

Universidad Técnica Nacional.

Sede Central.

Licenciatura en Contaduría Pública.

Trabajo Final de Graduación modalidad Seminario.

Tema: “Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023.”

Sustentantes

Jiménez Agüero Jennifer, 1-1613-0436

Hidalgo Vásquez Daniela, 1-1436-0253

Medinila Maffioli Ericka, 2-0674-0314

Tutora:

MSc. Grace Badilla López.

Alajuela, 2024.

Dedicatorias.

El presente trabajo, primeramente, quiero agradecerle a Dios por darme la salud, el vigor, la sabiduría y el entendimiento para concluir un sueño profesional importante, el cual ha sido mi fuente de inspiración para seguir.

Al resto, a mi familia, dentro del cual están mis padres Lilliam y Ronald. Ambos, han inculcado valores y principios valiosos, me han forjado como la persona que soy hoy. A mi hermano y a mi sobrina, porque son para mí los pilares que han influenciado de alguna manera el destino, a través de algún consejo y palabras sabias que me han dado en este recorrido de crecimiento y superación profesional. En honor a mi abuela Mireya y mi tía Geni, porque, aunque no están terrenalmente, siempre conté con su apoyo y, hasta en algunas ocasiones, con su ayuda económica cuando estaba empezando la carrera profesional.

Asimismo, a mis profesores quiero dedicarle este seminario que han sido personas importantes, en el camino, el cual hemos compartido conocimientos teóricos y prácticos de la carrera muy valiosos, que con llevan un gran aprendizaje y perseverancia.

A mis colegas Erika y Daniela mi admiración por su apoyo incondicional y dedicación exhaustiva que como equipo hemos realizado y, gracias a sus deseos hemos superado muchas adversidades en el desarrollo del presente trabajo.

Jenifer Jiménez Agüero

Dedico este seminario principalmente a Dios por permitirme lograr concluir con mi carrera universitaria. A mis padres que me han apoyado en cada etapa de mi vida y me han motivado a seguir adelante creciendo personal y profesional. A mi pareja que ha estado a mi lado dándome apoyo e impulsándome a continuar día tras día.

Gracias Ericka y Jenifer por hacer realidad este proyecto que con mucho esfuerzo hemos logrado concluir.

Daniela Hidalgo Vásquez.

Personalmente deseo extender un agradecimiento de amor a mis padres Catalina Maffioli Castillo y Gonzalo Saborío Álvarez porque ellos siempre me impulsaron a estudiar, a seguir adelante, a cuidar mis objetivos de vida y a esforzarme por conseguir lo que mi corazón anhela.

A compañero de vida Luis Quesada Salazar, por estar ir de la mano en todo este proceso universitario y siempre dándome ánimos a no darme por vencida.

A mi familia en general, ya muchos han sido de gran ayuda y me han dado un granito de arena el proceso de educación.

A mis profesores por cada tiempo dedicado a mi persona, por ser pacientes, amables, dedicados y por creer en mí cuando más débil estaba.

Mi profesora Rosario Zamora Campos siempre recordare con amor su ayuda y por haber creído en mí, usted dio un impulso a mi carrera y nunca olvidare su frase: “sé que Usted puede Ericka y creo que está para cosas grandes”

Por último y, sobre todo, a Dios que me dio la salud, la sabiduría y el entendimiento para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mis compañeras en esté presente trabajo Daniela Hidalgo y Tatiana Jiménez (Jenny) por el apoyo incondicional, el esfuerzo, la dedicación y todo el sacrificio que valió la pena en todo este proceso.

Ericka Medinila Maffioli.

Agradecimiento.

Queremos darle las gracias a Dios por darnos la sabiduría y el privilegio de vivir, disfrutar experiencias que nos han dejado un aprendizaje enriquecedor digno de contarle a otros, a la vez de contar con las puertas abiertas a nivel académico para desarrollar este seminario, el cual se ha cruzado personas estratégicas e importantes que nos han ayudado a formarnos como profesionales.

Asimismo, a la familia por habernos impulsado a seguir estudiando para desarrollar nuestras destrezas y habilidades intelectuales; su apoyo incondicional ha sido importante en nuestra carrera porque siempre nos han dado buenos consejos para continuar a pesar de las adversidades.

Agradecemos también a la Universidad Técnica Nacional y a el director MSc Henry Alvarado Chavarría por abrirnos sus puertas donde hemos crecido como profesionales a largo de este trayecto y en esta laboriosa investigación, nos sentimos dichosas de poder culminar la Licenciatura en Contaduría Pública, siendo una meta significativa y trascendente en el futuro profesional.

Nuestro más sentido agradecimiento a la tutora Grace Badilla López, sin duda sus conocimientos y asesoría en el tema nos fueron de gran ayuda para hacer posible esta investigación.

Reconocemos con gran aprecio el aporte de cada uno de participantes y a Víctor Rojas Meléndez, cuyas observaciones y comentarios fueron constructivos y vitales para incluirlo en el seminario final de graduación.

Jenifer, Daniela y Ericka.

Contenido

Capítulo I.....	10
Introducción.	10
Tema.	11
Justificación.....	11
Planteamiento del problema.	13
Pregunta de investigación.....	14
Alcances y limitaciones.....	14
Alcances.	14
Limitaciones.	15
Estado de la Cuestión.	15
Objetivos.	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos.....	22
Matriz de congruencia.	23
Capítulo II	24
Marco teórico.	24
Entidades financieras.....	24
Entidad financiera Pública.	24
Entidad financiera Privada.	24
Entidad financiera Asociación de Cooperativa de ahorro y crédito.	25
Reguladores de las entidades financieras.	25
Sistema de pagos y métodos de pagos electrónicos.	26
SINPE Móvil.....	26
Evolución del SINPE móvil.	27
Plataforma SINPE. Sistema nacional de pagos electrónicos.....	28
Funcionamiento del SINPE móvil.....	28
Uso del SINPE móvil en cada entidad financiera.	28
Tarifas SINPE móvil en cada entidad financiera.....	30
Reclamos y estadística del SINPE móvil.	31
Billetera electrónica.....	32
Evolución de la billetera electrónica.	32
Billetera electrónica y los sistemas operativos móviles.	33

Funcionamiento de la billetera electrónica.....	34
Uso de la billetera electrónica en cada entidad financiera.	34
Beneficios de la billetera electrónica.	36
Tarjeta de crédito visa.....	37
Evolución de la tarjeta crédito visa	37
Tipos de tarjeta de crédito visa.....	37
Funcionamiento de la tarjeta de crédito visa.....	38
Terminología y uso de la tarjeta de crédito visa.....	39
Tasas y tarifas tarjeta de crédito visa - Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva al Consumidor (Ley N°9859).....	40
Comercio electrónico.	41
Participantes dentro del sistema de pago electrónico.....	41
Procesadores de pago y pasarela de pago.....	41
Tipos de comercio electrónico.	42
Ventajas y desventajas comercio electrónico.	43
Análisis del comercio electrónico en Costa Rica.	44
Capítulo III	45
Estrategia metodológica	45
Enfoque	45
Tipo de investigación.	46
Definición de variables.....	46
Definición conceptual	46
Definición operacional	46
Fuentes de información.	47
Fuentes primarias.	47
Fuentes secundarias.....	47
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	47
Validación de la información.....	47
Población.....	48
Muestra.....	48
Capítulo IV	50
Presentación y Análisis de los resultados	50
Análisis e interpretación de la encuesta	50
Comparación de los resultados.....	59

Análisis de la entrevista.....	59
Transcripción y análisis de entrevista método de pago electrónico SINPE móvil.....	60
Transcripción y análisis de entrevista método de pago electrónico tarjeta de crédito visa.	63
Transcripción y análisis de entrevista método de pago electrónico Billetera Electrónica.....	66
Comparación de los resultados de los métodos de pagos según entidad financiera.....	69
Capítulo V	72
Conclusiones y recomendaciones.....	72
Conclusiones.	72
Recomendaciones.....	74
Bibliografía.....	75
Anexos.....	80
Anexo A. Gráfica de Gantt.....	80
Anexo B. Consentimiento Informado para la Realización de Trabajo de Investigación	81
Anexo C Cartas de aprobación de instrumentos	85
Anexo D Cuestionario	86
Anexo E Entrevista.....	90
Anexo F Consentimiento para realizar entrevista #1 COOPENAE.....	92
Anexo G Consentimiento para realizar entrevista #2 Banco Nacional.....	93
Anexo H Consentimiento para realizar entrevista #3 Banco Scotiabank.....	94
Anexo I Carta de aprobación de la tutora.....	95
Anexo J Cartas de aprobación de los lectores	96
Anexo K Carta de aprobación filológica.....	98
Anexo L Carta de autorización.....	99
Anexo M Acta de aprobación.....	102

Lista figuras.

Figura 1 Matriz de congruencia.....	23
Figura 2 Banco Central de Costa Rica, Suscripciones y dede teléfonos por periodo.....	27
Figura 3 Banco Central de Costa Rica, Cantidad y valores de las transacciones.....	27
Figura 4 Esquema y cobro de comisiones, SINPE.....	28
Figura 5 SINPE móvil, Banco Scotiabank.	29
Figura 6. SINPE móvil, Banco Nacional de Costa Rica.	29
Figura 7. SINPE móvil, COOPENAE.....	30
Figura 8. Banco Central de Costa Rica, 2021-2022	31
Figura 9 Análisis de reclamos por entidades financieras.....	32
Figura 10. Tarjetas credito visa	38
Figura 11 Funcionamiento de la tarjeta de crédito visa.....	39
Figura 12 Procesador de pagos y pasarela de pagos.....	42
Figura 13. ¿Conoce el método de pago electrónico, Sinpe móvil?	50
Figura 14. ¿Utiliza el método de pago electrónico, SINPE móvil?.....	51
Figura 15. ¿Cuándo realiza el método de pago electrónico, SINPE móvil utiliza alguna de las siguientes entidades financieras?.....	51
Figura 16. ¿Conoce el método de pago electrónico, billetera electrónica?	52
Figura 17. ¿Utiliza el método de pago electrónico, billetera electrónica?.....	52
Figura 18. ¿Cuándo realiza el método de pago electrónico, billetera electrónica utiliza alguna de las siguientes entidades financieras?.....	53
Figura 19. ¿Conoce el método de pago electrónico, tarjeta de crédito visa?.....	53
Figura 20. ¿Utiliza el método de pago electrónico tarjeta de crédito Visa?	54
Figura 21. ¿Cuándo realiza el método de pago electrónico, tarjeta de crédito visa utiliza alguna de las siguientes entidades financieras?.....	54
Figura 22. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, fue el primero en utilizar?.....	55
Figura 23. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos prefiere utilizar actualmente?	55
Figura 24. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, considera que es más fácil de utilizar?.....	56
Figura 25. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, considera que es más ágil de utilizar?.....	56
Figura 26. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, considera que es más confiable?..	57
Figura 27. ¿Con que sexo se identifica más?	57
Figura 28. ¿Cuál es su rango de edad?	58
Figura 29. ¿En qué provincia vive?.....	58
Figura 30. Cuadro comparativo de métodos de pago electrónico	59

Figura 31 Cuadro comparativo de entidades financieras	59
Figura 32. Proceso comparativo del SINPE móvil según las entidades financieras	69
Figura 33. Proceso comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras	70
Figura 34. Proceso comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras	71

Capítulo I.

