández, J (1997), "en la Roma antigua, las barras de cobre se siguieron utilizando hasta el gobierno de Servio Tulio, para luego comenzar a ser sustituidas por monedas acuñadas". p.29, asimismo, según este autor "Las monedas aparecieron como una manera de superar las limitaciones de las barras metálicas simples, es decir, el problema a de determinar su peso y calidad, que se hacía más tedioso a medida que los intercambios se volvían más frecuentes" p.29

Según Fernández, J (1997), un detalle fundamental detrás de estas primeras monedas, es que los gobernantes fueron los que monopolizaron la acción de acuñar las monedas. La acuñación es una especie de certificación, que garantiza la veracidad del metal utilizado. No obstante, esto permitía que se aprovecharan de esa condición para reducir la cantidad de metal en cada moneda y poder “producir” más, algo que creaba en ese momento lo que se conoce por inflación.

De esta forma, como explica Fernández, J (1997), “La solución para los frecuentes fraudes y falsificaciones de monedas fue la creación de los bancos. El primero de ellos fue el Banco de Ámsterdam, fundado en 1609, con la garantía de la ciudad.” p.30. Sin embargo, es hasta el Banco de Inglaterra, cuando se registra un caso exitoso de emisión monetaria en forma de billetes. Que posterior a procesos inflacionarios, entra con una serie de reglas, entre las que se destaca, el respaldo de la emisión por oro, es decir, solo se podían crear billetes, si estos eran respaldados con activo cuyo valor es de mercancía.

Asimismo, fue evolucionando el papel moneda, incluso al punto de acuerdos internacionales para preservar el valor de las monedas y evitar inestabilidades cambiarias, como el acuerdo de Bretton Woods, con el patrón oro. Este sistema, requería que todas las emisiones estuvieran respaldadas con oro y por consiguiente, los bancos centrales eran capaces de crear dinero, en el tanto pudieran tener más oro.

Posteriormente, el mundo avanza hasta un concepto más cercano al que se entiende actualmente por billetes y monedas. Ahora basados en la confianza de las personas y no en su valor real. A este se le denomina dinero fiduciario, su principal diferencia como menciona McLEAY, Radia y Thomas (2015) es que “El dinero fiduciario o “papel” moneda es dinero no convertible en ningún otro activo (como el oro u otras mercancías)” p.345

De este, el dinero más usado es el Fiat, esta es una forma de dinero fiduciario, emitido por los Estados, normalmente por medio de los bancos centrales. Su mecanismo se empieza

a utilizar después de que el expresidente Estadounidense Nixon diera fin al patrón oro. Su esencia radica en la credibilidad de las autoridades monetarias en la preservación del poder compra de las monedas, visto desde otra perspectiva, el seguro que da este dinero, no es su conversión a un metal, si no la preservación de su valor para el intercambio en el tiempo.

El dinero fiduciario, es el que en general el mundo utiliza en la actualidad. A medida que el ser humano ha evolucionado, principalmente con el desarrollo de la era tecnológica y el internet aparecen innovaciones como las cuentas bancarias, tarjetas de débito y de crédito que son formas de utilizar el dinero de una manera más sencilla, rápida y útil para las personas. La explosión tecnológica, ha impactado todos los ámbitos de la vida y los sistemas de pago, no son la excepción.

Más allá de la comodidad y eficiencia que significan estos medios de pago, mayoritariamente han sido proveídos desde un inicio por el sector privado. Es decir, son tecnologías como Visa, MasterCard y otras, operadas y dadas a las personas por las entidades financieras. Son redes privadas, que normalmente cobran comisiones por el uso. Además, con un costo físico implícito, por ejemplo, el costo de un datáfono y el chip de una tarjeta de débito o crédito. Es aquí, donde Costa Rica se convierte en pionera en el mundo, con el diseño y construcción de una plataforma que permite hacer pagos y transferencias con un costo menor de transacción. Esta plataforma es el SINPE Móvil.

SINPE Móvil

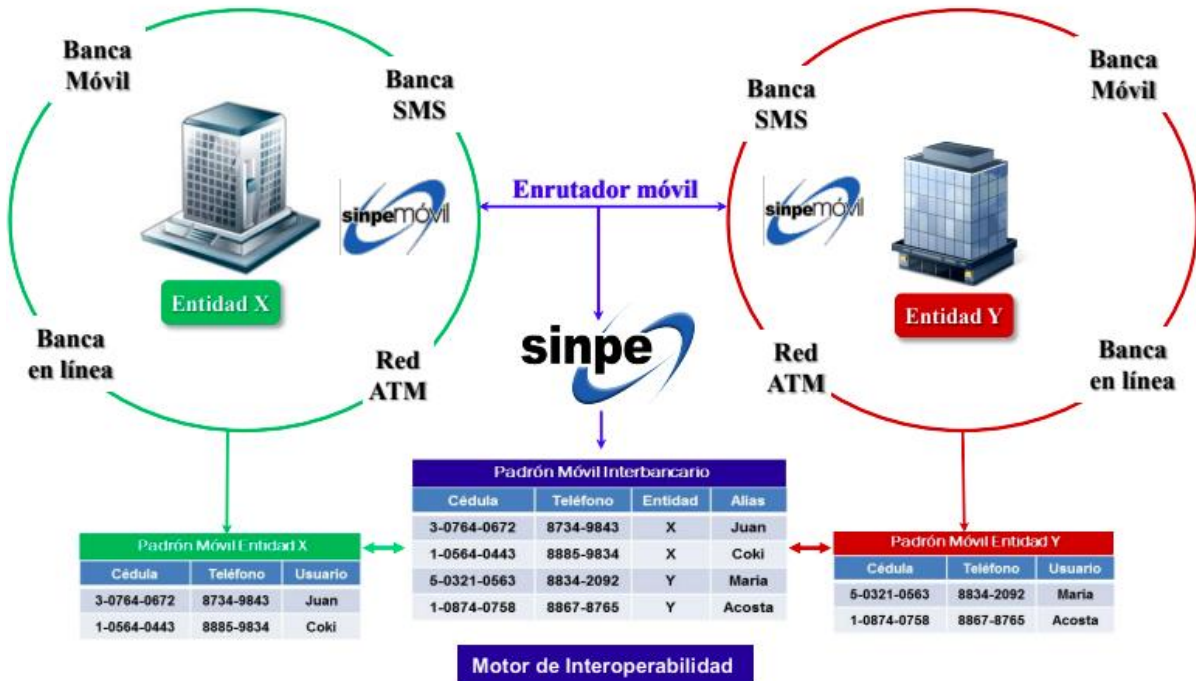
El Sistema de Pagos Electrónicos Móvil (SINPE Móvil) es una herramienta que se creó en el Banco Central de Costa Rica (BCCR). Esta plataforma centralizada permite los pagos al detalle (de bajo monto \leq 200 000 con vigencia al día de hoy) para que los usuarios del Sistema Financiero Nacional puedan realizar las transferencias electrónicas a las cuentas que se encuentren vinculadas a un número de teléfono móvil y que se utiliza desde cualquier

banca electrónica. Estas transferencias pueden realizarse de igual forma entre cuentas de un mismo banco (intra), o de forma interbancaria.

Para poder hacer uso del SINPE Móvil es necesario tener una cuenta de fondos abierta en colones en alguna entidad financiera, tener activa una línea de teléfono móvil y cumplir con los requisitos que solicitan las entidades, estos son sencillos y permiten que la plataforma posea un mecanismo seguro y de fácil acceso.

Uno de los grandes incentivos que crea el SINPE móvil, es que además de que permite los pagos electrónicos, no se cobran comisiones por las transacciones en los montos menores a cien mil colones. Esto, claramente avanza en la reducción de los costos de transacción, principalmente en lo que se refiere a transferencias interbancarias, donde las comisiones suelen ser de montos significativos. Por otro lado, en el caso de los comercios, pequeñas o micro empresas, les permite recibir en tiempo real y de una forma segura, el pago por la venta de su bien o servicio sin la necesidad de pagar una comisión, como sucedería con el uso de un datáfono.

¿Cómo funciona?



Fuente: Banco Central de Costa Rica, División Sistema de Pagos, 2020

Uno de los bancos que ofrece a sus clientes el acceso a esta plataforma es el Banco de Costa Rica (BCR). El BCR, es un Banco estatal que forma parte del sistema bancario nacional y sobre el que se centra este trabajo investigativo.

Banco de Costa Rica

Se fundó el 20 de abril de 1877 y su primer nombre fue Banco de la Unión, se llamó así hasta 1890 cuando se dio el cambio al nombre actual. Este banco nació con el fin de ser una nueva opción de banca entre las que ya existían en esa época. Las principales funciones que el Banco de Costa Rica tuvo fue hacer préstamos de dinero, manejo de las cuentas corrientes, efectuar las cobranzas, recibir los depósitos, entre otras funciones.

La fundación de esta entidad fue tan sólida que tan solo 7 años después obtuvo un contrato nombrado: Soto-Ortuño que tuvo vigencia hasta 1896, este consistió en que se le daba al BCR (Banco de Costa Rica) la administración de las rentas públicas y el poder como única entidad de emitir dinero.

Para 1928 los servicios fueron descentralizados y se crearon las primeras sucursales del BCR las cuales se ubicaron en el puerto de Limón y Puntarenas. La entidad sufre un cambio sustancial después de la guerra civil de 1948, cuando La Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, incluido el Banco de Costa Rica en el artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica de 1949 la define como una institución autónoma. Esta naturaleza de banco público, con garantía del Estado se mantiene hasta el día de hoy.

Esta institución ha estado en constante cambio para adaptarse a las necesidades de la sociedad según la época, ha ido innovando, modernizando sus servicios y la atención al público en búsqueda de obtener una mayor agilidad y comodidad. En este sentido el BCR ha ido aplicando y utilizando modernas tecnologías. Recientemente y una de las que ha tenido mayor impacto, el SINPE móvil.

SINPE Móvil en el Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica ofrece a sus consumidores una aplicación en la cual se pueden realizar consultas, pagos de servicios, transferencias intrabancarias e interbancarias de una forma más rápida y sencilla. Entre los trámites que se pueden realizar en esta plataforma se encuentra disponible el uso del SINPE Móvil para realizar las transferencias de fondos que se realizan por medio del número de teléfono. El medio de transferencias SINPE Móvil permite realizar las transacciones por medio del APP BCR SINPE Móvil y para los usuarios

de la compañía Kolbi desde la Oficina Virtual y la Aplicación BCR Móvil, por un monto máximo de doscientos mil colones.

Para realizar una transferencia de SINPE Móvil los usuarios del Banco de Costa Rica deben cumplir los siguientes requisitos:

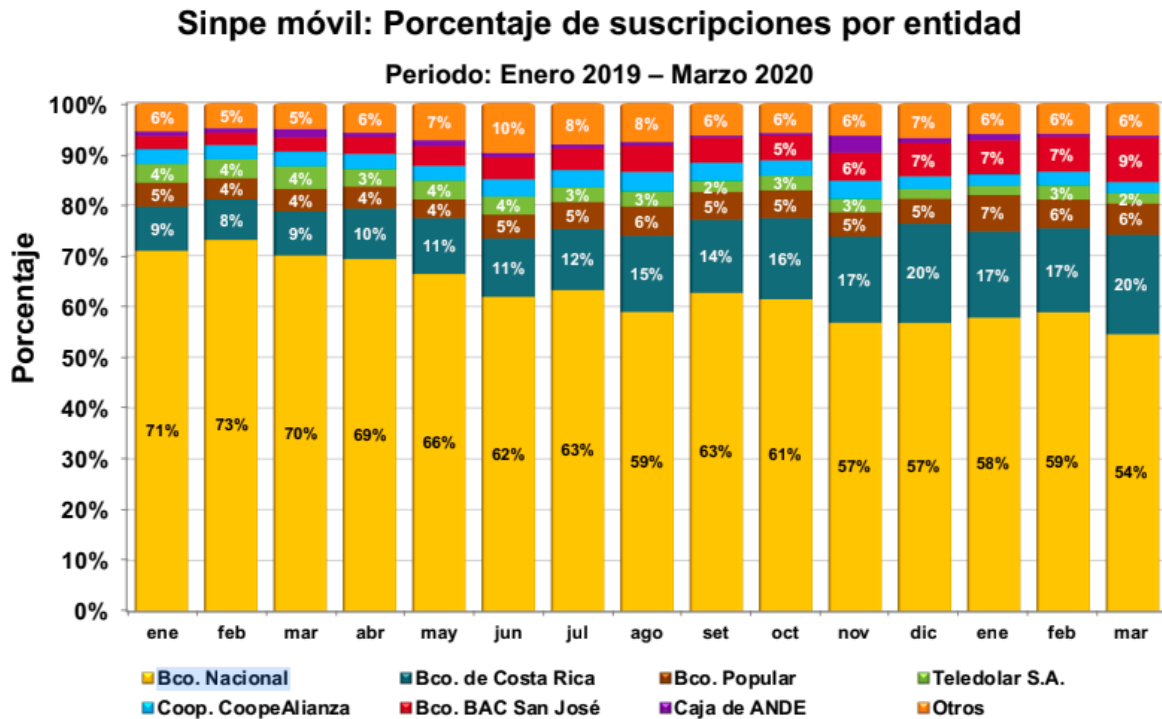
- A. Ser mayor de dieciocho años.
- B. Tener una cuenta bancaria.
- C. Tener un número telefónico.
- D. Un usuario y contraseña para la APP BCR
- E. Utilizar la tarjeta de clave dinámica para el código de seguridad o bien haber realizado la migración para el código de seguridad en línea.

Según las recomendaciones que realiza el Banco de Costa Rica se destacan:

- A. Poseer una contraseña para el dispositivo móvil y otra para la APP BCR.
- B. No acceder a enlaces que hayan sido facilitados vía SMS/MMS.
- C. Evitar tener información sensible tal como claves o contraseñas en listados o en otro tipo de almacenamiento dentro del dispositivo móvil.

Como en la mayoría de las entidades financieras del país, el uso del SINPE móvil en el BCR ha crecido exponencialmente y ha sido uno de los bancos cuyo número de usuarios ha crecido relativamente más. Esto se puede observar en el siguiente gráfico que muestra las suscripciones por entidad. Para enero del 2019, el BCR registraba únicamente un 9% del total de suscripciones en el sistema financiero nacional, no obstante, este porcentaje fue creciendo con los meses y para marzo del 2020 ya representaba el 20% de las suscripciones mensuales.