Introducción.

El sistema de pagos por Internet se ha convertido en un proceso de transferencia, en donde dicho procedimiento, facilita el acceso práctico de valores financieros por medio de transacciones en línea realizadas vía Internet de forma más segura y, a su vez, evita grandes aglomeraciones de personas dentro de las ciudades, lo que también causa cierta afectación en la pérdida de tiempo que incurre, directamente, en el acceso del usuario de forma eficaz y eficiente cuando accede a realizar servicios o adquirir bienes comerciales. Por lo tanto, este sistema de pagos electrónicos es utilizado, además, por las entidades financieras y, para poder acceder a muchos de estos procesos, se deberá crear una cuenta bancaria o su equivalente.

Lo anterior, facilita la proyección de los pagos, los registros, la trayectoria, la programación de pagos y los traslados de dinero entre entidades financieras e inclusive hacia un mismo cliente. Todo lo anterior, favorece dicho proceso, tanto fuera como dentro de los diferentes países.

De esta manera, el siguiente trabajo de este seminario, ofrece la comparación que puede llevarse a cabo, entre las tres entidades financieras. Una de las anteriores es la pública, Banco Nacional de Costa Rica y las otras dos empresas privadas, Scotiabank y la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPENAE. Todas ellas realizan, a nivel nacional, transacciones que abarcan las siete provincias del país.

Ahora bien, el presente documento se encauza, específicamente, en un proyecto que se divide en cinco capítulos, de los cuales el primero permite conocer el tema, la justificación su relevancia y la pertinencia, el planteamiento del problema, los alcances y las limitaciones que delimitan la realización de este proyecto, el estado de la cuestión y el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos, así como la matriz de congruencia.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, en el cual se detallarán los conceptos de mayor relevancia en la investigación, tales como, conocer los datos más importantes de las entidades financieras en estudio, los significados de método de pago SINPE móvil, el concepto de las tarjetas crédito, el concepto de billetera electrónica, así como su relación con el procesador de pagos y pasarela de pagos entre otros.

Por su parte, en el tercer capítulo, se plasma la estrategia metodológica que integra aspectos como el tipo de investigación, el enfoque, la población y la muestra, las variables, las

fuentes de información, las técnicas para la recolección y el análisis de la información y, sus respectivos instrumentos en que recae el análisis.

En el cuarto capítulo, se analizará la información de manera gráfica, el resultado de cada una de las respuestas recolectadas en la encuesta aplicada a la población y la entrevista realizada a los expertos de las entidades financieras.

Finalmente, en el quinto capítulo, se brindarán las conclusiones y recomendaciones de la información que se determinarán después de analizar los resultados de la aplicación de los que como grupo investigador consideramos oportunas.

Tema.

Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: la billetera electrónica, el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y la tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023.

Justificación.

Las implicaciones prácticas del proceso financiero en la tecnología hacen que, tanto las personas, así como las empresas, exploren, mediante los procesos de información y transacciones de fuentes económicas, los nuevos recursos existentes para adquirir eficacia y eficiencia en los variados servicios que se ofrecen a nivel mundial. De acuerdo con lo anterior, se mostrarán en este análisis comparativo, los métodos de pagos electrónicos de las entidades financieras públicas, privadas y de las diversas asociaciones del país de cooperativas de ahorro y crédito, los cuales han ido evolucionando a través del tiempo y generan un importante impacto social, económico y financiero.

Por consiguiente, estos cambios obedecen a que la tecnología pasa por una constante evolución y la sociedad debe ir adoptando nuevos métodos de pagos como parte de la transformación digital, lo cual permite pasar del dinero en efectivo (habitualmente denominado solo efectivo) y equivalentes disponibles, para realizar transacciones por medio de dinero plástico o digital, debido a que ahora, hay más enfoque en los medios de pago electrónico para realizar la compra de bienes y servicios.

Según el estudio realizado por el Banco Mundial, nombrado la COVID -19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial, se basa en un análisis en cuánto a la importancia y el auge de los métodos de pago digital, son una tendencia mundial y que han provocado una

revolución tecnológica, facilitando un mejor manejo financiero, económico y un mover social para muchos usuarios, a través de diversas herramientas móviles y siendo predominante en tiempos crisis sanitarias, se puede decir que: “Actualmente tres cuartas partes de los adultos tienen una cuenta bancaria o de dinero móvil, además de observarse una menor disparidad de género en la tenencia de cuentas” (Banco Mundial, 2022, p.1).

Es importante destacar el trabajo realizado a nivel nacional por el Banco Central de Costa Rica en el tema relacionado en los métodos de pagos electrónicos, iniciando por la implementación del SINPE móvil ya que utiliza la plataforma SINPE la cual es desarrollada y administrada por ellos que conecta a las entidades financieras a través de una red privada de comunicaciones permitiendo el envío de fondos entre cuentas IBAN. En un reportaje realizado por la Revista E&N donde resalta que Costa Rica al momento de realizar pagos utiliza métodos diferentes al efectivo algunas razones que los hace realizar los pagos por medio de métodos de pagos electrónicos es su facilidad de uso, seguridad y confianza.

Además, a través de esta investigación, se analizarán tres entidades financieras que han logrado obtener un avance tecnológico, dirigido a los medios de pagos, tales como, la billetera electrónica, SINPE móvil y tarjeta de crédito visa, las cuales son de gran utilidad para realizar los diferentes tipos de transacciones. Asimismo, se determinará cuáles son los principales medios de pagos más utilizados y conocidos por el usuario final. En correlación con lo descrito y considerando el hecho de que la carrera de Contabilidad y Finanzas en sus niveles de diplomado y bachillerato y la carrera de Contaduría Pública en el nivel de su licenciatura han promovido la formación de estudiantes con una clara conciencia crítica en las dimensiones sociales, se plantea realizar la comparación entre el Banco Nacional de Costa Rica como entidad pública, el Banco Scotiabank para el entidad privada y Asociación Cooperativa de ahorro y crédito COOPENAE.

En este sentido, basados en los lineamientos de la Universidad Técnica Nacional, el trabajo se dirige al área socioeconómica y en la subárea de contabilidad, específicamente, y de acuerdo con las líneas de investigación se considera la aplicación en la normativa.

De esta manera, el aporte de la investigación fue dar conocer la evolución que han tenido los métodos de pagos a la hora de adquirir un servicio o bien, las razones por las cuales han llevado a las entidades financieras a la necesidad de incursionar en nuevas formas de pago, la aceptación y uso de estas en los usuarios finales.

Planteamiento del problema.

La Revolución Neolítica constituyó un cambio social en los modos de vida de la humanidad, en el que se pasó de un estilo de vida nómada a uno sedentario, lo que acarrea, asimismo, una transformación económica. De acuerdo con lo anterior, de una economía recolectora se pasó a una economía productora. En este sentido, la evolución del sistema monetario nacional nos muestra cómo se ha transformado de manera radical bajo este orden de la antigüedad con la Revolución Neolítica hasta nuestros días. De acuerdo con la historia, en sus inicios, las sociedades, realizaban los pagos por medio del trueque; este procedimiento consistía en que, ambas partes, asignaban el mismo valor a un producto y se procedía con el intercambio de bienes. Este medio se utilizó hasta la aparición de las primeras civilizaciones desarrolladas de la Historia Antigua; las cuales buscaron un medio de pago que se le asignará un valor fijo, con esto se dio la creación de las monedas en diferentes metales como: el oro, la plata y el bronce, en donde cada una tenía un valor diferente, este medio de pago permitió facilitar el intercambio de productos.

Más adelante, debido a la falta de metales para la creación de las monedas se debió de buscar otro medio de pago y ahí surgió el papel moneda conocido como billetes, el cual se mantiene vigente hasta la actualidad.

Por consiguiente, los constantes cambios en la sociedad han incorporado nuevos métodos de pagos como lo han sido las tarjetas de débito y crédito; las cuales son conocidas como dinero electrónico o de plástico, y que la mayoría de las personas, actualmente, poseen en sus billeteras.

Eventualmente, con la apertura del internet se desarrolló el comercio electrónico lo que genera la posibilidad de realizar pagos online de los productos o servicios tanto a nivel nacional como internacional dando paso al surgimiento de las billeteras electrónicas o virtuales. Lo anterior, consiste en una aplicación móvil donde se pueden realizar múltiples operaciones financieras mediante una cuenta bancaria registrada.

Cabe mencionar que, esta evolución va muy de la mano con el avance tecnológico y con la llegada de los teléfonos inteligentes, los cuales, en la actualidad, son uno de los medios más utilizados para realizar las compras online y realizar los pagos electrónicos.

Estas tecnologías en Costa Rica se han visto más aceptadas y se llegaron a utilizar, en mayor medida, por la sociedad a partir de las medidas de salud tomadas durante la pandemia de la COVID-19. De acuerdo con Chacón Javier (2022), en el reportaje realizado por periódico

La República, lo anterior aumentó, considerablemente, con el uso de las transferencias, los pagos electrónicos como el SINPE móvil. Este sistema permitió realizar transferencias de dinero por medio de un número de teléfono celular, y las tarjetas de débito y crédito sin contacto con las personas.

Asimismo, estos cambios de medios de pagos se dan tanto a nivel global como dentro de cada país, sobre todo, ante la necesidad de buscar cómo mantenerse actualizado con las nuevas tendencias y de esta forma, lo que se visualiza para el futuro son los pagos realizados con el teléfono celular. Dicho de este modo, las aplicaciones que se descargan en el teléfono celular para realizar pagos, recibir o enviar dinero a nivel nacional o internacional, son otra tendencia que está tomando fuerza para el uso de las criptomonedas. Esta moneda digital se utiliza para garantizar un sistema de pago eficaz y eficiente.

Con todos estos avances en la tecnología que nos facilitan el poder pagar y adquirir de una manera más fácil y práctica los productos y servicios que nos ofrecen, debemos de analizar todas las opciones que el mercado bancario a nivel público, privado y de asociaciones cooperativas de ahorro y crédito tiene Costa Rica, para conocer cuáles son sus beneficios, ventajas y desventajas que cada uno puede ofrecer al público. También, es importante conocer la política monetaria que lo regula dentro de cada país.

Otro aspecto, muy importante para escoger el método de pago a utilizar, es la seguridad que ofrece a la población, porque debe brindar confianza a los clientes al asegurar que el dinero o activo financiero que tengan las personas llegue a estas, dado que los avances tecnológicos, lamentablemente, también se ven afectados con la posibilidad de ser víctima de una estafa.

Pregunta de investigación.

Para poder realizar la investigación planteamos la siguiente pregunta que nos guiará en el transcurso del proyecto.

¿Cuál ha sido la evolución en los métodos de pagos electrónicos, en relación con, su avance tecnológico en el sector financiero?

Alcances y limitaciones.

Alcances.

En el presente trabajo se investigan los diferentes métodos de pagos electrónicos que se realizan en los bancos públicos, privados y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito para conocer cuál ha sido el avance tecnológico y cómo se ha posicionado en el mercado.

Luego, se busca identificar cuáles son las razones del uso que se le ha dado a estos medios de pagos y conocer los beneficios, la regularización que tienen y también el nivel de seguridad que cada entidad financiera le brinda a la población en el uso de estos medios de pagos.

De la misma manera, con la información obtenida, anteriormente, se comparan los medios de pagos electrónicos para conocer sus similitudes y diferencias. Además, es importante realizar la búsqueda de qué otras tecnologías o propuestas referente a los medios de pagos se tienen para un futuro próximo.

Limitaciones.

La principal limitante que tiene el tema es el mismo avance tecnológico. Lo anterior, porque mientras se desarrolla la investigación, algún medio de pago que, actualmente se usa, puede quedar obsoleto y ser reemplazado por otro.

Por su parte, otra limitante es el acceso a la tecnología y los factores sociodemográficos por los cuales no toda la población logra utilizar estos medios de pagos electrónicos.

En Costa Rica, se han elaborado proyectos de investigación en otras universidades, pero estos estudios no son tan recientes y no están basadas en el área contable o financiera, lo que esto nos dificulta en la búsqueda de información para el estado de la cuestión.

Por otra parte, por ser información relacionada con los bancos y temas financieros, algunos datos podrían llegar a ser sensibles, o bien, confidenciales por lo que obtenerlos llegue a ser más complicado o bien no poder obtenerlo.

Estado de la Cuestión.

Para profundizar en esta materia, se presenta a continuación el análisis de las principales investigaciones nacionales e internacionales, identificadas en torno al tema de interés.

Córdoba (2019), realizó una tesis sobre el tema “Determinantes del uso de medios de pago electrónicos en Bogotá D.C”, en la Pontificia Universidad Javeriana. El estudio determina que para el año 2019 en Colombia el uso de medios de pagos electrónicos como lo serían las tarjetas de débito o crédito y los monederos digitales no son tan conocidos por la población y que en cambio el pago en efectivo es el de mayor uso en las transacciones y en comercios según la investigación parte del uso del efectivo se da en mayor cantidad porque se promueve o permite facilitar la evasión fiscal, dificulta la aplicación de políticas monetarias y obstaculiza el control o administración financiera.

Por este motivo, el objetivo principal del estudio de Córdoba (2019) se basa en establecer los determinantes del uso de los medios de pagos electrónicos a partir de la perspectiva de los consumidores y los pequeños comerciantes en Bogotá. Dado que para esta fecha estarían llegando los monederos digitales a Colombia.

Dentro de las conclusiones que se dieron en la investigación, se destaca el hecho de la accesibilidad como una barrera para los usuarios finales y el comercio, dado que los consumidores prefieren el efectivo a los métodos de pagos electrónicos como las tarjetas y, por parte del comercio la aceptación, de igual manera, es baja. Esto debido a la combinación de diferentes variables demográficas de los consumidores, el conocimiento tecnológico, entre otras.

Según Modesto, Gamba y Forero (2020) en su seminario de investigación, “Factores para incrementar el uso de medios de pagos digitales en Bogotá” desarrollado en Ean Universidad, Bogotá 2020, hace referencia a un estudio realizado en años anteriores en Colombia donde mencionan que el uso excesivo del efectivo como medio de pago en una sociedad es indeseable por al menos dos razones. Una menor eficiencia económica y la segunda por la menor intermediación bancaria, esto facilita realizar operaciones ilegales como los son el lavado de dinero y la evasión fiscal.

Para (Modesto et al., 2020) dentro de su investigación hacen hincapié en conocer cuáles son los factores que pueden facilitar la migración de los consumidores al uso de pagos digitales, y así, reducir el efectivo, lo cual minimiza la evasión de impuestos y contribuye de forma efectiva con el crecimiento económico.

Asimismo, podemos encontrar dentro del apartado de conclusiones del proyecto de (Modesto et al., 2020) una de las barreras para que sea más aceptado el uso de pagos electrónicos en Bogotá es la percepción de costos que sería generado impuestos, otro de los factores de accesibilidad dado que la red de internet genera mayor barrera que los propios equipos tecnológicos para la implementación de pago digitales.

En otro estudio Cordero (2019), seminario para obtener el grado Máster Finanzas y Economía, se presenta el tema “Comercio electrónico análisis actual desde perspectiva de consumidor en la ciudad de Guayaquil”. Como objetivo primordial del estudio es analizar el comportamiento del consumidor e indicadores para formular estrategias efectivas y de desarrollo, algunos sectores valorados son distintos bancos del sector privado, tales como:

Pacífico y Pichincha, mediante un análisis de los pagos se focaliza el estudio entre las semejanzas y diferencias a los métodos tradicionales y evolutivos.

Posteriormente, es una herramienta fundamental lo que actualmente y las nuevas generaciones están siendo influenciadas por un aceleramiento en el marketing digital, lo cual tiene mucho que ver con las aprobaciones de los decretos y las leyes que adopta el gobierno para su ejecución en el comercio electrónico. Además, mediante una investigación se hace un análisis en los métodos cualitativos y cuantitativos donde se valoran algunas variables influyentes en los sectores bancarios y comerciales.

En resumen, la infraestructura tecnológica del comercio electrónico tiene una estrecha relación con la seguridad y el sistema de pago. Lo anterior, ha causado una tendencia a la adaptación de nuevos métodos de pago y un aumento de volumen de las transacciones bancarias.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo (CIOdD) de la UCR en Mayo 2022, con el tema “Encuesta en el Marco del Observatorio del Comercio Electrónico”, realizaron una encuesta a nivel nacional sobre el comercio electrónico donde se determinó que un 48,5% de los consumidores en el país realizan compras por medios electrónicos y el celular es el medio favorito para hacer las compras en línea y que donde ven la publicidad son las redes sociales, las edades rondan entre los 18 a 54 años que representó un 81.2% de la población encuestada.

Por consiguiente, la encuesta también menciona que, entre los productos más adquiridos, están los alimentos preparados y los menos buscados son muebles y juguetes o hobbies. También, un punto importante para resaltar que se relaciona con nuestro tema de investigación es que el 68.7% de las personas realizan los pagos por adelantados al utilizar las tarjetas y el SINPE móvil que sería medios de pagos electrónicos para adquirir estos bienes y servicios.

Finalmente, el análisis de esta encuesta determinó que algunos motivos por los que las personas no adquieren un servicio o bien por medios electrónicos sería por preferencia de visitar el local comercial, debido a que no están interesados en utilizar plataformas digitales o bien no saben utilizarlas y por último desconfían del medio del pago. Además, como parte de la búsqueda de estudios relacionados con los diversos medios de pagos electrónicos en Costa Rica, se encontraron dos publicaciones que mencionan los avances que el país ha tenido sobre estos temas en el transporte público.

Por ejemplo, desde Marzo del 2020 se ha dado un crecimiento acelerado en temas de pagos digitales, comercio electrónico, y tecnologías de pago sin contacto en un estudio que realizó MasterCard en el 2020, llamado “Estudió, comercio y vida después de la cuarentena de COVID – 19” donde en América Latina se ha dado un crecimiento del 49% en el comercio electrónico y donde Costa Rica sería un modelo a seguir en temas de pagos digitales en la región, y esto se debe a que un 82% de los costarricenses tienen cuenta bancaria, un alto volumen de dispositivos móviles y los esfuerzos que se realizan tanto en área pública como privada para desarrollar y legislar sobre desarrollos tecnológicos que facilitan los pagos y transacciones del consumidor final.

De esta forma, la primera publicación lo realiza la empresa MasterCard en un comunicado de prensa en setiembre 2021, titulado “Costa Rica lidera avances en soluciones de pagos digitales en la Región”, aquí se menciona que el país está liderando en los esfuerzos regionales por implementar soluciones de pagos digitales donde se han realizado alianzas entre entidades y organizaciones ahora el pasaje del tren puede ser cancelado por medio de tarjetas de débito o crédito y otros dispositivos con tecnología EMV ("Tarjetas con circuito integrado"), de bancos públicos y privados. Esta opción de pago se debe al creciente interés por el ciudadano en obtener soluciones de pagos digitales y un ecosistema financiero inclusivo y accesible para la mayoría.

Otras tecnologías que MasterCard ha desarrollado y promovido en temas de productos y servicios son las innovaciones como Tap on Phone que sería el desarrollo tecnológico que permite recibir los pagos al utilizar el celular como un datáfono y el Enhanced Contactless o ECOS (pasarela de pagos electrónicos). Esto representa una evolución tecnológica del pago sin contacto. De esta forma, brinda niveles más altos de seguridad en las tarjetas, comodidad, confianza y protección de datos.

La segunda publicación es realizada por Microsoft en abril 2022, titulado “Con un moderno sistema alojado en la nube, Costa Rica habilita el Sistema Nacional de Pago Electrónico en el Transporte Público” nos comunica que el Banco Central de Costa Rica creó el Sistema Nacional de Pago Electrónico en el transporte Público (SINPE-TP), la cual es una plataforma tecnológica que permite pagar el servicio público del tren o autobús con el uso del dispositivo EMV/Contactless. Por lo tanto, se menciona también que parte de las razones por lo que se aceleró el uso de las tarjetas, dispositivos móviles e internet como medios de pagos se

da por el cierre de establecimientos comerciales, el teletrabajo, la educación virtual y el comercio electrónico como consecuencia de la pandemia de la COVID-19.