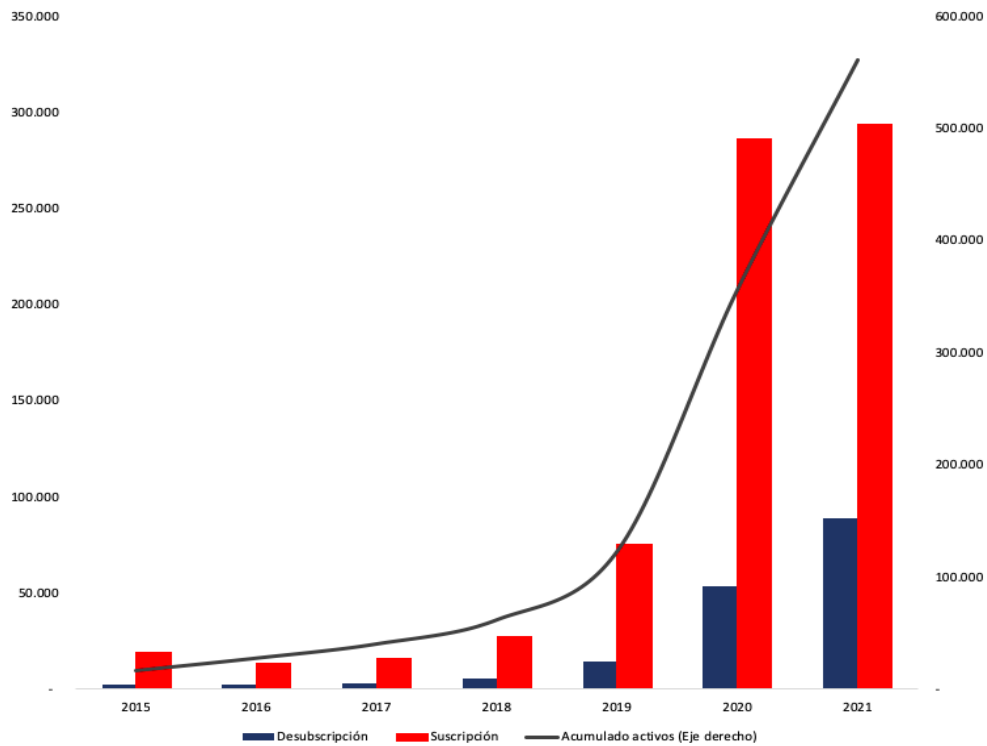
Figura N° 1



Fuente: Banco Central de Costa Rica, División Sistema de Pagos, 2020.

Estos datos se deben al alto número de suscripciones que ha tenido la entidad durante los últimos años. Entre 2019 y 2021, se registró un incremento neto (Suscripciones menos de suscripciones) de 498 mil cuentas de SINPE en el BCR. Este comportamiento está estrechamente relacionado con el fenómeno de la pandemia del COVID-19, que introdujo una serie de cambios en la vida de las personas, entre ellas un mayor uso de los medios de pago electrónicos, donde el SINPE móvil se posicionó como una forma segura, rápida y salubre de hacer transacciones. Mientras que en el 2019, en ausencia de pandemia el incremento neto fue de 60 mil cuentas, en el 2020 aumentó a 233 mil cuentas. Este comportamiento se puede observar con el siguiente gráfico.

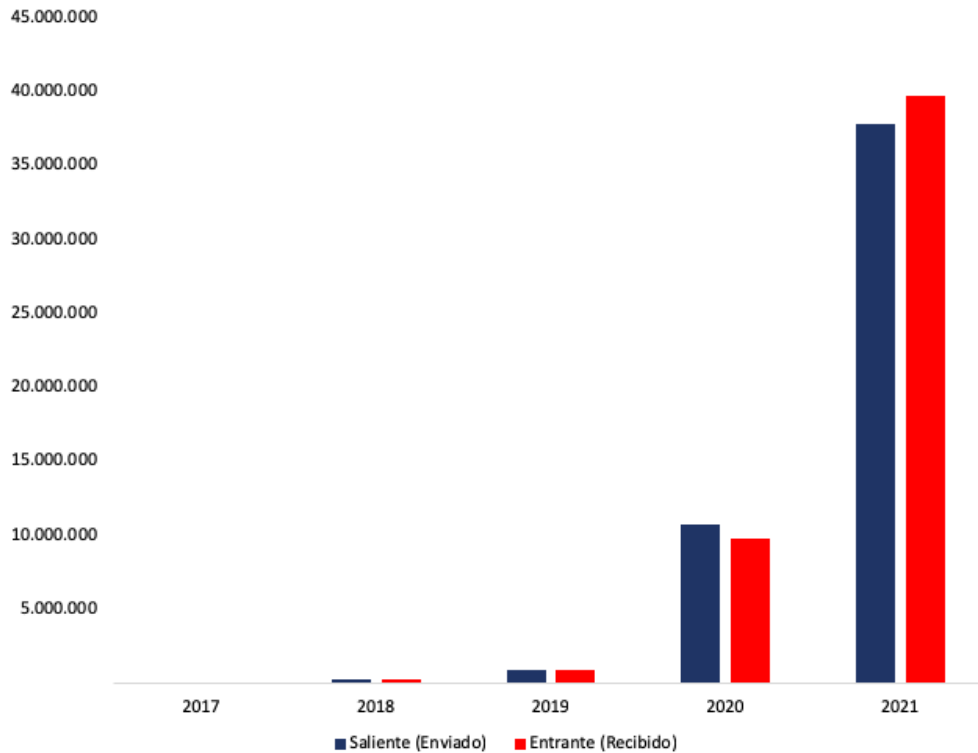
Figura N° 2: Suscripciones, Desinscripciones y Usuarios Activos del SINPE móvil en el BCR.



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de Costa Rica, 2022.

Asimismo, y como es de esperar, ante el crecimiento sostenido de los usuarios, también se observa un alto aumento de las transferencias en todo el sistema financiero y en el BCR. Específicamente para esta entidad, se registró para el año 2019, 949 mil y 910 mil transacciones de salidas y entradas de dinero respectivamente, para el año 2021 estos montos aumentaron hasta 37 millones y 39 millones.

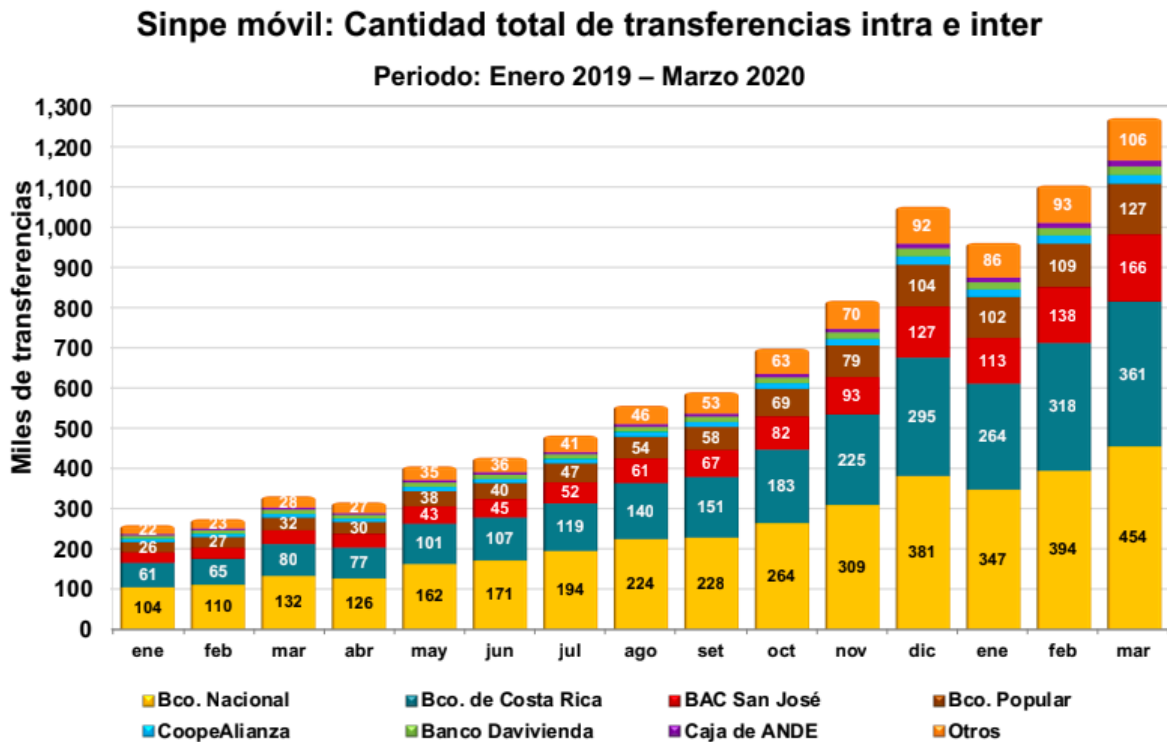
Figura N° 3: Cantidad de transacciones salientes y entrantes en el Banco de Costa Rica.



Fuente: Elaboración propia con datos del BCCR, 2022.

Como se observa en la siguiente figura, para el mes de marzo de 2019, la plataforma registraba un monto total entre todas las entidades cercano a trescientos treinta mil transacciones, un año después, aumentó aproximadamente hasta un millón doscientas setenta mil transacciones. Por su parte, el BCR entidad que registra el segundo monto más alto de transacciones, pasó de 80 mil, a 361 mil transacciones un aumento del 351%.

Figura N°4:



Fuente: Banco Central de Costa Rica, División Sistema de Pagos, 2020.

SINPE Móvil Jurídico del Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica también pone a disposición de los consumidores el beneficio de las transferencias por SINPE Móvil a los clientes que poseen cuentas jurídicas, para medios empresariales el límite de transferencias por SINPE Móvil se establece de acuerdo a los esquemas de operación.

Es necesario que la empresa disponga de un número de cuenta corriente o de ahorros que se encuentre registrada a nombre de la empresa lo que le permite recibir o realizar transferencias por medio de un número telefónico de forma intrabancaria o interbancaria.

Para la realización de la afiliación del servicio del SINPE Móvil Jurídico el Banco de Costa Rica solicita una carta que sea emitida por el representante legal de la empresa que posea el autógrafo o bien la firma digital para efectos de la suscripción la carta debe aportar los siguientes datos: nombre completo de la empresa junto con el número de cédula jurídica y el número de teléfono móvil a utilizarse, poseer una cuenta del BCR a nombre de la empresa la cual se busca asociar al número de celular. Aparte de esos requisitos de la empresa es necesario adjuntar el nombre y la cédula de la persona que representa la empresa, asimismo, un correo electrónico de empresa para la recepción de notificaciones.

Por otra parte, las empresas jurídicas pueden hacer envíos diarios de hasta doscientos mil colones y el límite general de recepción es de diez millones de colones, sin embargo, existe la posibilidad de ajustar los montos según lo requiera la empresa, se debe presentar una solicitud al Banco de Costa Rica que realiza la validación del caso en particular.

Estas reglas se rigen bajo la legislación del sistema bancario nacional en el cual opera el Banco Costa Rica por lo que resulta imperativo conocer su estructura y funcionamiento.

Sistema bancario costarricense

El Sistema Financiero es básicamente un mecanismo sano de distribución de fondos. La función básica de las entidades financieras es la intermediación entre usuarios—superavitarios y deficitarios a través de un trabajo técnico que permita administrar de forma correcta, los riesgos inherentes a esta actividad.

Entre las principales funciones de los intermediarios financieros destacan: captar y promover el ahorro, facilitar el intercambio de bienes y servicios, gestionar los medios de pago y buscar el crecimiento económico. (Banco Internacional de Ecuador, 2021)

Por consiguiente, el sistema financiero es una red de mercados en donde se prestan servicios financieros y se intercambian activos y pasivos financieros, el sistema financiero costarricense está conformado por las entidades financieras, entidades de inversión, las entidades de seguros, la Bolsa Nacional de Valores.

Por otra parte, en Costa Rica, existe el Consejo Nacional de la Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), este es el órgano que posee una jerarquía mayor del sistema financiero, además es el que posee el control de las siguientes dependencias:

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), entidad que se encarga de supervisar la estabilidad y eficiencia del sistema financiero de Costa Rica además de regular las operaciones bancarias; Superintendencia General de Seguros (SUGESE) que se encarga de velar por el funcionamiento, transparencia y eficiencia de los seguros costarricenses y están regidos por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No 8653; Superintendencia General de Valores (SUGEVAL); La SUGEVAL se encarga de supervisar, promover el funcionamiento de los mercados de valores y sus participantes además de regularlo; Superintendencia de Pensiones (SUPEN) se encarga de fiscalizar, regular y supervisar los regímenes básicos de pensiones y complementarios. (CONASSIF, 2022).

El Banco Central de Costa Rica tiene como objetivo principal controlar los niveles de inflación, realiza además un trabajo en conjunto con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) quien se encarga de aprobar los reglamentos que se aplican en el sistema financiero costarricense y las políticas bajo las cuales deben regirse las superintendencias, para que se cumplan los objetivos. Por otra parte, el Banco Central de Costa Rica también se encarga de promover la eficiencia en los sistemas de pago.

En este tema de estudio se basa específicamente en el Banco de Costa Rica del cual se detallan las siguientes informaciones:

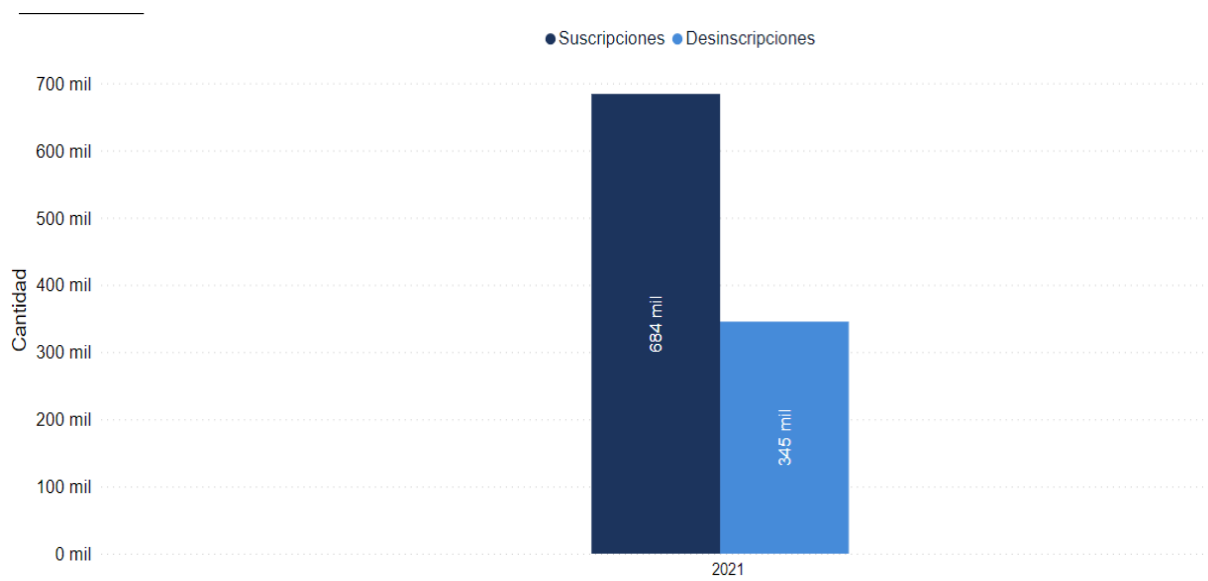
Factores que han incidido en la preferencia del SINPE Móvil

La utilización del SINPE MÓVIL es un medio de pago que está vigente en Costa Rica desde mayo 2015 durante ese mes registró 6 530 movimientos y ha crecido de una forma acelerada tanto que para el 2021 entre enero y noviembre los montos transferidos tuvieron un aumento del 300% respecto al mismo periodo en el 2020.