Cabe destacar que, el crecimiento dramático en un país tan pequeño como Costa Rica donde el medio de pago del SINPE Móvil que sería el monedero electrónico estrella, pasó de reportar 1 millón de transacciones mensuales a inicios de la pandemia de la COVID-19 en marzo 2020 a reportar 1 millón de transacciones diarias en diciembre 2021.

Por medio de una investigación que se realizó en la revista marketing ecommerce informa que existen diez principales medios de pago en Europa, dicha información, realiza una comparación entre los diferentes tipos de pagos como lo son el tiempo de emisión de los procesos electrónicos y el impacto que han creado en los diferentes países europeos, algunos de estos se detallan a continuación.

La información de la revista emitida en el (Veliz 2021), entre los sistemas de pagos más utilizados en Europa podemos citar el primer proceso bancario el cual es emitido en Bélgica Bancontact y es conocido como:

“Solución de pagos online de Bancontact Payconiq Company, una compañía líder en el mercado financiero belga. Esta plataforma funciona a través de una app para dispositivos móviles que permite el manejo virtual de las cuentas afiliadas con Bancontact (...) función de lectura de QRs para cuando se realicen compras desde ordenadores o dispositivos que no cuenten con la app, lo que impulsa un servicio multiplataforma (...) permite el pago de facturas y transferencias entre usuarios, pagos sin contactos con tarjetas y accesorios.”
(marketing ecommerce, 2021)

La aplicación “Beeline” según Veliz expresa que el proceso de los pagos electrónicos es manejado desde su billetera virtual BeeMoney, el cual está disponible tanto en dispositivos Android como iOS (...) esta aplicación permite agregar y gestionar diferentes tarjetas desde la billetera, e incluso agregar una cuenta Payoneer; dicha aplicación funciona en Armenia y su análisis muestra el proceso de globalización.

Otro aporte por mencionar se presenta en la revista es Giroipay, utilizada en Alemania, gracias a la información que Veliz informa en este medio de comunicación y que promueve los métodos de pagos:

“Es una plataforma de pago digital alemana, con una fuerte presencia tanto en el mercado del eCommerce como en el de eGovernment (...), son transacciones y gestiones municipales o gubernamentales realizadas desde medios digitales. (...), cuenta con el respaldo de más de 1.500 entidades, tanto bancarias como de gobierno, dentro del territorio alemán (...) para realizar pagos sólo es necesario ingresar en su web y seleccionar el banco desde el cual se hará la transacción “. (marketing ecommerce, 2021).

Icepay EPS (pagos congelados) es otra propuesta que han desarrollado el país alemán es “el sistema de transferencias digitales (...) cuota de transacción de 0,20 euros (...), este método funciona a través de diferentes pasarelas de pago como Icpay y es respaldado por todas las entidades bancarias del país (...) este medio de pago garantiza un alcance de un 80% de los comercios del país, planteando una herramienta indispensable para la internacionalización en este mercado.” (marketing ecommerce, 2021, pág. principal)., por medio de esta información realiza una comparación de también Giroipay, ya que maneja proceso de transferencias digitales muy similar.

Ideal es una de las plataformas que se encuentra instalada en Holanda y países bajos en los cuales funciona como un proceso de transferencias que ha generado gran impacto en el país y con su funcionamiento y traslado de dinero.

“Es un medio de pago que funciona a través de transferencias online directas (...) esta plataforma cuenta con una aplicación móvil que facilita los procesos de pago. Además de que permite el escaneo de QRs para realizar pagos en un ambiente multiplataforma. De igual forma ofrece servicios de transacciones entre usuarios y pagos agendados, todo desde una plataforma con los mayores estándares de seguridad.” (marketing ecommerce, 2021).

Klarna Pay Now es un proceso bancario digital en el cual puede ingresar en línea y hacer pagos en tiempo real lo que facilita el proceso de transmisión del dinero electrónico, su ubicación es Holanda y otros países desean implementar dicho proceso también.

“Pay Now funciona a partir de las credenciales de banca electrónica de la entidad desde la cual se realice el pago (...), para confirmar el pago solo es necesario escoger el banco, ingresar con los datos respectivos y validar la transacción. Una vez hecho esto el comerciante recibirá inmediatamente el importe de pago para ver finalizada la compra.” (marketing ecommerce, 2021).

El multibanco llamado SIBS, está ubicado en Portugal en donde se logra identificar un servicio proveedor de plataforma digital donde realizan transacciones inmediatas por medio de una aplicación.

“SIBS es una compañía proveedora de servicios de pago portuguesa con presencia en más de 10 países a lo largo de Europa y África(...) cuenta también con soluciones de pagos digitales con su plataforma (...) es un multibanco, específicamente con la herramienta de MB Way de cara a los usuarios, solución de pago con amplia cobertura en el territorio lusitano QRs, así como transacciones inmediatas desde su aplicación, promoviendo un proceso de compra más dinámico y cómodo para los consumidores.” (marketing ecommerce, 2021).

Esta es una de las plataformas con más trayectoria en Europa a nivel pagos electrónicos, posee múltiples funciones y pueden realizar sus transacciones en tiempo real y están ubicadas en Polonia.

“Es una plataforma de soluciones de pago con más de 16 años en el mercado polaco, (...), fue creada con la intención de facilitar las operaciones de sus clientes e impulsar el desarrollo de su negocio. Para ello cuenta con una variedad de 350 métodos de pago distintos, entre los que destacan billeteras electrónicas, transferencias online, tarjetas.” (marketing ecommerce, 2021).

Qivi es la billetera virtual de Rusia con gran auge en la industria sobre los procesos de pagos electrónicos, también en tiempo real y aparte de realizar transferencias puede realizar pagos públicos entre otros procesos bancarios.

“Esta billetera virtual ofrece una amplia variedad de servicios y medios de pago, como transferencias entre billeteras y bancarias [SIC], integración a eCommerces, además de pagos de impuestos, multas y otros gastos públicos. La aplicación está disponible para descarga tanto en Android como iOS.” (marketing ecommerce, 2021).

Otra plataforma de servicios ubicada en Rusia es la segunda herramienta electrónica que brinda otra serie de servicios y transferencias virtuales en el país europeo.

“Antes conocido como Yandex Money, es la segunda plataforma de servicios de pago más grande de Rusia (...) una herramienta para optimizar los pagos

digitales. Esta plataforma funciona como una billetera virtual, y permite la creación de una tarjeta digital que incluso pueden ser personalizadas (...) ofrece un servicio de pagos multimoneda, es decir, que acepta diferentes divisas como euros, rublos o dólares. (...) permite el pago de impuestos, multas, facturas de servicios e incluso préstamos, desde su interfaz, incluyendo compras integradas dentro de juegos de vídeo.” (marketing ecommerce, 2021).

Objetivos.

Objetivo General.

- Analizar la evolución en los métodos de pagos electrónicos; billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, mediante la revisión de estudios anteriores, entrevistas a funcionarios en las entidades financieras y el análisis comparativo entre ellas realizado en Costa Rica.

Objetivos Específicos.

- Analizar la evolución en los métodos de pago electrónicos billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa a los usuarios, dentro del sistema financiero nacional.
- Determinar las diferencias y similitudes en los métodos de pago electrónicos para los sectores financieros público, privado y asociación cooperativa de ahorro y crédito a evaluar en Costa Rica.
- Comparar los métodos de pagos electrónicos, billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa en las entidades financieras nacionales.

Matriz de congruencia.

Figura 1

Matriz de congruencia.

<p>Título: Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023.</p>	
<p>Problema: ¿Cuál ha sido la evolución en los métodos de pagos electrónicos con respecto a su avance tecnológico en el sector financiero bancario?</p>	
<p>Objetivo general: Analizar la evolución en los métodos de pagos electrónicos; billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, mediante la revisión de estudios anteriores, entrevistas a funcionarios en las entidades financieras y el análisis comparativo entre ellas realizado en Costa Rica.</p>	
Objetivos específicos	Preguntas de Investigación
Analizar la evolución en los métodos de pago electrónicos billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa a los usuarios, dentro del sistema financiero nacional.	¿Cuál ha sido la evolución en los métodos de pagos electrónicos?
Determinar las diferencias y similitudes en los métodos de pago electrónicos para los sectores financieros público, privado y asociación cooperativa de ahorro y crédito a evaluar en Costa Rica.	¿Qué diferencia y similitudes tienen los métodos de pagos electrónicos en el sector financiero?
Comparar los métodos de pagos electrónicos, billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa en las entidades financieras nacionales.	¿Cómo se va a comparar los métodos de pagos electrónicos en las entidades financieras?

Nota. La figura anterior representa la matriz de congruencia del trabajo final de graduación.

Capítulo II

Marco teórico.

Para el estudio del tema de investigación es necesario conocer las tres entidades financieras, su historia, bajo cual sector financiero se encuentra, así como la legislación que lo rige y regula, también ampliar los conceptos de los métodos de pagos en cuestión, esto para lograr profundizar en los términos y definiciones necesarias para entender el trabajo.

Entidades financieras.

Según la página Alianza empresarial para el desarrollo (AED), se entiende como una entidad financiera a una agrupación que ofrece servicios financieros en áreas tales como banca, valores y seguros los cuales están sujetas a la fiscalización de entes supervisores que funcionan bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). A continuación, se detallarán las entidades financieras a estudiar:

Entidad financiera Pública.

Para la entidad financiera pública se desarrollará en el Banco Nacional de Costa Rica, (BNCR), según la página Alianza empresarial para el desarrollo (AED) la cual menciona que, es una institución financiera autónoma del estado, con personería jurídica e independiente. Creado en octubre de 1914 durante el gobierno Alfredo González; siendo el primer banco de carácter estatal en el país. El propósito de este banco fue impulsar el desarrollo socioeconómico de Costa Rica, para lograr enfrentar la crisis económica consecuencia generada por la Primera Guerra Mundial.

Actualmente, posee más de 150 oficinas y más de 450 cajeros automáticos ubicados en todo el país. Lo anterior, ocupa un lugar protagónico en el sector financiero de Costa Rica ofreciendo diversas líneas de crédito para vivienda, vehículo, empresarial, personal entre otros; una plataforma electrónica robusta con servicios seguros y ágiles en aplicaciones transaccionales Web como Internet Banking, BN Móvil y Sinpe Móvil; una amplia red de cajeros automáticos y oficinas comerciales; más de 3000 establecimientos afiliados al Sistema BN Servicios, los cuales funcionan como extensiones del BNCR en todo el país, entre otros servicios que brinda el banco.

Entidad financiera Privada.

Para la entidad financiera privada se analizará el Banco Scotiabank, donde en su página web Scotiabank CR menciona que, es un banco canadiense con mayor presencia internacional

con 2.000 sucursales y 55 oficinas operando en todo el mundo. Es una subsidiaria de The Bank of Nova Scotia, llegó a Costa Rica en 1995 ofreciendo una amplia gama de productos y servicios financieros. En setiembre del 2006 adquiere Corporación Interfin lo que generó un significativo crecimiento en el mercado local; en febrero 2016 adquirió los negocios de Banca de Personas y Banca Comercial Citibank, que fortalece su negocio, especialmente, con las tarjetas de crédito y débito. Estos ofrecen un servicio separado de forma independiente hasta que se dio la unificación de ambos bancos en julio 2018.

De esta manera, Scotiabank ofrece diversos servicios como tarjetas de débito y crédito, fondos de inversión, certificados a plazo, diferentes tipos de crédito y leasing. Posee sucursales y cajeros automáticos en todas las provincias del país. Así como una banca en línea donde se pueden hacer diversas transacciones como pagos de servicios públicos, pago de préstamos y tarjetas de crédito, entre otros servicios.

Entidad financiera Asociación de Cooperativa de ahorro y crédito.

Para la entidad financiera asociación de cooperativa de ahorro y crédito se estudiará la Asociación Cooperativa Nacional de Educadores (COOPENAE), donde en su página web obtenemos la información acerca de su fundación julio 1996 por un grupo de 82 educadores, De esta forma, con el transcurso de los años, ha ido avanzando en los temas del estudio, por ejemplo, en el año 2000 iniciaron con el servicio SINPE, en el 2004 abrieron todos los servicios al sector público en Costa Rica, para el 2008 lanzaron COOPENAE virtual y la web corporativa, siendo la pionera en servicios digitales a nivel de cooperativas, para el 2012 lograron obtener las licencias de las tarjetas visa y Mastercard siendo la primera institución no bancaria en obtenerlas y para el 2018 crearon WINK la primera plataforma en ofrecer servicios financieros 100% digitales en Costa Rica.

Cabe destacar que, entre los servicios que brinda la cooperativa, están los créditos personales, para la obtención de vivienda, para iniciar con un negocio propio y también servicios de ahorro e inversión, tarjetas de débito y crédito.

Reguladores de las entidades financieras.

Entre las entidades supervisoras y fiscalizadoras nivel nacional tenemos a la entidad Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), donde en su página web indica que su función es vigilar por la estabilidad, solidez y eficiente funcionamiento del sistema financiero del país. Creada en noviembre de 1995 por la Ley Orgánica del Banco Central de

Costa Rica (Ley N°7558). Su función es velar por la estabilidad del Sistema Financiero Nacional principalmente en el área financiero-contable y no tanto a la prestación de servicios.

Por consiguiente, las entidades financieras que tiene bajo la fiscalización la SUGEF son los bancos públicos, privados, y las entidades financieras no bancarias como cooperativas de ahorro y crédito, mutuales de ahorro y préstamo, asociaciones solidaristas y cualquier otra entidad autorizada por ley como intermediación financiera.

Sistema de pagos y métodos de pagos electrónicos.

El sistema de pagos se llama al conjunto de instrumentos, procedimientos y sistemas que permiten realizar el pago, y los métodos de pagos son la forma en la que se realiza un pago por un servicio o producto, el cual es adquirido, si este pago es realizado con cualquier tipo de forma diferente al efectivo se considera un pago electrónico.

En la actualidad, para realizar estos pagos se dispone de diferentes métodos de pagos electrónicos de los cuales para el desarrollo de este seminario se analizarán tres: el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos conocido como SINPE móvil, la billetera electrónica y la tarjeta de crédito visa.

SINPE Móvil.

El SINPE móvil es un método de pago electrónico ofrecido por las entidades financieras, mediante el cual se relaciona un número telefónico, particularmente celular, único a una cuenta de débito, lo cual permite realizar pagos y transferencias de dinero en tiempo real.

Este método de pago es seguro, compatible, de fácil acceso, con amplia cobertura y alta disponibilidad. Adicionalmente, como dato general, la afiliación del SINPE Móvil se da un número de teléfono móvil a una única cuenta de fondos, pero una misma cuenta de fondos puede estar vinculada a uno o más números de teléfono móvil también, un mismo cliente puede afiliarse varios números telefónicos como cuentas bancarias.

Como un dato importante, se resalta, a nivel internacional el Banco Nacional de Costa Rica, el cual, en el año 2015, recibió el premio a la Innovación de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) con el sistema SINPE móvil. Este compitió contra 17 proyectos de ocho países del continente americano por tratarse de un sistema que mejora el acceso a los servicios financieros que posee un alto grado de satisfacción y que genera rentabilidad económica con criterios de sostenibilidad.

Evolución del SINPE móvil.

Datos suministrados en la página web BCCR se observa el aumento que ha tenido el uso del método de pago SINPE Móvil desde el año 2016 al año 2023. Así también muestran los valores de inscripciones de este.

Figura 2

Banco Central de Costa Rica, Suscripciones y des inscripciones de teléfonos por periodo.



Nota. Imagen tomada de la página Banco Central de Costa Rica, sobre el tema suscripciones y des inscripciones de teléfonos por periodo, año 2016 al 2023.

Otro dato que también nos da el BCCR, son las cantidades y los valores de las transacciones del SINPE Móvil que como se observa se mantiene el crecimiento en ambas líneas desde el 2016 al 2023.

Figura 3

Banco Central de Costa Rica, Cantidad y valores de las transacciones

Cantidad y valor (colones) de las transacciones

Año: All Trimestre: All Mes: All

Año	Cantidad inter	Cantidad intra	Cantidad total	Valor inter	Valor intra	Valor total
2016	130,109	309,397	439,506	€4,190,811,098	€3,799,259,573	€7,990,070,672
2017	362,760	695,078	1,057,838	€10,691,497,428	€8,961,979,634	€19,653,477,062
2018	909,642	1,233,346	2,142,988	€25,563,254,698	€15,921,864,997	€41,485,119,694
2019	3,305,660	2,898,869	6,204,529	€80,553,328,145	€38,712,895,022	€119,266,223,167
2020	36,897,291	18,129,910	55,027,201	€711,429,542,473	€295,080,281,534	€1,006,509,824,006
2021	146,824,429	76,833,623	223,658,052	€2,697,225,292,788	€1,323,298,220,547	€4,020,523,513,335
2022	242,056,374	129,662,651	371,719,025	€4,335,191,940,249	€2,174,531,404,162	€6,509,723,344,411
2023	346,268,422	160,660,751	506,929,173	€5,935,085,724,694	€2,653,970,524,964	€8,589,056,249,658
Total	776,754,687	390,423,625	1,167,178,312	€13,799,931,391,574	€6,514,276,430,432	€20,314,207,822,006

Nota. Imagen tomada de la página Banco Central de Costa Rica, sobre el tema Cantidad y valores de las transacciones, año 2016 al 2023.

Plataforma SINPE. Sistema nacional de pagos electrónicos.

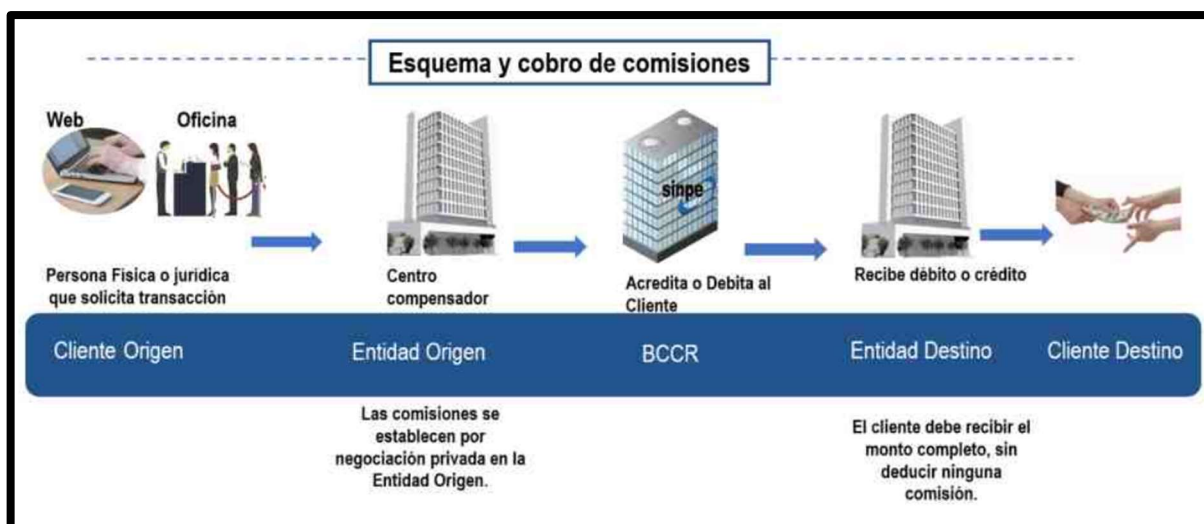
Según la información tomada de la página del Banco Central de Costa Rica, el sistema nacional de pagos electrónicos (SINPE) es una plataforma tecnológica desarrollada y administrada por el Banco Central de Costa Rica que conecta entidades financieras e instituciones públicas del país, a través de, una red privada de telecomunicaciones; la cual les permite realizar la movilización electrónica de fondos entre cuentas IBAN y participar en los mercados de negociación que organiza el BCCR mediante esa plataforma.

Funcionamiento del SINPE móvil.

Para efectuar una transferencia SINPE móvil se ingresa a la plataforma virtual (app móvil, sitio web o SMS), se realiza la indicación de la cuenta de la cual se debita el dinero y a cuál cuenta se acredita el dinero transferido; la entidad financiera verifica si la cuenta del cliente tiene fondos suficientes y, automáticamente, la entidad ingresa a la plataforma SINPE y da la orden de ejecutar la transferencia. Explicación brindada por Carlos Melegatti tomado de la página web de CoopeAnde.

Figura 4

Esquema y cobro de comisiones, SINPE: Así funciona el sistema de pagos que reduce el uso de efectivo



Nota. Esta imagen muestra el esquema y cobro de comisiones, SINPE: Así funciona el sistema de pagos que reduce el uso de efectivo, año 2021.

Uso del SINPE móvil en cada entidad financiera.