Asimismo, se movilizó el 10% del Producto Interno Bruto de Costa Rica (PIB) movilizándolo alrededor de ₡3, 1 billones al periodo de noviembre 2021; según datos del Banco Central de Costa Rica, la cantidad de suscripciones también ha crecido considerablemente, solamente en el segundo semestre 2021 se registraron los siguientes datos sobre la cantidad de suscripciones y desinscripciones.

Figura N° 5:

Suscripciones y desinscripciones periodo 2021



Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2022

Figura N°6:

Suscripciones y desinscripciones periodo 2020



Fuente: Banco Central de Costa Rica., 2022.

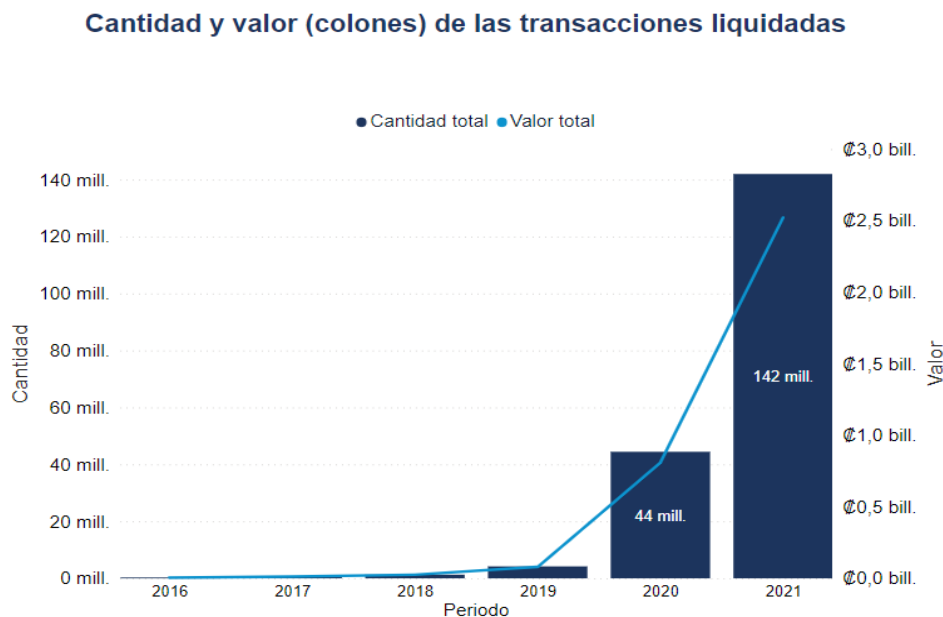
En el gráfico 1, se observa la cantidad de suscripciones nuevas a la plataforma para un total de 684 mil suscripciones y un total de desinscripciones de 345 mil, se compara con el 2020 para el mismo periodo, se observa que hubo una mayor cantidad de inscripciones en el segundo semestre de 2020.

Estos aumentos en las suscripciones se deben también a la pandemia y los cierres de comercios y se refleja en que en el 2020 comenzó a crecer exponencialmente debido a que las personas por temas de salubridad y que tuvieron que cerrar los negocios vieron la necesidad de buscar medios electrónicos para poder recibir y hacer pagos como consecuencia de que las personas comenzaron a emprender desde sus casas y debían evitar el pago con efectivo por temas de salud.

Por otra parte, con respecto al desplazamiento del efectivo por el uso del SINPE Móvil se ve reflejado cada vez más en los reportes, ya que la cantidad de transacciones intrabancarias e interbancarias creció de forma significativa en el 2021, es por esto que se

menciona que durante este año el SINPE MÓVIL movilizó el 10% del Producto Interno Bruto.

Figura N° 7:



Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2022.

Estos aumentos en las suscripciones se deben también a la pandemia y los cierres de comercios y se refleja en que en 2020 tuvo un crecimiento exponencial debido a que las personas por temas de salubridad y que tuvieron que cerrar los negocios vieron la necesidad de buscar medios electrónicos para poder recibir y hacer pagos dado que las personas comenzaron a emprender desde sus casas y debían evitar el pago con efectivo por temas de salud.

Por otro lado, la plataforma de SINPE MÓVIL ha generado una disminución en el uso de efectivo y también de las tarjetas de débito y crédito para las transacciones comerciales y por consiguiente de las comisiones que generan las transacciones.

El uso de SINPE Móvil le brinda a los clientes una poderosa herramienta para realizar sus pagos, minimiza el uso de efectivo lo que mitiga eventuales riesgos de seguridad física y permite definir límites para clientes BCR; por lo que se observa positivo el uso de la plataforma (Financiero, 2021).

Las personas han dejado de utilizar efectivo lo que trae múltiples beneficios ya que, se ven menos expuestas a sufrir asaltos, aunque a su vez puede contribuir a que exista una mayor cantidad de estafas cibernéticas; a pesar, se han indicado las formas en las cuales las personas puedan validar que los depósitos realizados sean reales.

Por otra parte, para los bancos son una herramienta con resultados positivos ya que, aunque no reciban comisiones por transacción es más factible que los clientes busquen el efectivo porque la utilización de los cajeros automáticos es más costosa para las entidades financieras.

En la actualidad las personas buscan métodos rápidos y fáciles de utilizar, la herramienta del SINPE Móvil es amigable e inclusiva, lo que permite que la población la utilice con facilidad y transaccionen con simples pasos, se realicen compras de una manera en la que se resguarde la salud porque el dinero en efectivo pasa de mano en mano, siendo una desventaja significativa durante la pandemia de la COVID-19.

Es por esto, que se busca determinar los tres principales factores que provocan que la población prefiera el uso de la plataforma y ésta haya tenido un crecimiento acelerado y vertiginoso. También, definir estos factores a través de un formulario para poder llegar a conclusiones con una mayor precisión.

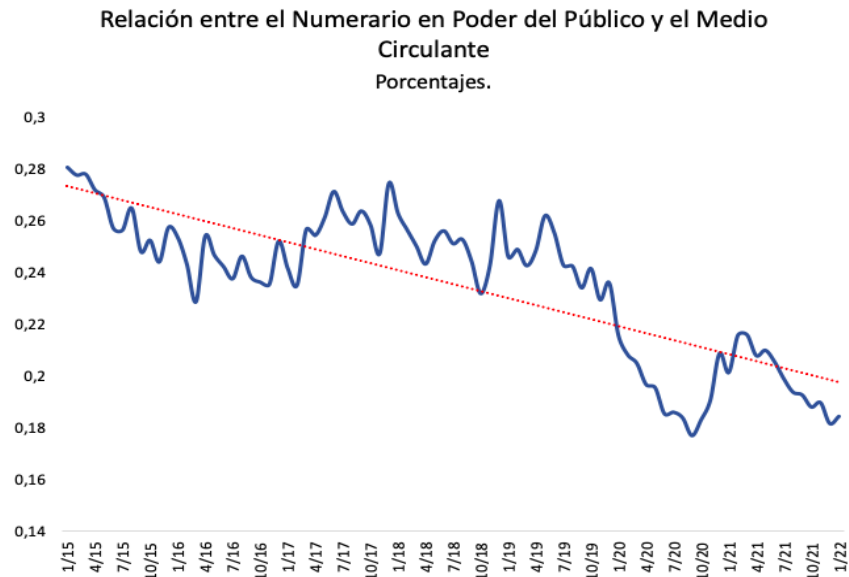
Sustitución de efectivo por SINPE Móvil

El SINPE móvil se presenta como un medio de pago electrónico que permite hacer intercambios con un menor costo de transacción. En este sentido, es un sustituto directo del uso del dinero en “efectivo” o en forma de billetes, monedas, y otros medios de pago (tarjetas de débito y crédito).

Como punto de partida, se analiza la composición de la preferencia por la liquidez de los agentes económicos en el sistema financiero costarricense.

El medio circulante, también conocido como M1 es: el agregado monetario que conjunta las formas de dinero más líquidas, el numerario en poder del público y los depósitos en las cuentas corrientes. Durante los últimos 7 años, se ha presentado una tendencia decreciente en la relación entre el numerario y el medio circulante, lo que representa un aumento en la preferencia de las personas a mantener sus activos más líquidos en forma de depósitos que en efectivo, visto de otra forma, en términos porcentuales, las personas usan cada vez menos efectivo. El siguiente gráfico muestra ese comportamiento.

Figura N°8:

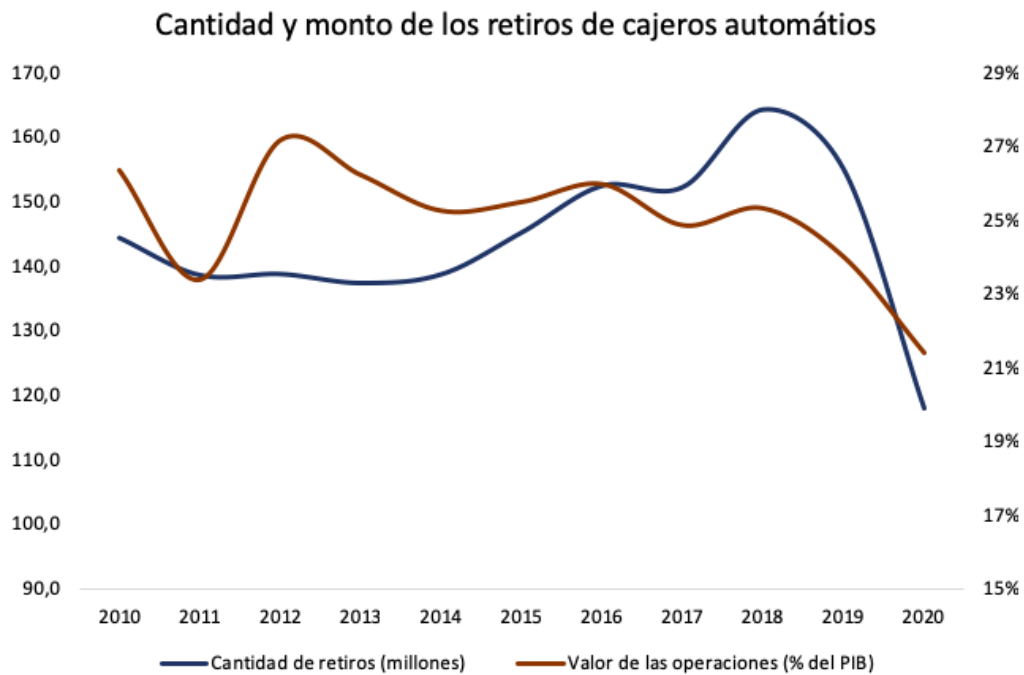


Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Costa Rica, 2022.

Las razones que explican esta disminución gradual, pero constante, podrían ser múltiples, sin embargo, como un hecho detrás de este comportamiento se encuentra la presencia de otros medios de pago que permiten hacer transacciones sin tener que recurrir a numerario. Estos otros medios sustitutos son principalmente: las tarjetas de débito y crédito, el SINPE y el SINPE móvil.

Esta descripción coincide con las estadísticas reportadas por las entidades del sistema financiero de la cantidad y monto de los retiros de los Cajeros Automáticos (ATM). Mientras que para el 2018 se registraron 164 millones de retiros de ATM, para el 2020 la cifra se redujo a 114 millones. Por otro lado, mientras que los retiros de efectivo de los ATM en el 2010 ascendieron a 26% del PIB, para el 2020, dicha cifra se redujo a un 21%.

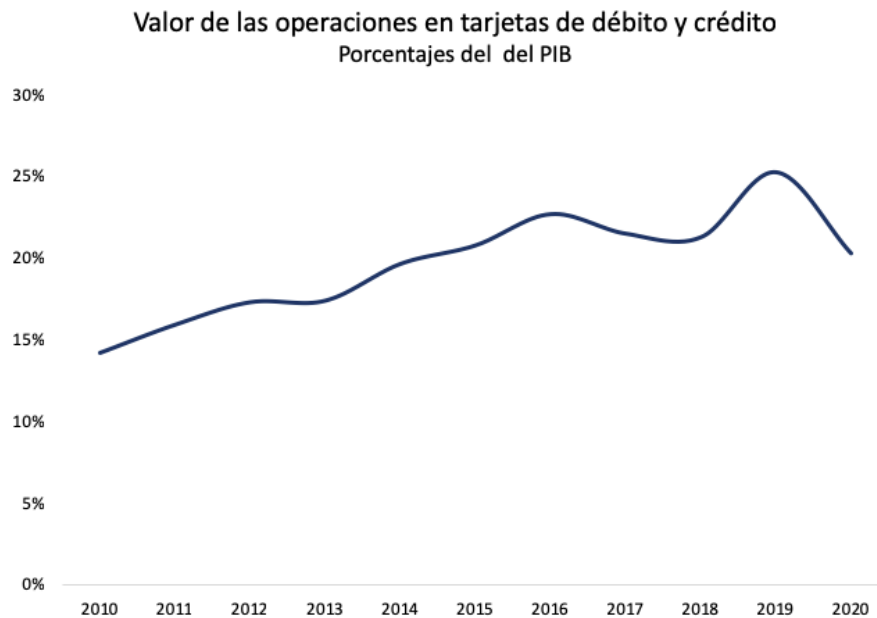
Figura N° 9:



Fuente: Elaboración propia con datos del BCCR. 2022

Asimismo, el uso del dinero plástico, o tarjetas, ha tenido un crecimiento constante durante los últimos 10 años; sin embargo, para el 2020 sufrió una significativa caída. Para el 2019, el valor de las operaciones que se cancelaron con tarjetas fue de 25% del PIB, sin embargo, para el 2020, disminuyó a un 20%, cerca de 2 billones de colones menos. El siguiente gráfico muestra este comportamiento.