Se diseñó un cuadro resumen de cada entidad financiera para conocer cuáles son los pasos por seguir en cada proceso para la utilización del SINPE móvil, la información es tomada desde la página web de cada banco respectivamente.

Figura 5

SINPE móvil, Banco Scotiabank.

Banco Scotiabank	
Requisitos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poseer una cuenta en colones con el Banco Scotiabank. 2. Poseer una línea celular 3. Tener acceso a la App Banca en Móvil. 4. Aceptar las condiciones del servicio.
Afiliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descarga la Aplicación Banca Móvil desde la tienda Play Store y App Store. 2. Seleccione la opción Sinpe Móvil. 3. Elige la cuenta de origen. 4. Ingresar tu número de teléfono, correo electrónico y el monto máximo de la transferencia. (Se pueden incluir 3 números de celular por cuenta). 5. Revisa los datos y selecciona el método de verificación. 6. Aceptar "Términos y condiciones" 7. Después de ingresar el dato de verificación, deslizar para finalizar la configuración.
Desafiliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ingresa a la página del banco en la opción Scotia en Línea. 2. Se selecciona la opción de preferencias. 3. Se marca la opción de Sinpe Móvil. 4. En la lista de teléfonos afiliados se le da Eliminar. 5. Selecciona el método de verificación. 6. Da en la opción eliminar SINPE Móvil
Uso	<p>Para realizar un Sinpe móvil desde la App Banca Móvil.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecciona el menú Sinpe móvil la opción de transferencia. 2. Selecciona tu número de teléfono. 3. Digita el número destinatario para el envío o da clic en el icono de contactos. 4. Digita el detalle de tu transferencia. 5. Confirma tu transferencia si ocupas modificar puedes dar "Corregir datos" o si estas bien los datos dar en "Transferir". 6. Validar el estado de la transferencia. 7. El sistema al terminar enviará una notificación del comprobante via mensaje de texto.

Nota. Imagen donde resume la información del SINPE móvil en el Banco Scotiabank, elaboración propia, año 2024.

Figura 6.

SINPE móvil, Banco Nacional de Costa Rica.

Banco Nacional de Costa Rica.	
Requisitos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poseer una cuenta en colones con el Banco Nacional de Costa Rica. 2. Poseer una línea celular 3. Que el celular tenga servicio mensajería SMS 4. Aceptar las condiciones del servicio.
Afiliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a la página Web www.bncr.fi.cr 2. Escoger la opción de Preferencias 3. Selecciona la opción "Afilarse a BN Sinpe Móvil" 4. Completar los datos solicitados 5. Leer y aceptar los términos y condiciones
Desafiliación	Para realizar la cancelación del servicio deberá utilizar un cajero automático en la opción de "Cancelación del BN SINPE Movil", en el centro de Atención al cliente, Internet Banking, BN Móvil o cualquier oficina.
Desvinculación	Si se necesita inactivar o desvincular el número telefónico al servicio BN SINPE Móvil, se envía un mensaje de texto al número 2627 con la palabra "INACTIVE" y se recibirá una confirmación de que el número fue desvinculado.
Uso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para realizar un SINPE Móvil en el Banco Nacional se envía un mensaje de texto al número 2627 perteneciente al banco con el formato "Pase + Monto + Numero telefonico + Detalle de la transacción" 2. El servicio BN SINPE Móvil no tiene costo, pero el mensaje de texto tiene un costo total de ₡5.65 colones por mensaje enviado el cual será cargado a la factura teléfono celular. 3. El servicio BN SINPE Móvil puede ser usado fuera del país siempre y cuando se habilite el servicio telefónico en el extranjero y el servicio de mensajería quedará sujeto a la disponibilidad del operador telefónico.

Nota. Imagen donde resume la información del SINPE móvil en el Banco Nacional de Costa Rica, elaboración propia, año 2024.

Figura 7.*SINPE móvil, COOPENAE.*

COOPENAE	
Requisitos.	1. Poseer una cuenta en colones con el COOPENAE. 2. Poseer una línea celular 3. Que el celular tenga servicio mensajería SMS 4. Aceptar las condiciones del servicio.
Afiliación	1. Ingresar a la App COOPENAE 2. Ingresar al menú de cuentas de ahorro 3. Dar clic en el icono "+" y selecciona SINPE Móvil 4. Dar clic en el icono "+" y selecciona Activar 5. Ingresar el número de teléfono que desea vincular y el monto máximo de transferencias que desea permitir.
Uso	Para realizar un SINPE Móvil en COOPENAE se envía un mensaje de texto al número 6223-2599 perteneciente al banco con el formato "Pase + Monto de transferencia + Número telefónico al que desea depositar + Detalle de la transferencia"

Nota. Imagen donde resume la información del SINPE móvil en COOPENAE, elaboración propia, año 2024.

Tarifas SINPE móvil en cada entidad financiera.

Desde SINPE Móvil se pueden realizar envío de transacciones donde el cliente puede elegir el medio por el cual lo realiza e inclusive, diariamente, y sin ningún costo un monto máximo de ₡100,000.00 colones y recibir fondos hasta de ₡2,000,000.00 colones sin ningún cobro adicional. De esta manera, dependiendo de la entidad financiera, se podrán modificar el máximo de dinero, así como los montos cobrados por los adicionales establecidos.

La información tomada de la página del Banco Central de Costa Rica detalla la información más puntualizada con respecto a los montos máximos y las comisiones.

- SINPE Móvil en el Banco Nacional.

Monto máximo de envío de dinero. ₡200,000.00

Monto máximo en la recepción de dinero. ₡2,000,000.00

Comisión de envío Sin costo.

- SINPE Móvil en el Banco Scotiabank.

Monto máximo de envío de dinero. ₡100,000.00

Monto máximo en la recepción de dinero. ₡2,000,000.00

Comisión de envío Sin costo.

- SINPE Móvil en COOPENAE

Monto máximo de envío de dinero. ¢300,000.00

Monto máximo en la recepción de dinero. ¢9,000,000.00

Comisión de envío. En montos menores de ¢200,000.00 es sin costo de comisión y en montos superiores tiene un costo de ¢500.00 por cada transacción.

Reclamos y estadística del SINPE móvil.

El BCCR atiende y tramita reclamos relacionados con SINPE, por eso es importante que, previamente, el reclamo se diera en la entidad financiera correspondiente y si la respuesta dada no es de su conformidad puede bajar un formulario de la página BCCR y enviarlo por correo a la dirección electrónica atencionalciudadano@bccr.fi.cr adjuntando los documentos solicitada en el formulario y realizar un nuevo reclamo.

Según los datos tomados de la página Web BCCR, en el periodo 2021 - 2022 el BCCR recibió 211 reclamos recibidos, relacionados con el SINPE móvil tenemos 137 reclamos con un equivalente a 65% y reclamos de tarjetas tenemos 74 casos equivalente a 35%, del total de 132 de los cuales los casos abiertos tenemos para SINPE móvil 98 casos y para tarjetas 34 casos adicional hay un total de 79 casos desestimados de los cuales 42 casos son por SINPE móvil y 37 casos de tarjetas estos no se gestionan porque faltaba información o no procede.

Figura 8.

Banco Central de Costa Rica, 2021-2022

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Total de reclamos recibidos	211	100%
Reclamos Sinpe	137	65%
Reclamos tarjetas	74	35%
Total de casos abiertos, de Sinpe o tarjetas	132	63%
Casos Sinpe	98	46%
Casos tarjetas	34	16%
Reclamos desestimados	79	37%
Casos Sinpe	42	20%
Casos tarjetas	37	18%

Nota. Cuadro resumen con los reclamos en el BCCR, año 2021 al 2022.

Del análisis anterior hay 98 casos abiertos relacionados a SINPE estos se generaron por débitos realizados más de una vez, acreditación del monto no realizada en el destino, mala

digitación de algún dato en mensaje de pago por parte del usuario y falta de notificación de las transacciones realizadas o con información incompleta.

También, se observa que no hay un crecimiento muy amplio en el 2022 con respecto al año 2021, dado que en el año 2021 un total de 29 casos y para el 2022 un total 31 casos.

Adicionalmente, analizando las entidades financieras que se detallaron anteriormente el Banco Nacional es el de mayores casos abiertos con un total de 20 casos en el 2021 y para el 2022, 25 casos. En el banco Scotiabank tenemos 1 caso cada año respectivamente y para COOPENAE únicamente 1 caso en el año 2021.

Figura 9

Análisis de reclamos por entidades financieras.

Entidad	2021					2022					Total general
	Compensación Créditos Directos	Pagos Inmediatos	Sinpe Móvil	Transferencia Fondos a Terceros	Total	Compensación Créditos Directos	Pagos Inmediatos	Sinpe Móvil	Transferencia Fondos a Terceros	Total	
BAC San José	1	1	4	2	8						8
Banco de Costa Rica			1		1	2		4		6	7
Banco Nacional	1		20	2	23	1		25		26	49
Banco Popular		1	1	1	3	1	2	1		4	7
Banco Scotiabank			1	1	2		1			1	3
Coopenae			1		1						1
Coopeservidores			1		1						1
Grupo Mutual Alajuela-La Vivienda				1	1						1
Teledolar								1		1	1
Banco Lafise									1	1	1
Total general	2	2	29	7	40	4	3	31	1	39	79

Nota. Cuadro resumen de los reclamos según cada entidad financiera, año 2021 al 2022.

Billetera electrónica

Es un método de pago que tiene un mayor crecimiento en el mercado internacional, donde la información de la tarjeta de crédito o débito en su dispositivo móvil le permite que, con solo acercar el teléfono a un datáfono con tecnología contactless, pueda realizar el pago. Entre los aspectos a resaltar es la seguridad dado que el método de pago utiliza tecnología tokenización que posee un número de tarjeta digital reemplazando el número de tarjeta física con esto nunca se expondrán los números reales. (Banco Costa Rica, Billeteras electrónicas: los nuevos métodos de pago, 2022)

Evolución de la billetera electrónica.

Según la información que nos provee el periódico la República de la mano con el informe Payments 2025 & Beyond revela que existe un alza en el proceso de pagos electrónicos el cual facilita aún más los trámites y compras.

“Para el 2030, se espera que los pagos electrónicos en el mundo se tripliquen y superen los tres billones de operaciones, según el informe Payments 2025 & Beyond, realizado por la firma PwC, siendo América Latina una de las regiones de mayor crecimiento en esta área, como parte de los procesos de transformación digital heredados por la pandemia.” (Periódico La República, 2023)

La billetera electrónica se considera una aplicación sin contacto y se estima que existe un 77% de esas transacciones electrónicas que ayudan con el avance tecnológico financiero.