Figura N° 10:



Fuente: Elaboración propia con datos del BCCR. 2022

La pandemia generó un cambio en las preferencias de los medios de pago, las razones que provocaron este comportamiento, serán el objetivo del instrumento cuestionario. No obstante, las medidas sanitarias adoptadas por el Gobierno de la República de Costa Rica como respuesta a los contagios de la COVID-19, implicaron: cierres de comercios, fuertes restricciones a la movilidad, adopción de teletrabajo y otro conjunto de políticas que disminuyen la interacción humana de forma física. Ante este evento, el SINPE móvil, se mostró como una alternativa fácil, segura y poco costosa para trasladar fondos entre cuentas interbancarias o intrabancarias y sobre todo, para hacer pagos por bienes y servicios a distancia.

Como consecuencia de las características, durante el periodo de pandemia esta tecnología tuvo un auge y crecimiento significativo en su uso, a diferencia de los otros dos métodos de pago mencionados, que por el contrario tuvieron una disminución en el monto y número de transacciones durante la pandemia. Para ilustrar el contraste, en el 2019, el SINPE Móvil movilizó un valor total de 0,60% del PIB, tan solo al 2020 se incrementó a

4,65% y para el 2021 llegó hasta un 17,10%, casi igual, que las transacciones por tarjetas de crédito, cuando solo hace dos años eran una centésima parte de éstas.

Es también importante abordar la perspectiva de los negocios en el uso de esta plataforma. La pandemia, incentivó la creación de muchas micro y pequeñas empresas, donde el SINPE móvil, ha sido una tecnología que les ha permitido desarrollar sus actividades de una forma más eficiente y barata.

Seguridad Bancaria del Banco de Costa Rica

La seguridad bancaria se constituye de distintos tipos de controles en el entorno bancario-financiero con el fin de resguardar los diferentes activos dentro de este tipo de organizaciones con el objetivo de garantizar la seguridad y bienestar de los clientes de las instituciones financieras, según el Manual General de Seguridad para las Entidades Financieras denomina una institución financiera. Citando a Mata et al (2015) “Todas las empresas que realizan actividades en el mercado financiero de Costa Rica.” (p.12)

La función principal del Departamento de Seguridad Bancaria es: “Formalizar y velar porque se ejecuten las mejores prácticas a nivel de seguridad privada en el ámbito financiero garantizando la seguridad del usuario y de la entidad, de forma que sea ejecutada según las normas y leyes del estado, así como que velando la estandarización de prácticas que vayan siempre hacia la mejora continua y gestión de modelos de seguridad integral.” (Mata et al) p.9

De la cita anterior cabe mencionar que la seguridad bancaria es una necesidad para cada institución que resguarda los activos de los clientes y disminuye la incertidumbre de los consumidores que invierten o mantienen sus ahorros en este tipo de instituciones ya que les brinda una mayor confianza al conocer sobre los métodos de seguridad de cada institución.

Según el Manual General de Seguridad para las Entidades Financieras, cada entidad financiera debe constituir un comité de seguridad interno, con la finalidad de analizar distintas situaciones que se encuentren vinculadas con cualquier tipo de riesgo en seguridad financiera y así contar con mecanismos de prevención ante una situación sospechosa de fraudes y riesgos de seguridad en los productos y servicios que brinda la institución. De esta manera se puede tener la capacidad de reacción ante una situación de riesgo o incertidumbre.

Seguridad bancaria del Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica posee una serie de controles de seguridad para la Oficina virtual y para la APP BCR Móvil, los usuarios del Banco de Costa Rica deben tomar en cuenta y conocer los mecanismos de seguridad que la entidad financiera pone a la disposición de sus clientes para que los conozcan y utilicen estas medidas evitando ser víctimas de estafas o fraudes. Entre los mecanismos dispuestos se encuentra:

La frase de seguridad: Consiste en crear una frase personalizada que se muestra al inicio como un mensaje de bienvenida cada vez que se haga el ingreso a la plataforma. Esto permite que el usuario sienta mayor confianza de que está ingresando a la plataforma correcta del Banco de Costa Rica ya que existen sitios web fraudulentos idénticos al sitio oficial del BCR lo que podría eventualmente generar confusión en los clientes. Además, es importante verificar el enlace y asegurarse de que al inicio de este comience por https y no solo http ya que la “s” es un indicador de que se trata de un sitio web seguro.

Código de identificación: por lo general para hacer el ingreso en el sitio web se solicita utilizar el número de cédula y una clave de acceso, sin embargo, el número de cédula es un dato que es relativamente sencillo de conseguir para las personas que realizan fraudes bancarios. Por esta razón, el Banco de Costa Rica insta a realizar el cambio del número de cédula por un código personal y así minimizar el riesgo de ser víctima de fraude.

Control por lugar de acceso: este mecanismo lo que recomienda es limitar el uso de las plataformas fuera de Costa Rica ya que los fraudes se realizan en su mayoría desde el exterior. También, es importante en los casos de clientes que realizan viajes a otros países constantemente, asegurarse de utilizar redes de conexión seguras, pero limitar el acceso únicamente a Costa Rica para minimizar el riesgo de fraude.

Clave dinámica impresa: es una tarjeta con una tabla de valores alfanuméricos que se componen de columnas de la A hasta la J y filas del uno al cinco, cuando se hace uso de la tarjeta el sistema solicite una combinación de tres valores de la tabla la cual permite realizar la transacción. Cabe destacar que este método es seguro, pero no se debe ingresar por ningún motivo todos los valores de la tarjeta ya que si sucede el cliente se convierte en una potencial víctima de fraude. El principal riesgo es que un tercero acceda a la información completa de la tarjeta ya sea porque se extravió, un robo, o delegar la tarjeta a un tercero.

El Banco de Costa Rica le brinda una serie de instrucciones para el uso adecuado de la tarjeta:

- A. Asegurarse que cuando reciba la tarjeta la película raspable que la protege se encuentre completa y en buen estado.
- B. Uso exclusivo del cliente.
- C. No ingresar más de dos veces los valores de la tarjeta en el sistema en línea.
- D. En caso de robo o extravío, el cliente debe contactar con el Banco de Costa Rica de inmediato y solicitar el bloqueo respectivo.

Certificado Digital: Se regula por la Ley N°8454 Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos para los certificados digitales que se componen junto con una Tarjeta Inteligente que posee un chip el cual contiene un valor único que realiza la autenticación del usuario. Se debe hacer un uso exclusivo de la Tarjeta Inteligente y en caso de que la tarjeta sea extraviada o robada el cliente debe contactar al Banco de Costa Rica para hacer un bloqueo inmediato.

Seguridad de Tres Dominios del Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica con el objetivo de fortalecer la seguridad en las transacciones de los clientes al hacer compras por internet, implementa una tecnología nueva que tiene por nombre 3DS (Tres Dominios de Seguridad) mediante el código de seguridad que tiene como fin autenticar los trámites que se realizan. La tecnología de Tres Dominios de Seguridad es un sistema robusto que autentica e identifica los hábitos de compra de los consumidores por lo que el objetivo de este sistema es aumentar la confianza de los clientes en los sistemas en línea y provocar un aumento en la seguridad de las transacciones con tarjetas no presentes.

Se denomina 3DS por el dominio del comercio, el dominio emisor que es el Banco de Costa Rica y el dominio de interoperabilidad que es el sistema de pagos. El sistema 3DS estudia los comportamientos de los consumidores al realizar compras por internet e identifica patrones como: perfiles de comercios y transacciones, tendencias emergentes de fraude, comportamiento en montos, horas y sitios de compra e informaciones de la sesión de compra y de los dispositivos utilizados con mayor frecuencia, entre otras medidas de seguridad.

Desventajas del SINPE Móvil

A pesar del auge que experimenta el uso de la plataforma del SINPE Móvil se pueden analizar ciertas desventajas o puntos de mejora entre ellos se encuentra el acceso a la tecnología, la cobertura de red, bancarización y seguridad.

Con relación a lo anteriormente mencionado el tema de la bancarización es un factor que afecta a la transformación de los medios de pago digitales ya que engloba a las personas que no cuentan con una cuenta bancaria por lo que deben recurrir a los métodos tradicionales como el uso del efectivo. Según los datos del Banco Central de Costa Rica para el 2019, las personas con mayor índice de no bancarización son los adultos mayores de 65

años o más con un 27,86% lo que provoca que no puedan hacer uso de las plataformas digitales y este caso del SINPE Móvil, a pesar, de que cuenten con un número de teléfono.

Tabla 1:

Bancarización de personas por grupos de edad a Agosto de 2019				
Edad	Población total	%Bancarización		
		Mujeres	Hombres	Total
Mayor o igual a 10 años	4501471	35,93%	36,65%	72,58%
Mayor o igual a 15 años	4134920	37,97%	38,66%	76,63%
Mayor o igual a 18 años	3916646	38,98%	39,66%	78,64%
Mayor o igual a 65 años	528831	36,76%	35,38%	72,14%

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Costa Rica, 2020

Por otra parte, el acceso a la tecnología e internet también es un factor determinante según los datos de la Superintendencia de Telecomunicaciones en un estudio realizado en el 2019 se obtiene información sobre el acceso de internet para el 2009 a nivel nacional era de un 19,2% y en un periodo de 10 años el acceso a internet a nivel nacional aumentó en un 67,1% para un total de 86,3%, sin embargo, este dato difiere en la parte urbana y rural del país ya que en la zona urbana un 89,3% de la población tiene acceso a internet mientras que para la zona rural es de un 78,6%, lo que indica que también la conectividad es un punto de mejora para la transformación digital de los medios de pago.

Capítulo III

Marco metodológico

Enfoque de la investigación

Para realizar un trabajo de investigación es importante definir el enfoque que se ajuste al tema abordado y los resultados a los cuales se llegan; existen varios enfoques para las investigaciones; de ellos se aborda específicamente en este tema investigativo el enfoque cuantitativo:

Enfoque Cuantitativo: se caracteriza porque Cabezas et al (2018) “su centro de apoyo está en el proceso de investigación a las medidas numéricas, se fundamenta y utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder las preguntas que se plantean en un inicio de la investigación.” (p.67)

Por consiguiente, el presente trabajo posee un enfoque cuantitativo dado que, se realizan mediciones numéricas con las cuales se responden los objetivos planteados en la investigación ya que, se busca conocer las estadísticas y números sobre el impacto del uso de las plataformas digitales como medio de pago específicamente el SINPE Móvil en el Banco de Costa Rica, así como el desplazamiento del efectivo y también las desventajas o puntos de mejora que posee la plataforma.

Tipo de investigación

Los tipos de investigación son relevantes para que se determine la profundidad del estudio, existen las siguientes clasificaciones: explicativas, correlacionales, exploratorias y las descriptivas.

El tipo de investigación elegido, según Cabezas et al. (2018) “se centra en describir situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones en este tipo de investigación, además busca explicar minuciosamente lo que está sucediendo en un momento dado y lo interpreta” (p.68)

Por consiguiente; realizar una investigación descriptiva requiere una recolección de datos que se realiza por medio de: encuestas, formularios y otros recursos. Para recolectar información.

Con base en lo supracitado, este trabajo es descriptivo; ya que, busca brindar las características y los acontecimientos que se presentan con la utilización de las plataformas digitales como medio de pago específicamente el SINPE Móvil, además, se busca identificar el desplazamiento del efectivo y las desventajas o puntos a mejorar que se presentan en su utilización y en la plataforma.

Diseño investigativo

En las metodologías de investigación existen diferentes tipos de diseño tales como el experimental, cuasiexperimental y el no experimental.

Para efectos del presente trabajo se hace uso de un diseño de investigación no experimental en vista de que como dice Cabezas et al. (2018) “En este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipulan en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla.” (p. 79). Diseño con el cual se observa el comportamiento de las variables de una forma natural y de esa manera son analizadas, hay dos criterios para las investigaciones no experimentales tales como: investigación transversal e investigación longitudinal.

Tomando en consideración la frase anterior este estudio se abocará a una investigación transversal correspondiente al periodo 2019-2021. en el cual se analizan los objetivos y se emplea un cuestionario a conveniencia como principal instrumento.

Población y Fuentes de información

Población

La población según Arias (2012) “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las 89 conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”

Por ende, la presente investigación cuenta con una población que son los funcionarios del Banco de Costa Rica del Centro Comercial del Sur quienes conocen la plataforma del BCR y conocen los efectos que ha tenido el auge del SINPE Móvil y las desventajas o puntos de mejora de la misma.

Muestra

Según Cabezas et al (2018) “la muestra es la toma de una pequeña parte de la población la cual permitirá dar a conocer datos específicos de la misma.” (p.93) Por lo que para la presente investigación se toman en cuenta a los funcionarios del Banco de Costa Rica de la sucursal del Centro Comercial del Sur, los cuales desempeñan funciones bancarias y por lo tanto conocen información relevante sobre el tema investigativo lo que permite un buen desarrollo del tema.

Es por esto que, se les realizan las consultas pertinentes a las personas encargadas, profesionales y a las personas de los diferentes departamentos del Banco de Costa Rica del Centro Comercial del Sur, los cuales brindan información de suma importancia para llevar a cabo la presente investigación. Asimismo, se hizo la consulta al departamento de recursos humanos del BCR para conocer la cantidad de funcionarios de la sucursal del Centro Comercial del Sur e indicó que son doce personas incluyendo las personas de seguridad y limpieza.

Por lo que la muestra se basa en diez funcionarios que desempeñan funciones relacionadas con la actividad bancaria ya que es a ellos a quienes se les dirige el cuestionario a conveniencia. Es por esto que para la población de los doce funcionarios de la sucursal del BCR del Centro Comercial del Sur se obtiene una muestra de diez colaboradores de dicha institución y se utiliza toda la información que responden en el cuestionario por conveniencia para el respaldo del tema investigativo.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

La muestra presenta en los datos de inclusión las siguientes características:

- Plataforma de servicios.
- Representantes de servicio al cliente.
- Asesor de servicios.
- Supervisor de tesorería.
- Promotora de crédito.
- Gerente de oficina.

Criterios de exclusión

Los datos de exclusión son aquellos funcionarios de la sucursal del Centro Comercial del Sur que no desempeñan funciones administrativas que estén relacionadas con las labores bancarias como:

- Personal de limpieza.
- Personal de monitoreo y seguridad.

Fuentes de información

Para las investigaciones que se utiliza el tipo de fuentes primarias es necesario conocer como menciona Cohan y Gómez (2019) que “El investigador es quien se provee de la información necesaria para, a partir de allí, producir los datos que requiere su investigación. Cuando es necesario recorrer todas las etapas del momento de la producción de los datos” (p.255)

Con base a lo mencionado, si se realiza un trabajo académico con fuentes primarias se recurre al conocimiento sin intermediarios; en cambio, al utilizarse una fuente secundaria el autor del material, emplea otros autores para brindar definiciones, características y propósitos de cada uno de los términos interactuantes.

Para el presente tema investigativo se utilizan tanto las fuentes primarias como las secundarias tomando en cuenta que sean materiales: pertinentes, actuales, válidos y confiables. Como fuentes primarias son los datos recolectados por medio del cuestionario a conveniencia que es el instrumento elegido para el presente tema investigativo y las fuentes secundarias son aquellas fuentes confiables que en las que se encuentra información necesaria para la investigación como por ejemplo los datos del Banco Central de Costa Rica y el Banco de Costa Rica.

Cuadro de variables

Las variables en una investigación según Cabezas et al (2018) citando a Arias (2012) al respecto menciona que la variable es: “una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p. 55). En otras palabras, las variables son los puntos medulares que se van a analizar.

Seguidamente se presenta el cuadro de variables correspondiente a esta investigación:

Tabla 2: Cuadro de Variables

Objetivo específico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Determinar los factores principales que han incidido en que la herramienta SINPE Móvil alcance altos niveles de uso en los usuarios del Banco de Costa Rica.	Factores principales de la preferencia del SINPE Móvil	Preferencia.	En economía se define como preferencia a las decisiones de un consumidor de elegir un bien o servicio sobre otro.	Con este tipo de preferencias se refiere a las principales razones por las que el SINPE Móvil ha experimentado un crecimiento exponencial.	El resultado se alcanza y se comprueba por medio del cuestionario por conveniencia.

Determinar para el periodo de estudio cómo ha cambiado la preferencia en el uso de los medios de pago por parte de los agentes económicos en Costa Rica.	Cambio en la preferencia en el uso de los medios de pago	Medios de pago.	Se definen medios de pago aquellos instrumentos o bienes que permiten el intercambio o pago de bienes y servicios.	Se hace referencia a la forma en la que han evolucionado los medios de pago en la economía.	Se analiza con base a la información obtenida por medio de fuentes secundarias y con respaldo en el cuestionario por conveniencia.
Identificar las desventajas de la tecnología SINPE móvil para los clientes del Banco de Costa Rica.	Desventajas de la tecnología del SINPE Móvil	Desventaja.	Se define desventaja a aquello que presenta una característica o cualidad que lo conducen a una situación desfavorable.	Se refiere a las desventajas o puntos de mejora que tenga la plataforma del SINPE Móvil	Se recopila información tanto de la fuente primaria que es el cuestionario a conveniencia y de las fuentes secundarias.

Descripción y validación de instrumentos

El presente tema investigativo posee un cuestionario por conveniencia para la cual se realiza un cuestionario de 16 preguntas entre las cuales hay 3 preguntas abiertas de respuesta corta y 13 preguntas cerradas, que responden a los objetivos específicos dándole un respaldo

a la investigación. Con respecto a la validación del instrumento se recurre a la profesora de la UIA de la carrera de economía específicamente la licenciada Silvia Rojas Marchena.

Tratamiento de información

Para el tratamiento de la información del texto de la investigación se realizan mediante Microsoft Word, los gráficos y tablas con Microsoft Excel y para el instrumento mediante los formularios de Google.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo se plantea el análisis sobre cuáles son los efectos en el uso de las plataformas digitales para el pago de bienes y servicios o realización de transferencias específicamente del SINPE Móvil ya que este ha tenido un crecimiento exponencial que ha cambiado los patrones en los medios de pago utilizados por la población.

Para la elaboración de este análisis se realiza un cuestionario a conveniencia con preguntas cerradas en su mayoría y tres preguntas abiertas con el fin de dar un respaldo al tema investigativo planteado en el marco teórico. El cuestionario se realiza en la Sucursal del Centro Comercial del Sur del Banco de Costa a los funcionarios ya que son las personas que manejan información certera de cómo las preferencias de los usuarios en los medios de pago o de transferencias ha evolucionado y que el SINPE Móvil ha provocado un cambio en ese sentido.

La información recolectada por medio de la entrevista se analiza por medio de tablas y gráficos en los cuales se realiza una explicación de los resultados que se recopilan de cada pregunta y así también poder realizar el apartado de conclusiones y recomendaciones.

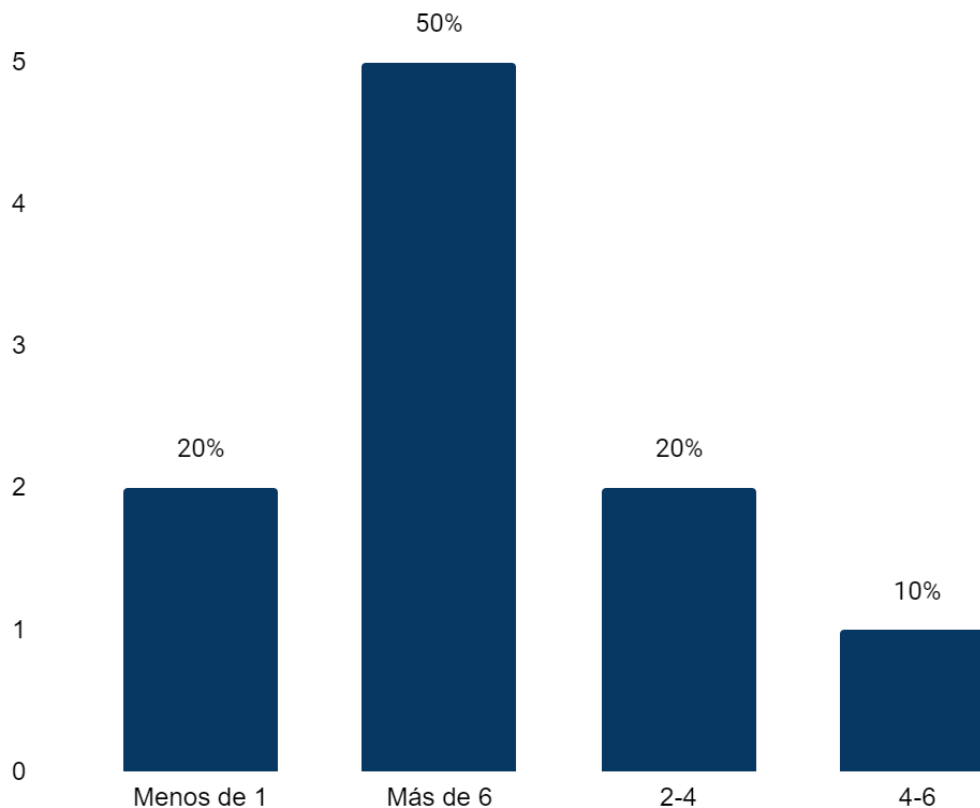
Tabla 3: Pregunta uno

Muestra	Menos de 1	1-2	2-4	4-6	Más de 6	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	2	0	2	1	5	0	10	100%

Elaboración propia, 2022

Pregunta 1: ¿Cuántos años tiene de laborar en el banco?

Figura N° 11: ¿Cuántos años tiene de laborar en el banco?



Fuente: elaboración propia, 2022

La figura anterior muestra los resultados a la primera pregunta sobre la cantidad de años que tienen los funcionarios de trabajar en el Banco de Costa Rica, de las cuáles se obtiene que un 20% de la muestra tiene menos de un año de trabajar en el BCR, un 20% tiene entre dos y cuatro años de ser funcionarios de dicho banco, otro 10% tiene entre cuatro y seis años de colaborar en la institución bancaria anteriormente mencionada y un 50% de la muestra siendo el mayor porcentaje tienen más de seis años de haber entrado a trabajar al Banco de Costa Rica.

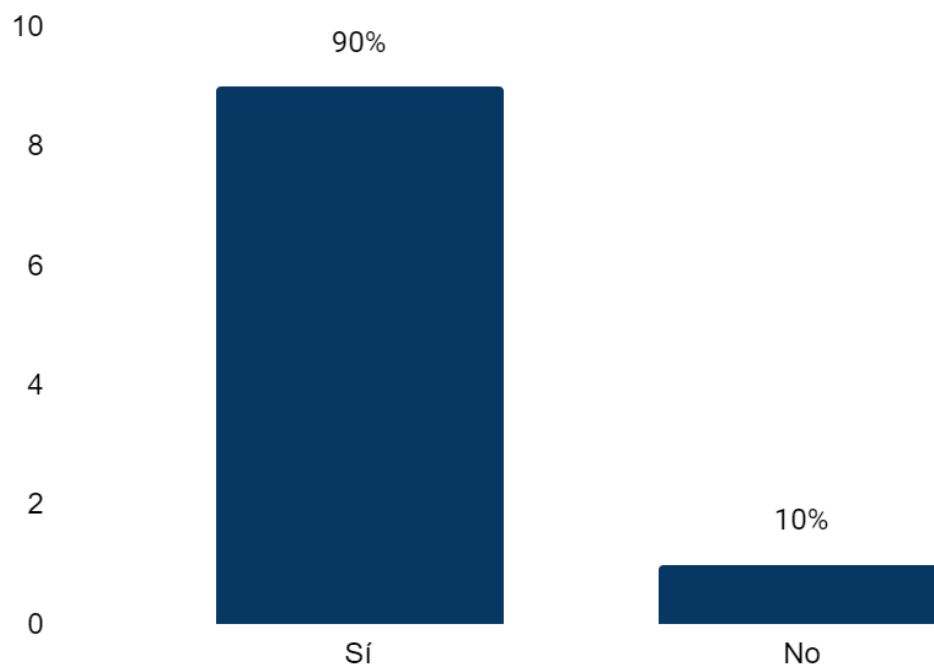
Tabla 4: Pregunta dos

Muestra	Sí	No	Sin respuesta	Valor Absoluto	Valor relativo
10	9	1	0	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

Pregunta 2: ¿Conoce cada una de las plataformas digitales del Banco de Costa Rica?

Figura N° 12: ¿Conoce cada una de las plataformas digitales del Banco de Costa Rica?



Fuente: Elaboración propia, 2022

Con base a la figura anterior sobre la pregunta de que si conocen cada una de las plataformas digitales del Banco de Costa Rica los funcionarios de la Sucursal del Centro Comercial del Sur en un 10% respondieron que no conocían cada una de las plataformas que el banco tiene a disposición y un 90% de la muestra respondió que sí las conoce lo cuál es de suma importancia ya que son las personas que están para brindar información y acompañamiento a los usuarios.

Tabla 5: Pregunta tres

Muestra	Sí	No	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	10	0	0	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

Pregunta 3: ¿Conoce la plataforma del SINPE móvil del BCR?

Con relación a la pregunta anterior el 100% de los funcionarios conocen la plataforma del SINPE Móvil y el funcionamiento de la herramienta del BCR por lo tanto no se realiza la figura de la pregunta.

Tabla 6: Pregunta cuatro

Muestra	Es fácil de usar y memorizar un número de teléfono	No requiere de datáfonos u otro instrumento para realizar pagos	Transferencias interbancarias gratuitas e inmediatas	Sin respuesta	Valor Relativo	Valor absoluto
10	0	0	10	0	10	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

Pregunta 4: ¿Cuál considera es la principal ventaja del SINPE móvil frente a sus sustitutos?

Con relación a la pregunta anterior el 100% de los funcionarios del Banco de Costa Rica del Centro Comercial del Sur indican que la principal ventaja que tiene el SINPE Móvil es que se permite realizar transferencias interbancarias gratuitas e inmediatas ya que los otros métodos para realizar transferencias interbancarias cobran una comisión y si se requiere que la transferencia sea inmediata el monto de la comisión es mayor, por lo que el SINPE Móvil se ha convertido en su mayor ventaja.

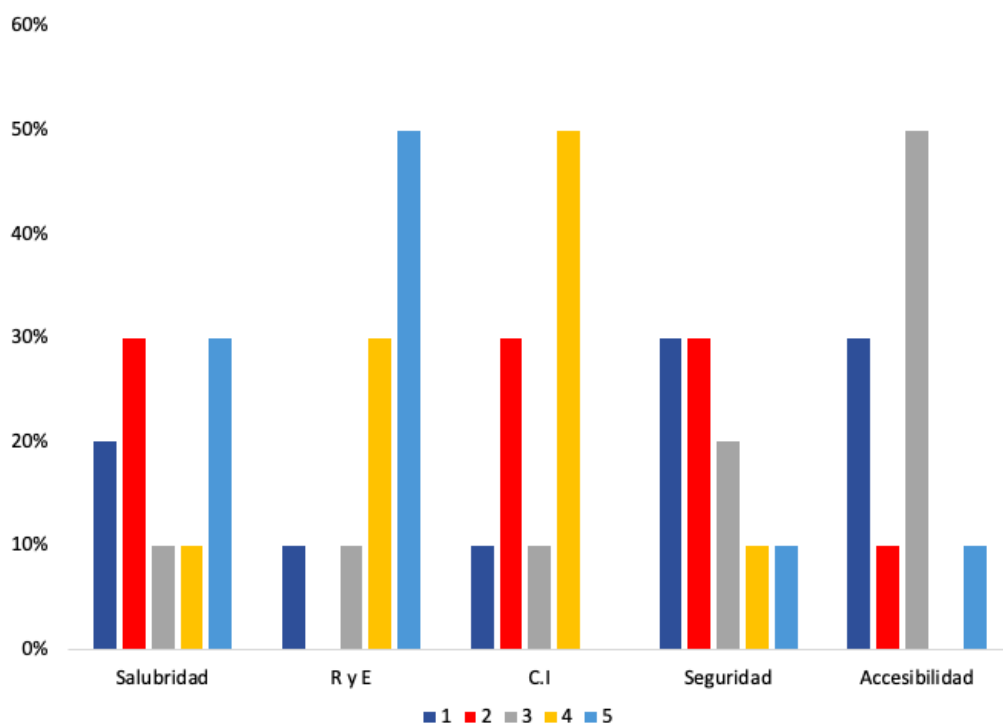
Tabla 7: Pregunta cinco

Opciones	Clasificación					Muestra
	1	2	3	4	5	
Salubridad	2	3	1	1	3	10
Rapidez y eficiencia	1	0	1	3	5	10
Costo Implícito	1	3	1	5	0	10
Seguridad	3	3	2	1	1	10
Accesibilidad	3	1	5	0	1	10

Fuente: Elaboración propia, 2022

Pregunta 5: ¿Por qué considera que el SINPE móvil ha experimentado un aumento exponencial en su uso desde el 2019? Ordene jerárquicamente del 1 al 5, donde 5 es mayor y 1 es menor.

Figura N°13: ¿Por qué considera que el SINPE móvil ha experimentado un aumento exponencial en su uso desde el 2019?



Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con base a la figura anterior sobre la pregunta de por qué consideran que el SINPE Móvil ha experimentado un aumento exponencial en su uso desde el 2019, tomando como opciones la seguridad, rapidez y eficiencia, costo implícito (menos comisiones), salubridad y accesibilidad los funcionarios de la sucursal del Centro Comercial del Sur del Banco de Costa Rica se obtuvieron los siguientes resultados.

Los encuestados consideran que el principal factor que influyó en este comportamiento fue la rapidez y la eficiencia donde un 50% de los encuestados lo calificó

con el mayor puntaje considerándolo como uno de los principales factores. Como segundo factor en importancia ubican el costo implícito donde un 50% de los funcionarios le otorgan 4 puntos referido a las menores comisiones cobradas por hacer transferencias, ya sea por cobros directos por hacer transferencias o por las comisiones cobradas en datáfonos al hacer pagos. El tercer factor considerado es la salubridad donde un 30% de los funcionarios lo calificó con una puntuación de 5 muy relacionado a la inclusión de nuevas prácticas en los hábitos de higiene de las personas con la llegada de la pandemia. Como cuarto factor se encuentra la seguridad con un 20% entre 4 y 5 puntos y por último la accesibilidad con un porcentaje de 10% con puntuación de 5.

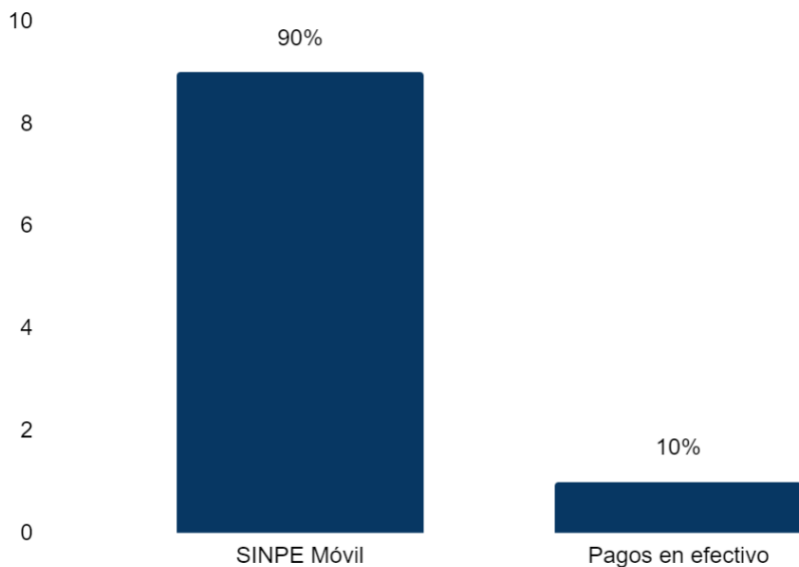
Tabla 8: Pregunta seis

Muestra	SINPE Móvil	Pagos en efectivo	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	9	1	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 6: ¿Cuál considera que es el medio más frecuente que los usuarios utilizan para realizar los pagos o transferencias?

Figura N° 14: Método de pago más frecuente para realizar pagos o transferencias.



Fuente: elaboración propia, 2022

Los datos recopilados, a la pregunta número 6, muestra que ante las opciones de SINPE móvil y pagos en efectivo, un 90% de las personas encuestadas de la sucursal del Centro Comercial del Sur responden que el SINPE móvil se utiliza con más frecuencia para hacer pagos o transferencias que el efectivo, y solo un 10% responde que se utiliza más el efectivo entre los usuarios que acuden.

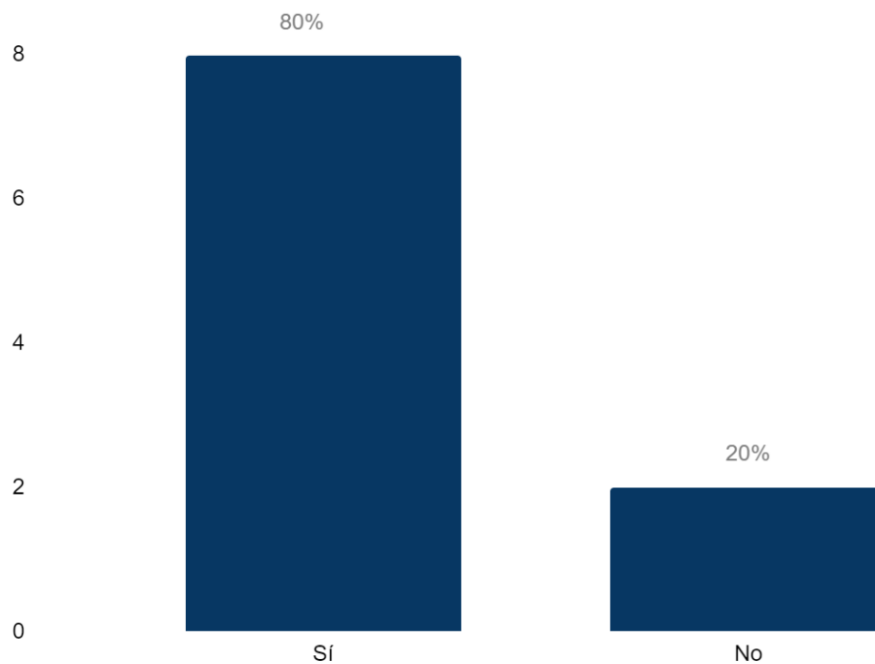
Tabla 9: Pregunta siete

Muestra	Sí	No	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	8	2	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 7: ¿Considera que el SINPE Móvil se utiliza con mayor frecuencia que el dinero físico?

Figura N° 15: Utilización más frecuente de SINPE Móvil que el dinero físico.



Fuente: elaboración propia, 2022

En línea con los datos obtenidos de la pregunta anterior, un 80% de las 10 personas encuestadas consideran que sus usuarios utilizan con mayor frecuencia el SINPE que el efectivo y únicamente 20% de las personas consideran lo contrario.

Tabla 10: Pregunta ocho

Muestra	Los usuarios realizan más trámites a través del sistema en línea.	Los usuarios usan menos dinero en papel moneda.	Los usuarios asisten más a las oficinas del BCR a realizar los trámites.	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	10	0	0	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 8: Según lo que ha percibido como funcionario del Banco, ¿cómo han cambiado las preferencias en los métodos de pago de los clientes desde el 2019?

Los datos recopilados de las encuestas muestran que, de las 10 personas encuestadas, el 100% considera que los usuarios realizan más trámites a través del sistema en línea en vez de usar más dinero físico o asistir a las oficinas para hacer transacciones. Estos datos confirman que cada vez, los usuarios prefieren más el uso de los medios de pago electrónicos en vez de los métodos alternativos y antiguos como el efectivo o los trámites presenciales.

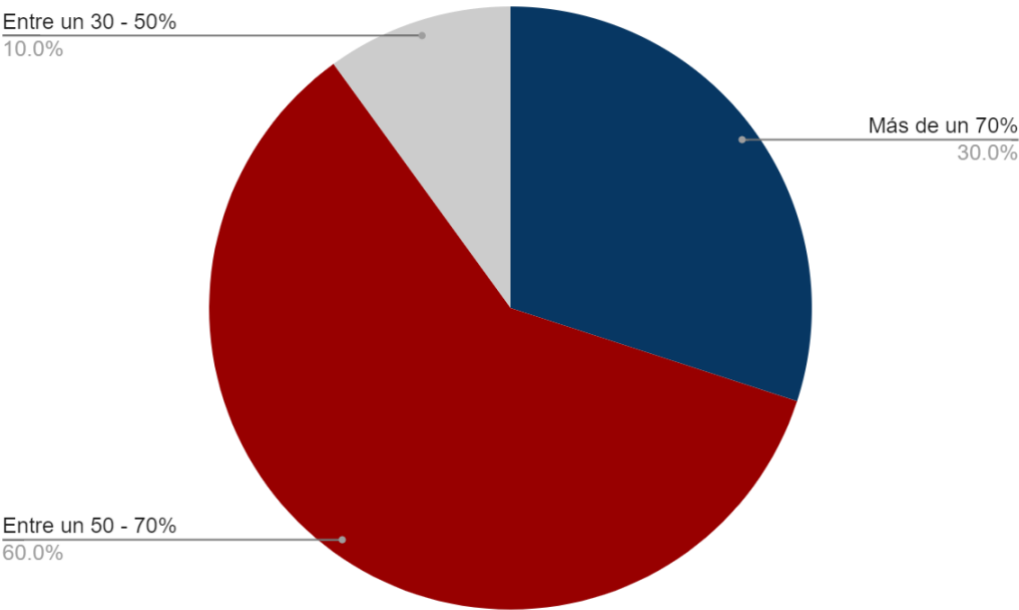
Tabla 11: Pregunta nueve

Muestra	Menos de un 10%	Entre un 10 - 30%	Entre un 30 - 50%	Entre un 50 - 70%	Más de un 70%	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	0	0	1	6	3	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 9: Desde su perspectiva, ¿qué porcentaje de los clientes del Banco de Costa Rica se han suscrito al SINPE Móvil desde el 2019?

Figura N° 16: Desde su perspectiva, ¿qué porcentaje de los clientes del Banco de Costa Rica se han suscrito al SINPE Móvil desde el 2019?



Fuente: elaboración propia, 2022

De las 10 personas encuestadas, un 60% considera que el porcentaje de clientes del BCR que utiliza el SINPE móvil se encuentra entre un 50 y 70%, un 30% creen que este porcentaje es mayor a un 70% y solo un 10% estima que está entre un 30 y un 50%. Estos datos muestran la percepción de las personas trabajadoras de la sucursal de una alta suscripción de clientes a la plataforma, lo que aumenta la importancia relativa en el buen funcionamiento de la entidad y del banco.

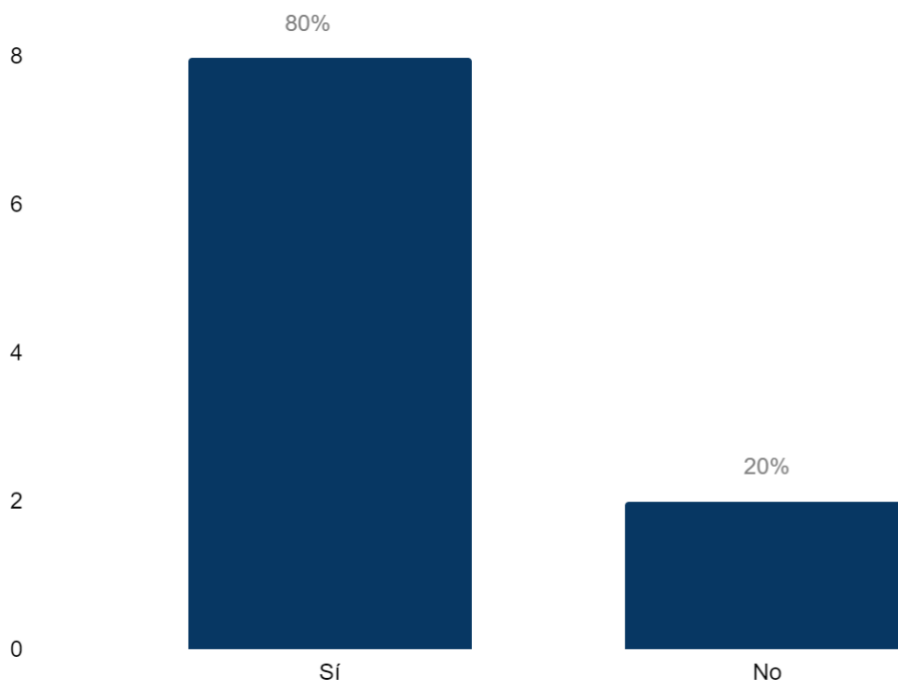
Tabla 12: Pregunta diez

Muestra	Sí	No	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	8	2	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 10: ¿Considera que los usuarios han comenzado a utilizar con más frecuencia el SINPE Móvil para realizar pagos de bienes y servicios?

Figura N° 16: Utilización más frecuente del SINPE Móvil para pago de Bienes y Servicios.



Fuente: elaboración propia, 2022

Desde la perspectiva de las personas servidoras de esta sucursal, los clientes ahora utilizan con más frecuencia el SINPE móvil para hacer pagos de bienes y servicios un 80% de las 10 personas encuestadas comparten esta visión y solamente el 20% no. Los datos muestran un comportamiento que ha podido ser palpado por el grueso de la población del país en su día a día, el SINPE móvil se ha convertido en un instrumento de uso común para hacer intercambios.

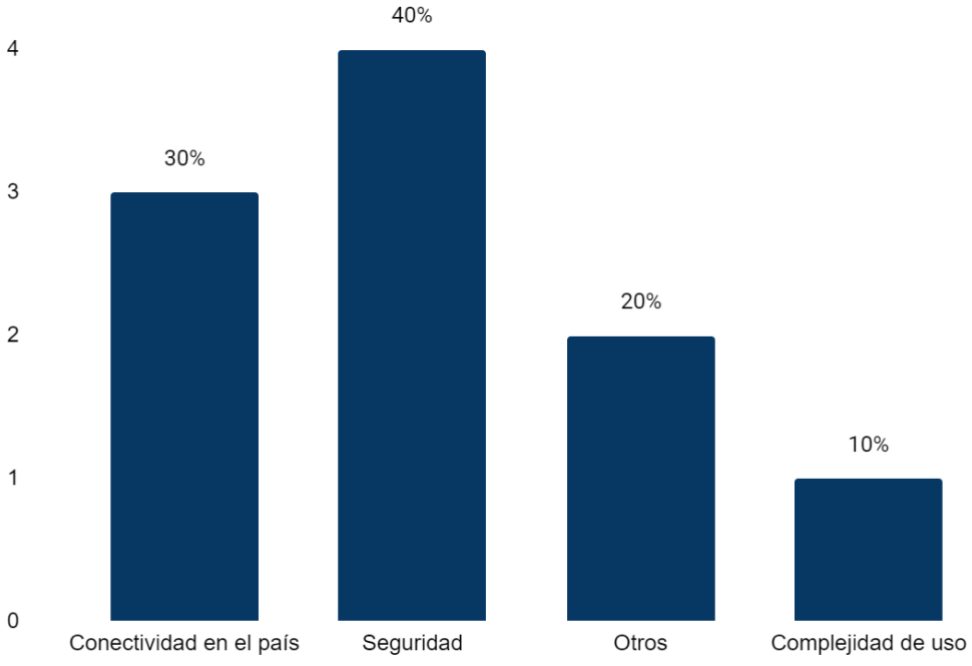
Tabla 13: Pregunta once

Muestra	Seguridad	Conectividad en el país	Complejidad de uso	Otros	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	4	3	1	2	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 11: ¿Cuáles desventajas o puntos de mejora consideran que tiene el SINPE móvil?