“Entre tanto en Costa Rica, un 77% de las transacciones electrónicas se realizan por la vía del pago sin contacto, mientras que más de la mitad de la población cuenta con una tarjeta de crédito o débito, según datos provistos por la firma visa.” (Periódico La República, 2023)

Como se ha mencionado anteriormente, la seguridad es prioridad en los métodos de pagos electrónicos, se necesitan procesos de ciberseguridad más eficientes conforme la evolución del internet, por lo cual en la información del periódico la República nos relata que:

“Internamente las plataformas de Google y Apple cuentan con sistemas de encriptación que resguardan los datos, así como las mismas entidades financieras. En el caso del dispositivo físico, es recomendable considerar protegerlo con al menos dos factores de autenticación, así como un software antivirus, y no exponer información de forma pública. (Periódico La República, 2023).

Billetera electrónica y los sistemas operativos móviles.

La billetera electrónica se puede utilizar en los teléfonos celulares de diferentes sistemas operativos, de los cuales se comentarán los tres más comunes y utilizados en Costa Rica.

El sistema operativo iOS desarrollado por Apple Inc, el cuál en los teléfonos iPhone tiene integrado la billetera electrónica (Wallet) y Apple Pay, donde se podrán almacenar las tarjetas de crédito o débito para realizar sus compras, por medio de la información suministrada por la página de Apple Pay.

“Apple Pay funciona con muchas de las principales tarjetas de crédito, débito y prepagadas de los bancos y emisores de tarjetas más importantes. Solo tienes que agregar tus tarjetas compatibles para continuar recibiendo todas las

recompensas, los beneficios y la seguridad de tus tarjetas.” (Apple página oficial, 2024, anónimo).

El sistema operativo Android desarrollado por Open Handset Alliance liderado por la empresa Google, se puede utilizar la billetera electrónica descargando la aplicación Google Play o Google Wallet, donde se guardará la información de las tarjetas de débito o crédito para ser utilizada en el pago de las próximas compras.

El sistema operativo Harmony OS desarrollado por Huawei permite descargar la aplicación Huawei Pay el cual está integrado a Huawei Wallet, donde se guardará la información de las tarjetas de crédito o débito y poder realizar compras.

Un dato importante a nivel internacional es que, Costa Rica tuvo acceso a las aplicaciones Google Pay y Apple Pay para hacer uso de la billetera electrónica, primero que Panamá. Lo anterior, tuvo acceso durante el año 2023 y 2024, respectivamente, según lo que informa Hernández Katuska en el periódico La Prensa 2024.

Funcionamiento de la billetera electrónica.

Para poder utilizar una billetera electrónica se debe descargar la aplicación de la billetera según su teléfono y sistema operativo. Después, se procede a agregar las tarjetas de débito o crédito y este realizará el cifrado de los datos, se le asigna a cada tarjeta guardada un número de tarjeta virtual diferente a la tarjeta física esto para mayor seguridad en el uso de pago en los comercios. Al proceso anterior, se le denomina tokenización haciendo el uso de esta más seguro. Adicionalmente, para brindar otro filtro de seguridad, cada teléfono utilizará algún método de verificación antes de ser utilizado, así evita, que, si el teléfono es robado, el delincuente no pueda usar la billetera electrónica.

Otro punto importante en el funcionamiento de este método de pago electrónico es que, la terminal donde se realiza el pago, normalmente, el datáfono contactless, sea de la tecnología inalámbrica NFC (Near Field Communication), lo cual permite realizar la comunicación e intercambio de datos entre dos dispositivos de manera más rápida a corta distancia.

Uso de la billetera electrónica en cada entidad financiera.

La información del periódico la República nos brinda una reseña sobre la billetera electrónica, cuál sería la función principal de su uso.

“Llevar la información de su tarjeta de crédito o débito, así como control de su presupuesto a través de un dispositivo inteligente que además le permite hacer

transferencias de forma rápida y segura, son parte de las utilidades que brindan las billeteras o monederos digitales.” (Periódico La República, 2022)

El uso de la billetera electrónica permite a los usuarios un acceso más fluido de sus compras y un uso más rápido del proceso.

“Para hacer uso de esta herramienta se debe asociar la cuenta de banco a la aplicación y trasladar el dinero que se desee a la billetera, también se puede recibir dinero de terceros que hagan uso de esta herramienta...” (Periódico La República, 2022)

El banco Scotiabank nos ofrece una serie de pasos para enlazar una billetera electrónica por lo que el acceso será más claro a un tarjetahabiente

“Ingresa en la app Banca Móvil., Elegí la opción “Tarjetas”., Selecciona la tarjeta que quieres agregar a la billetera digital., ingresa a la opción “Billetera Digital”., ingresa tu Scotia Token., Elegí “Agregar a Apple Wallet”” (Scotiabank página oficial, 2024).

El Banco Nacional de Costa Rica relata en su página oficial (2024), sobre BN pay es el nombre que se le da a la aplicación de billetera electrónica por lo que relata que

“Es una aplicación que le permite digitalizar sus BN Tarjetas Débito y Crédito (crear y almacenar la versión digital de una BN Tarjeta física) y provisionarse en un dispositivo para efectuar pagos en comercios, mediante la tecnología sin contacto y la seguridad del proceso de tokenización. Wallet” (Banco Nacional página oficial, 2024).

Las gestiones que ha implementado COOPENAE han facilitado a los usuarios el uso de las aplicaciones electrónicas y el acceso a nuevas políticas.

“Por otra parte, la Billetera de Google incluye ajustes granulares para que los usuarios puedan gestionar su configuración de privacidad y tener total control sobre la información que se guarda en la cuenta de Google. Además, pueden cambiar la configuración en cualquier momento y desde la aplicación la Billetera de Google o desde una computadora.” (El mundo.CR 2023).

Beneficios de la billetera electrónica.

Parte de los beneficios que ofrecen las billeteras electrónicas son los datos electrónicos al instante y de forma eficaz, con base en la información suministrada por COOPENAE se informa que

“No hay filas, no hay contacto con el dinero en efectivo y muy importante, los datos de los asociados se encuentran protegidos, ya que se utilizan tecnologías de tokenización de última generación. " COOPENAE" página oficial, 2023).

La cooperativa de ahorro y crédito fue una de las entidades pionera en el país de billetera electrónica esta información relata que

“COOPENAE es la primera cooperativa de Costa Rica en ofrecer la billetera digital de Google Pay, para pagos sin contacto. (...) Los tarjetahabientes de crédito y débito Mastercard y visa de COOPENAE, podrán utilizar la tecnología Google Play, a través dispositivos móviles, para hacer sus compras nacionales e internacionales. Este servicio no tiene ningún costo para nuestros asociados y se convierte en un gran beneficio, logrando llevar a COOPENAE junto a los líderes del sector financiero en servicios digitales, gracias a la visión de transformación que hemos venido trabajando” (COOPENAE página oficial, 2023).

Por medio de la información emitida por la página del COOPENAE página oficial, 2023 nos muestran una serie de beneficios sobre la billetera electrónica, lo cual ofrece al tarjetahabiente soluciones fáciles en el manejo de su dinero.

1. Permite organizar el dinero y guardar otro tipo de gestiones digitales.
2. Los pagos sin contacto ahorran tiempo, son siete veces más rápidos que los convencionales.
3. Las transacciones se realizan con un número de tarjeta alternativo (un token), específico del dispositivo, y asociado con un código de seguridad dinámico que cambia con cada transacción.
4. Permite minimizar las posibilidades de fraude y protege los datos personales en las compras. No se identifica a los compradores.
5. El no uso de efectivo, también tiene implicaciones positivas en la salud de las personas y les previene del contagio de enfermedades.

6. Si el móvil se extravía, puede utilizar la función "Buscar mi dispositivo" para bloquear instantáneamente desde cualquier lugar, borrar la información personal y cambiar la contraseña en tiempo real.”

Tarjeta de crédito visa.

Por otro lado, tenemos las tarjetas de crédito con las cuales se pueden realizar la compra o pagos de bienes y servicios a crédito. Estas se cancelan dentro un plazo mensual, en la mayoría de los casos, o bien, las compras se pueden poner a un plazo mayor. Lo anterior, dependerá de la entidad financiera en la cual fue emitida. Otra característica que tienen estas tarjetas es que el pago de la deuda adquirida puede realizarse total o parcial y si no se cancela en su totalidad se le cobra intereses sobre el monto no cancelado.

Evolución de la tarjeta crédito visa

Las tarjetas de crédito se remonta la historia a miles de años atrás las cuales han ido evolucionando conforme la sociedad y el comercio así lo ha requerido, según Sacks Robin en el artículo de Forbes de agosto 2021 determina que la primera tarjeta de crédito moderna fue Diner's Club donde los clientes cargaban su comida en la tarjeta y al final del mes el restaurante enviaba la factura y se debía cancelar la totalidad cada mes, a su vez Diner's Club enviaba el pago directamente al banco y cobraban una comisión por la transacción.

En este mismo artículo, Sacks 2021 comenta que, la primera tarjeta de crédito bancaria se dio en 1958 por American Express, esta permitía a los clientes pagar su factura mensualmente a cambio de una cuota anual. Por otra parte, los comercios cobran un porcentaje por aceptar la tarjeta, tal como, el procedimiento que se conoce actualmente con las tasas de intercambio.

Para el año 1958 también Bank of America emitió su primera tarjeta BankAmericard en papel con un límite preaprobado y tasa de morosidad superior al 20% creando el concepto de tarjeta de crédito renovable manteniendo un saldo mes a mes resultó un éxito dado que la clase media de estadounidense le gustaba la idea de comodidad que ofrecía y de tener un préstamo personal instantáneo, para 1976 la tarjeta BankAmericard cambio de nombre a lo que hoy conocemos como visa.

Tipos de tarjeta de crédito visa.

Existen 5 tipos de tarjetas de crédito visa, donde varía desde su límite de crédito, las tasas de interés y otros beneficios que pueden ofrecer. Las tarjetas de crédito son emitidas por las entidades financieras de cada país, por lo que cada una puede asignarle un nombre específico o diferente pero basado en las categorías que visa tiene.

Algunos de los beneficios generales que ofrece las tarjetas de crédito visa se mencionan en su página web oficial y son:

- Protección de precio.
- Servicio de Reemplazo de tarjetas.
- Garantía Extendida.
- Visa Airport Companion.
- Visa Concierge.
- Entre otros.

A continuación, en la página web oficial visa se mencionan las cinco tarjetas de crédito, las cuales emiten las entidades financieras en estudio.