Figura N° 17: Desventajas o puntos de mejora consideran que tiene el SINPE móvil.



Fuente: elaboración propia, 2022

De los datos recopilados de la encuesta, se obtiene que un 40% de las personas indica que la principal desventaja del SINPE móvil es la seguridad de la plataforma. Seguido está el factor de conectividad en el país con un 30% y de relativamente menor voto, la complejidad del uso. Asimismo, dos personas eligieron la opción de otros, indicando como desventajas la necesidad de realizar el registro en la web para llegar al registro del teléfono y el establecimiento de parámetros límites de los montos permitidos a enviar.

En este sentido, es importante seguir fortaleciendo los sistemas de seguridad de la plataforma, en la búsqueda de un punto de equilibrio donde las personas tengan la confianza plena al usar el SINPE, sin renunciar a la velocidad y eficiencia con la que se pueden hacer. También, incorporar una cultura de buenas prácticas de uso entre los usuarios, que podría reducir significativamente la probabilidad de que una persona sea víctima de fraude por medio de la plataforma.

Tabla 14: Pregunta doce

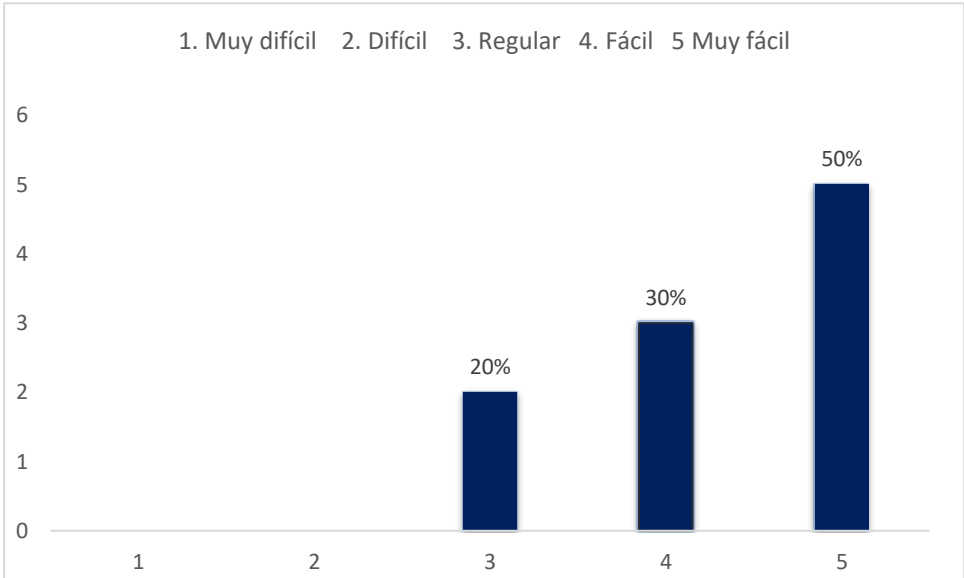
Muestra	1	2	3	4	5	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	0	0	2	3	5	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 12: ¿Considera que las plataformas que pone a disposición el BCR para el uso del SINPE móvil son fáciles de usar e inclusivas?

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy difícil y 5 muy fácil.

Figura N° 18: Facilidad de uso e inclusividad del SINPE Móvil del BCR.



Fuente: elaboración propia, 2022

En relación a otra posible desventaja que podría tener el SINPE móvil, se les pide a las personas encuestadas que califiquen la complejidad de su uso. Un 50% de las personas considera que la plataforma es muy fácil de usar, 3 personas creen que es fácil y las otras dos que no es ni fácil ni difícil.

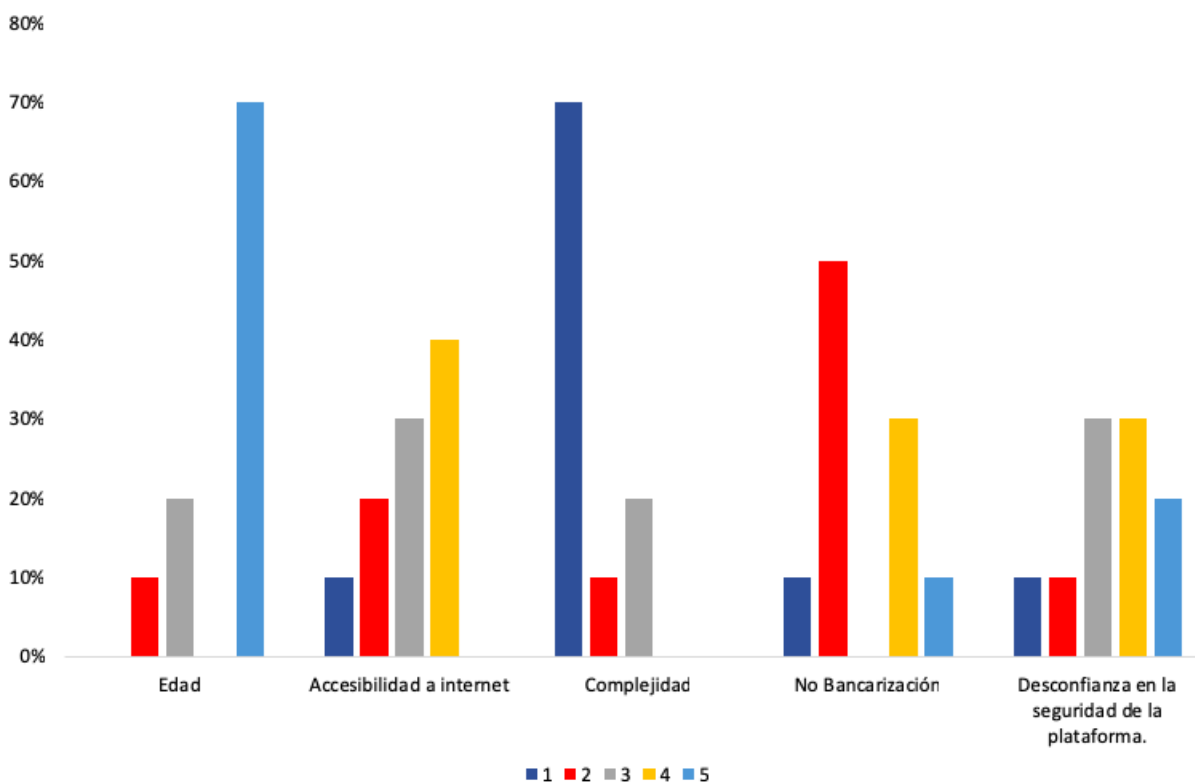
Tabla 15: Pregunta trece

Opciones	Clasificación					Muestra
	1	2	3	4	5	
Edad	0	1	2	0	7	10
Accesibilidad a internet	1	2	3	4	0	10
Complejidad	7	1	2	0	0	10
No Bancarización	1	5	0	3	1	10
Desconfianza en la seguridad de la plataforma.	1	1	3	3	2	10

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 13: Los factores que inciden en que aún un porcentaje significativo de personas no se hayan suscrito a la plataforma del SINPE Móvil. Ordene jerárquicamente del 1 al 5 donde 5 es mayor y 1 es menor

Figura N° 19: Factores que inciden en que las personas no se hayan suscrito al SINPE Móvil.



Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las personas clasifican en orden jerárquico el papel que juegan cada uno de los factores anteriores en explicar por qué todavía existe un porcentaje significativo de la población que no usa el SINPE móvil. Los datos muestran que para estas personas de esta sucursal del BCR, la principal razón que lo explica es la edad un 70% de los funcionarios le otorga el mayor puntaje, en segundo lugar, se encuentra la desconfianza en la seguridad de la plataforma ya que un 20% de la muestra le otorga un 5 que es el mayor puntaje.

Por otra parte, se coloca en tercer lugar la no bancarización donde un 10% de los funcionarios le asigna un 5 y está relacionado con las personas que por no poseer una cuenta bancaria no puede inscribirse al SINPE Móvil, la accesibilidad a internet donde un 40% de los encuestados le asignan un 4 y por último la complejidad en el uso donde un 20% le otorga una calificación media o sea de 3 puntos.

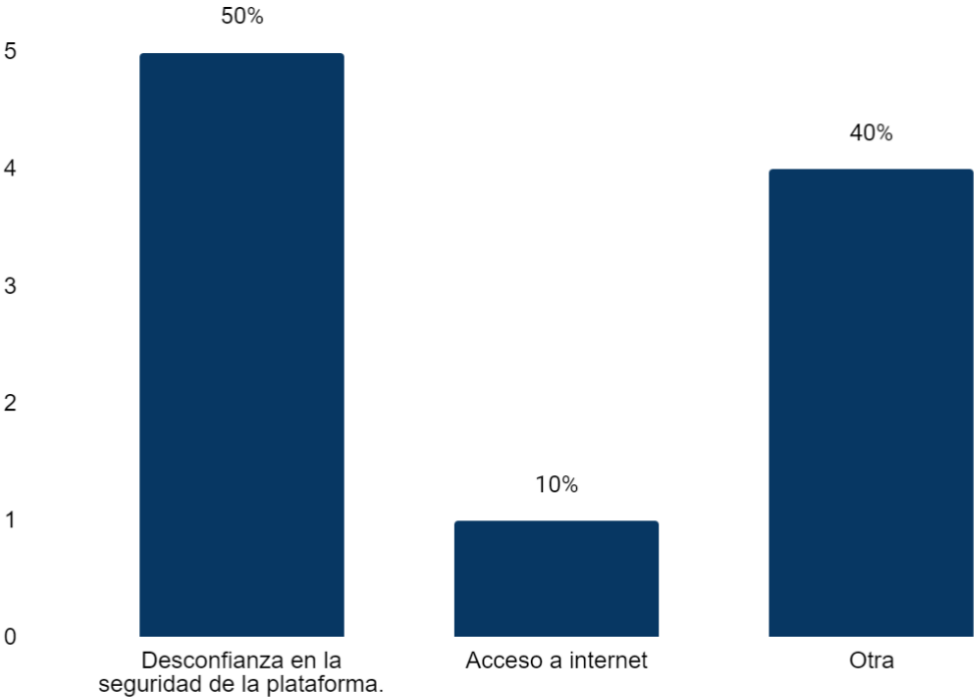
Tabla 16: Pregunta catorce

Muestra	Conectividad	Acceso a internet	Complejidad de uso	Desconfianza en la seguridad de la plataforma.	Otra	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	0	1	0	5	4	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 14: ¿Cuál es la razón más frecuente por la que los clientes solicitan ayuda al BCR para el uso de la plataforma del SINPE Móvil?

Figura N° 20: Factores que inciden en que los clientes del BCR soliciten ayuda para el uso del SINPE Móvil.



Fuente: elaboración propia, 2022

Según la experiencia que han tenido como trabajadores de la entidad financiera, al preguntarles sobre cuál es la razón más frecuente por la que los clientes solicitan ayuda en la plataforma del SINPE móvil, 5 de los 6 encuestados indican que la desconfianza en la seguridad de la plataforma es la más frecuente. Asimismo, una persona indica que es el tema del acceso a internet por lo que más necesitan asistencia. Por otro lado, 4 eligen la opción de otros, y dan otras razones como el desconocimiento sobre la auto afiliación o solicitud del dispositivo de seguridad y el acceso a la aplicación propiamente del banco por medio de la que se utiliza el SINPE Móvil.

Esto agregado a la información obtenida en la pregunta 11, refiere a que dentro de los factores por el cuales sigue existiendo un porcentaje significativo de la población que no utiliza la plataforma, no está la complejidad del mismo.

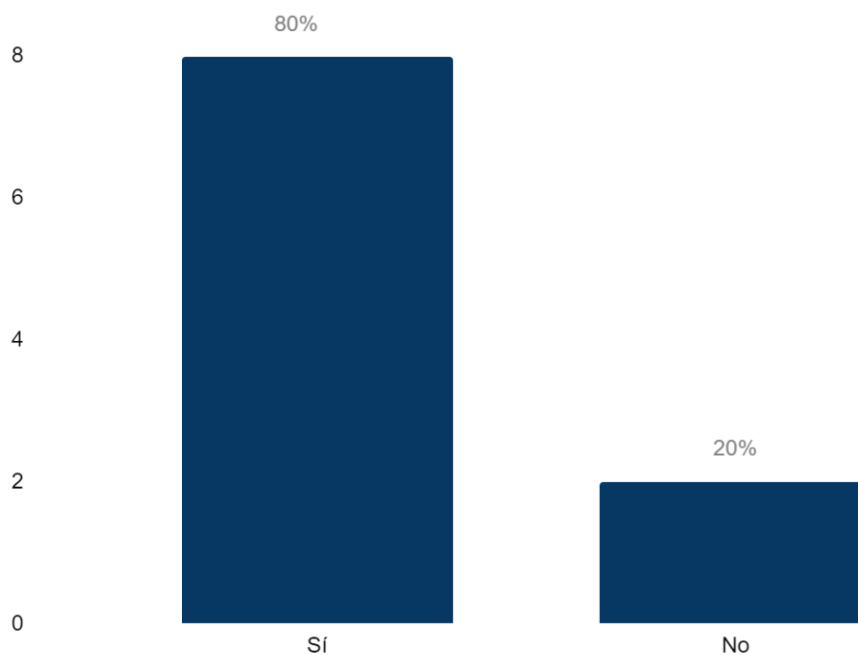
Tabla 17: Pregunta quince

Muestra	Sí	No	Sin respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
10	8	2	0	10	100%

Fuente: elaboración propia, 2022

Pregunta 15: ¿Han experimentado una disminución de clientes físicos en la sucursal?

Figura N° 21: Nivel de disminución de clientes físicos en la sucursal.



Fuente: elaboración propia, 2022

Con la intención de conocer la opinión de los trabajadores acerca de posibles cambios sufridos en las sucursales a partir del incremento exponencial en el uso del SINPE móvil, se

les consulta si han observado disminuciones en la afluencia de clientes en el banco. El 80% de las personas encuestadas indican que han observado una disminución en la asistencia, mientras que un 20% indican que no han observado tal disminución.

Pregunta 16: ¿Cuáles medidas ha implementado el BCR para aumentar la seguridad de sus clientes al realizar transferencias o pagos por medio del SINPE móvil?

Con respecto a la pregunta anterior de respuesta corta los funcionarios del Banco de Costa Rica detallaron las siguientes informaciones:

1. Más información al cliente sobre la seguridad del producto.
2. Utiliza métodos de códigos cuando se hacen pagos por Internet.
3. Mejoras en la aplicación para verificar datos antes de realizar el SINPE.
4. El límite de transferencia máximo, además que ahora con la biometría facial aunque a veces es un poco complejo por factor luz y demás es una manera de corroborar que solo la persona dueña pueda utilizarlo, también con el uso de huella.
5. Previa matrícula de cuentas de confianza, dispositivos de seguridad: clave virtual y firma digital.
6. Verificación, notificaciones y dispositivos de seguridad.
7. Uso de clave dinámica.

Según lo mencionado anteriormente por parte de los funcionarios del BCR, la institución ha implementado prácticas de seguridad en el uso de la plataforma del SINPE Móvil, además de brindar a los usuarios más información con el fin de brindarles más confianza y seguridad en la utilización del SINPE Móvil, para la seguridad recientemente se implementó la biometría y el uso de la huella para confirmar que la transferencia la realiza el titular de la cuenta bancaria.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

En este apartado del tema investigativo se aborda una serie de conclusiones y recomendaciones que se obtienen por medio de los instrumentos que se emplean en la investigación y con el respaldo de las fuentes que se utilizan para el desarrollo de la misma.

Por otra parte, se mencionan todos los conocimientos adquiridos en el desarrollo del tema investigativo para un mejor entendimiento de esta investigación y que responde a los objetivos específicos. Asimismo, se expone en este apartado una serie de recomendaciones y sugerencias como parte de la investigación y enfocado específicamente en la plataforma del SINPE Móvil del Banco de Costa Rica.

Objetivo general

Analizar el efecto del SINPE Móvil en el sistema de pagos del Banco de Costa Rica en el periodo 2019-2021

Se concluye que en la sucursal del Centro Comercial del Sur se ha experimentado una sustitución del uso del efectivo y una preferencia por el uso de las plataformas digitales específicamente del SINPE Móvil. El banco ha registrado para el periodo de estudio un incremento de 498 mil suscriptores y un aumento del 351% en las transacciones de esta plataforma. Las principales razones que explican este cambio son la rapidez y eficiencia y la

inexistencia de comisiones que tiene este método de pago frente a sus alternativas. Asimismo, se experimentó una disminución de clientes presenciales en el periodo del 2019-2021.

Con relación a la variable sobre los factores principales de la preferencia del SINPE Móvil

Según los datos registrados en el Banco de Costa Rica, se presentó un incremento neto de 498 mil cuentas de SINPE móvil nuevas entre el 2019 y el 2021. Se concluye con base en el cuestionario que los factores principales que han incidido en este cambio en preferencia hacia SINPE Móvil en los usuarios del Banco de Costa Rica son, las transferencias interbancarias gratuitas e inmediatas, la rapidez y eficiencia de la plataforma y la salubridad. Esta selección de factores se explica en gran parte, debido al fenómeno de la pandemia de COVID-19, que combinó una serie de circunstancias como la dificultad de realizar pagos en efectivo, la reducción del contacto físico y el aislamiento social, esto puso al SINPE Móvil como una muy buena alternativa para realizar transferencias de forma gratuita e inmediata.

Con relación a la variable cambio en la preferencia en el uso de los medios de pago de los usuarios del Banco de Costa Rica

Según los datos del BCCR el numerario en poder del público en Costa Rica, pasó de un 28% a un 20% del medio circulante entre 2015 y 2022. Específicamente para el BCR, los datos de la encuesta, muestran que los funcionarios han percibido una disminución de clientes físicos en la sucursal, asimismo, un incremento en la utilización de la banca en línea y un aumento exponencial en el uso del SINPE Móvil. Esto ha provocado un desplazamiento del efectivo, a tal punto que el 80% considera que los usuarios lo utilizan con mayor frecuencia que el efectivo. También un 90% de las personas encuestadas consideran que más de un 50%

de los clientes del BCR utilizan el SINPE móvil, de estas un 30% que es al menos 70% de los clientes que se encuentran suscritos a la plataforma.

Esta información confirma que para el periodo de estudio hubo un cambio en la preferencia en el uso de los medios de pago donde ocurrió un desplazamiento del efectivo hacia las plataformas digitales principalmente un aumento en la preferencia del SINPE Móvil.

Con relación a la variable desventajas del SINPE Móvil para los clientes del Banco de Costa Rica

Según la información brindada por el Banco de Costa, se concluye que la principal desventaja que posee la plataforma del SINPE Móvil es la seguridad, de igual manera los encuestados aseguran que esta es la principal razón por la que los usuarios solicitan ayuda a los funcionarios en la sucursal y puede relacionarse con la incertidumbre que le genera a los usuarios ser víctimas de fraudes o de estafas, lo que a su vez provoca que un porcentaje de los clientes aún no se encuentren inscritos o soliciten ayuda al BCR.

Además, es la seguridad en conjunto con la edad, los principales factores que explican por qué al momento de realizar la encuesta existe un porcentaje significativo de personas que no son suscriptores de la plataforma. Asimismo, se concluye que la complejidad del uso

según la encuesta no es una desventaja relativa ya que el 80% de los encuestados consideran que es fácil, o muy fácil utilizar.

Recomendaciones

- Primera recomendación dirigida al BCR: fortalecer los sistemas de seguridad de la plataforma, en la búsqueda de un punto de equilibrio donde las personas tengan la confianza plena al usar el SINPE, sin renunciar a la velocidad y eficiencia con la que se pueden hacer.
- Segunda recomendación dirigida al BCR: incorporar una cultura de buenas prácticas de uso entre los usuarios, que podría reducir significativamente la probabilidad de que una persona sea víctima de fraude por medio de la plataforma, por medio de videos educativos que se pueden colocar en las plataformas, redes sociales y televisión.
- Tercera recomendación dirigida al BCR: eliminar la tarjeta de la clave dinámica ya que si se extravía puede poner en riesgo la seguridad de la información y hace que el método de transferencias por SINPE Móvil no sean tan rápidas y eficientes. Dado que la tarjeta de la clave dinámica si se extravía se debe reportar de inmediato y si el consumidor no la porta todo el tiempo no puede realizar SINPE Móvil.
- Cuarta recomendación dirigida al BCCR: aumentar el monto máximo de transferencias hasta quinientos mil colones por la simplicidad de la plataforma para realizar pagos ya que son transferencias inmediatas y los comercios han comenzado a implementar este método de pago por la facilidad de uso y la rapidez de la aplicación y una opción para descargar los movimientos realizados por medio del SINPE Móvil.

Referencias

Banco Central de Costa Rica. SINPE Móvil (2022). <https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/servicios-brindados-a-clientes/sinpe-m%C3%B3vil>

Banco de Costa Rica. (s. f.). Controles de Seguridad para la Oficina Virtual. Recuperado 3 de junio de 2022, de https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/soporte/seguridad/seguridad_en_la_oficina_virtual/controles_de_seguridad/

BCR | SINPE Móvil Jurídico. (s. f.). Banco de Costa Rica. Recuperado 5 de mayo de 2022, de https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/empresas/tesorerias/sinpe_movil_juridico!/ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAFIjo8ziTQyMTDwMgw383M0snA0CvYJdDAIsjDx8nA30C7IdFQHZQEBq/

BCR, B. D. C. (s. f.). Seguridad en la App BCR Móvil. Banco de Costa Rica. Recuperado 5 de marzo de 2022, de https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/soporte/seguridad/seguridad_en_la_App_BCR_Movil/

Cabezas, E. Naranjo, D. & Torres, J (2018) Introducción a la metodología de la investigación científica. [Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf](#)

Cohen, N. & Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación. ¿Para qué? [Metodologia_para_que.pdf](#)

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero CONASSIF. Superintencias (2022) <https://www.conassif.fi.cr/superintencias/>

Editor 3. (2022, 4 junio). BCR implementa nueva tecnología para mayor seguridad de sus tarjetahabientes. Periódico Digital Centroamericano y del Caribe. Recuperado 10 de junio de 2022, de <https://newsinamerica.com/pdcc/gerenciales/2022/bcr-implementa-nueva-tecnologia-para-mayor-seguridad-de-sus-tarjetahabientes/#:%7E:text=Con%20el%20objetivo%20de%20fortalecer,por%20el%20due%C3%B1o%20de%20la>

ElEconomista.es. (s. f.). Dinero: qué es - Diccionario de Economía. Recuperado 6 de marzo de 2022, de <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/dinero>

Gutierrez G, M. F. (s. f.-a). SINPE Móvil. Banco Central de Costa Rica. Recuperado 10 de abril de 2022, de <https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/servicios-brindados-a-clientes/sinpe-m%C3%B3vil>

Gutierrez G, M. F. (s. f.-b). Sobre el BCCR. BCCR. Recuperado 13 de abril de 2022, de <https://www.bccr.fi.cr/sobre-bccr#:~:text=El%20Banco%20Central%20de%20Costa,para%20cumplir%20con%20sus%20objetivos.>

Hernández, R. & Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-.pdf*

Martínez, A. (2021, 19 febrero). SINPE Móvil registró un crecimiento del 787% y movilizó un billón de colones en 2020. Delfino.cr. Recuperado 10 de marzo de 2022, de <https://delfino.cr/2021/02/sinpe-movil-registro-crecimiento-del-787-y-movilizo-un-billon-de-colones-en-2020>

Ministerio de Seguridad Pública. (s. f.). Manual General para las Entidades Financieras. Recuperado 2 de junio de 2022, de <https://sifupcr.org/wp->

content/uploads/downloads/2016/05/Manual_General_de_Seguridad_para_Entidades_Financieras.pdf

Quirós, D., & Rodríguez, A. (2021, abril). Sistema Nacional de Pagos: Estadísticas 2020. Sistema Nacional de Pagos. Recuperado 5 de abril de 2022, de <https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/DocEstadisticas/Informe-estadistico-del-snp-2020.pdf>

Reglamento del Sistema de Pagos. (2018, 14 mayo). Banco Central de Costa Rica. Recuperado 12 de abril de 2022, de https://www.bccr.fi.cr/marco-legal/DocReglamento/Reglamento_Sistema_Pagos.pdf

Rica, B. D. C. (s. f.). Banco BCR. Banco de Costa Rica. Recuperado 5 de marzo de 2022, de <https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr>

Umaña, P. (2021, 17 diciembre). Sinpe Móvil transfirió el 10% del PIB de Costa Rica, repartido en millones de pequeños pagos. El Financiero. Recuperado 12 de febrero de 2022, de <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/sinpe-movil-transfirió-el-10-del-pib-de-costa-rica/BDJAIJZHIVB3ZN4X5CREBDEBYA/story/#:%7E:text=La%20utilizaci%C3%B3n%20de%20Sinpe%20M%C3%B3vil,con%20hace%2024%20meses%2C%20cuando>

Superintendencia de Telecomunicaciones. (2019). *86 de cada 100 habitantes tiene acceso a Internet* | SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones. Recuperado el 1 de Julio de 2022, de: <https://www.sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/86-de-cada-100-habitantes-tiene-acceso-internet>

Fernández, I. (1997). Dinero, Precios y Tipo de Cambio. 2da Edición. Lima, Perú.

Universidad del Pacífico.

Ministerio de Seguridad Pública. (s. f.). Manual General para las Entidades Financieras. Recuperado 2 de junio de 2022, de https://sifupcr.org/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Manual__General_de_Seguridad_para_Entidades_Financieras.pdf

McLey, L., Radia, A. y Thomas R. (2015): El Dinero en la Economía Moderna. Una

Introducción. Revista de Economía Institucional. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/298074426_El_dinero_en_la_economia_moderna_Una_introduccion

Smith, A. (1767). La Riqueza de las Naciones: Edición de Carlos Rodríguez Braun. Titivillus

ANEXOS

Este cuestionario se realiza con la finalidad de desarrollar la investigación del Estudio sobre el efecto del SINPE Móvil en el sistema de pagos del Banco de Costa Rica en el periodo 2019-2021

1. ¿Cuántos años tiene de laborar en el banco?

Menos de 1

1-2

2-4

4-6

Más de 6

2. ¿Conoce cada una de las plataformas digitales del Banco de Costa Rica?

Sí

No

3. ¿Conoce la plataforma del SINPE móvil?

Sí

No

4. ¿Cuál considera es la principal ventaja del SINPE móvil frente a sus sustitutos?

Es fácil de usar y memorizar un número de teléfono

No requiere de datáfonos u otro instrumento para realizar pagos

Transferencias interbancarias gratuitas e inmediatas

5. Ordene jerárquicamente del 1 al 5. ¿Por qué considera que el SINPE móvil ha experimentado un aumento exponencial en su uso desde el 2019?

Salubridad

Rapidez y eficiencia

Costo implícito (menos comisiones)

Seguridad

Accesibilidad.

6. ¿Cuál considera que es el medio más frecuente que los usuarios utilizan para realizar los pagos o transferencias?

SINPE Móvil

Asistencia presencial al Banco

Transferencia electrónica

Pagos en efectivo

7. ¿Considera que el SINPE Móvil se utiliza con mayor frecuencia que el dinero físico?

Sí

No

8. Según lo que ha percibido como funcionario del Banco, ¿cómo han cambiado las preferencias en los métodos de pago de los clientes desde el 2019?

Los usuarios realizan más trámites a través del sistema en línea.

Los usuarios usan más dinero en papel moneda.

Los usuarios asisten más a las oficinas del BCR a realizar los trámites.

9. Desde su perspectiva, qué porcentaje de los clientes del Banco de Costa Rica se han suscrito al SINPE Móvil desde el 2019

Menos de un 10%

Entre un 10 - 30%

Entre un 30 - 50%

Entre un 50 - 70%

Más de un 70%

10. ¿Considera que los usuarios han comenzado a utilizar con más frecuencia el SINPE Móvil para realizar pagos de bienes y servicios?

Sí

No

11. ¿Cuáles desventajas o puntos de mejora consideran que tiene el SINPE móvil?

Seguridad

Conectividad en el país

Complejidad de uso

Otra _____

12. ¿Considera que las plataformas que pone a disposición el BCR para el uso del SINPE móvil son fáciles de usar e inclusivas? En una escala de 1 a 5 donde uno es muy difícil y 5 muy fácil

1

2

3

4

5

13. Los factores que inciden en que aún un porcentaje significativo de personas no se hayan suscrito a la plataforma del SINPE Móvil. Ordene jerárquicamente del 1 al 5

Edad

Accesibilidad a internet

Complejidad de uso

No bancarización

Desconfianza en la seguridad de la plataforma.

14. ¿Cuál es la razón más frecuente por la que los clientes solicitan ayuda al BCR para el uso de la plataforma del SINPE Móvil?

Conectividad

Acceso a internet

Complejidad de uso

Desconfianza en la seguridad de la plataforma.

Otra

15. Han experimentado una disminución de clientes físicos en la sucursal

Sí

No

16. ¿Cuáles medidas ha implementado el BCR para aumentar la seguridad de sus clientes al realizar transferencias o pagos por medio del SINPE móvil?

Respuesta corta