Figura 10.

Tarjetas credito visa

Tipo de tarjeta crédito Visa	Entidad financiera emisora		
	Banco Nacional de Costa Rica	Scotiabank Costa Rica	COOPENAE
Visa Classic Crédito	X	X	X
Visa Gold Crédito	X	X	X
Visa Platinum Crédito	X	X	X
Visa Signature Crédito		X	
Visa Infinite Crédito	X	X	

Nota. Cuadro resumen de los tipos de tarjetas crédito visa, elaboración propia, año 2024.

Funcionamiento de la tarjeta de crédito visa.

Las tarjetas de crédito es uno de los métodos más populares para realizar transacciones por la razón que se puede adquirir un bien o servicio de manera inmediata en el comercio y realizar el pago a la entidad financiera en un pago de contado u a cuotas.

Cabe recalcar que, visa no es un banco, sino un intermediario, entre la entidad financiera que emitió la tarjeta de crédito y la entidad financiera del comercio que recibe el dinero. Esta es la encargada de proporcionar la tecnología y la red para realizar la transacción. De esta forma, con cada transacción que la persona realice, visa cobra una comisión, por lo que el establecimiento puede cobrar un recargo adicional. También, es importante mencionar que visa cobra el servicio de procesamiento y la seguridad de los datos.

Figura 11 Funcionamiento de la tarjeta de crédito visa

Funcionamiento de la tarjeta de crédito visa



Nota. Imagen que explica el funcionamiento de la tarjeta de crédito visa, año 2024.

Terminología y uso de la tarjeta de crédito visa

Para hacer uso de la tarjeta de crédito es importante conocer cuáles son los términos y el uso adecuado, tener un buen historial crediticio y no llegar a tener una deuda sin control. Se tomaron algunos conceptos y términos de la página web en cuanto al precio.

- **Pago mínimo:** Es un porcentaje del saldo adeudado y el cual se debe cancelar para mantener al corriente la cuenta, aunque lo más recomendable es cancelar la totalidad del saldo adeudado para evitar el incremento de esta.
- **Interés:** Es un porcentaje de dinero que se aplica al saldo adeudado si no se hace la cancelación en el tiempo establecido.
- **Fecha de corte:** Es la fecha en que la entidad financiera determina cuales son los pagos que se deben cancelar en el mes.
- **Fecha de pago:** Es la fecha máxima en la que se debe cancelar la deuda de la tarjeta de crédito, ya sea, el mínimo o su totalidad.
- **Límite de crédito:** Corresponde a la cantidad máxima que el dinero te permite como deuda dependiendo de la confianza y la buena paga que sea la persona.
- **Anualidad:** Es la tarifa que los bancos cobran por el uso y acceso de la línea de crédito y puede ser cancelada al momento de activarla o al cumplir el año.

Estos son los pasos para el uso de la tarjeta de crédito que se menciona en la página oficial Consolidated Credit:

- Solicitar la tarjeta de crédito a la entidad financiera de su elección.
- Una vez aprobada la tarjeta de crédito según su historial crediticio.
- Conocer cuáles son las fechas importantes como lo son las fechas de corte y la fecha de pago. Así como los intereses y las anualidades que deberá cancelar.
- Se puede hacer uso de la tarjeta de crédito en los comercios o en compras en línea.
- Revisar, mensualmente, los estados de cuenta que la entidad financiera envía, para comprobar que las compras realizadas son las que están cobrando y, evitar errores o la realización de pagos incorrectos.
- Realizar los pagos mínimos o totales de la deuda en la fecha correspondiente.

Tasas y tarifas tarjeta de crédito visa - Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva al Consumidor (Ley N°9859).

En Costa Rica se dio la reforma a la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva al Consumidor (Ley N°9859) conocida como Ley contra la Usura Crediticia que entró en vigor en junio de 2020. Como lo menciona Luis Madrigal en el artículo de Delfino la idea de esta ley es establecer al Banco Central de Costa Rica la metodología a usar para fijar el tope máximo en los intereses dos veces al año, además se estableció topes a los cargos administrativos. Otra solicitud importante de esta Ley es que el oferente debe autorizar a la entidad financiera el estudio crediticio de la SUGEF para determinar el nivel de endeudamiento y así evitar el sobreendeudamiento del consumidor financiero.

El objetivo principal es la protección a los consumidores y lograr una estabilidad y equidad en el sistema financiero, lo cual fomenta la transparencia, el estímulo a la competencia, e impulsar la inclusión financiera, disminuir el endeudamiento excesivo y llegar a la estabilidad financiera en los consumidores financieros.

De esta forma, en un estudio realizado por Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible CINPE-UNA de los tres años de la Ley de Usura, el economista Leiner Vargas expone los principales resultados, entre los cuales tenemos, una reducción en las tasas de interés en menor medida en las tarjetas de crédito que en los créditos personales. Otro dato es que las entidades financieras sean más transparentes en cuanto las tasas de interés y otros cargos asociados para que los consumidores tomen decisiones más informados.

Según Vargas 2020, el control y la regulación de las tasas ha permitido la estabilidad en el sistema financiero y ha evitado que las entidades financieras asuman riesgos excesivos para obtener más rendimientos. Los objetivos clave de estas regulaciones son la protección a los consumidores y la disminución del endeudamiento excesivo para lo que son los préstamos personales, tarjetas de crédito y los microcréditos.

Comercio electrónico.

El comercio electrónico o Ecommerce, tal como lo define Elena Bello en el Blog Iebs 2021, es como una tienda virtual, donde se utiliza el internet para realizar compra y venta de bienes y servicios estas son realizadas desde páginas web o bien redes sociales. Este tipo de comercio les permite a las empresas tener una serie de ventajas tales como tener acceso a mayor número de consumidores, bajar costos como lo sería alquiler de local físico, esto permite tener precios más competitivos y mayor ganancia.

Dentro de este tema está el concepto “Expedición” el cual consiste en todos los pasos previos del envío del producto al cliente final entre los cuales tenemos tomar el pedido, prepararlo, empacarlo antes de ser enviado por el medio de mensajería.

Participantes dentro del sistema de pago electrónico.

Dentro del funcionamiento para realizar un pago electrónico participan varias partes las cuales se detallan en el artículo Squared Up 2017.

- **Titular de la tarjeta:** El consumidor quien realizará la compra de un bien o servicio.
- **Comercio:** Persona o negocio que vende un bien o servicio.
- **Emisor:** Institución financiera que ofrece el método de pago electrónico.
- **Comprador:** Entidad financiera quien establece una cuenta con el comercio.
- **Procesador de datos:** Realiza la transacción inicial entre el titular de la tarjeta y el comercio.
- **Pasarela de pagos:** Procesa el pago y utiliza protocolos de seguridad y cifrado para garantizar la seguridad de las transacciones.

Procesadores de pago y pasarela de pago.

Un procesador de pago es la empresa responsable de administrar el proceso de transacción de tarjetas de crédito o débito, es como un intermediario entre el banco y el comerciante entre las funciones que tienen es evaluar si la transacción es válida y aprobada utilizando medidas antifraude. (Carter Rebekah, 2021)

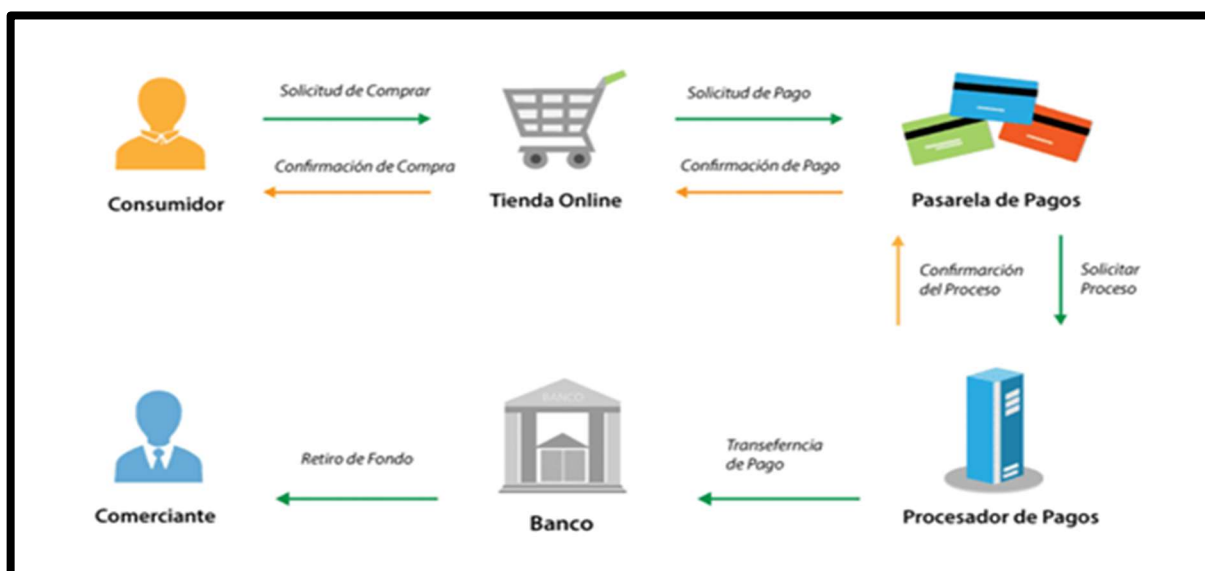
Para que termine de realizarse el pago, se necesita un componente más en la transacción que sería las pasarelas de pago que son el intermediario entre los sistemas de pagos de terceros, las cuentas comerciales y las compañías de tarjetas de débito y crédito. (Carter Rebekah, 2021)

Las pasarelas de pago son el responsable de manejar el proceso de transferencia y el procesador de pago autentifica la transacción y la hace segura. (Carter Rebekah, 2021)

En la siguiente imagen se puede ilustrar el mecanismo y la relación en el proceso de una compra en este caso virtual entre el procesador de pagos y la pasarela de pagos.

Figura 12

Procesador de pagos y pasarela de pagos.



Nota. Imagen que explica el procesador y pasarela de pagos, año 2021.

Entre los procesadores de pagos más frecuentes que utilizan las entidades financieras son visa y Mastercard, básicamente, ambas tarjetas realizan la misma función dentro de procedimientos para compras de bienes y servicios. Ambas tienen beneficios similares poseen seguros de protección contra fraude y amplia gama de garantías. Son aceptadas en la mayoría de los países. (Olive Mireia, tarjetas recomendadas: visa o Mastercard)

Tipos de comercio electrónico.

Existen varios tipos de comercio electrónico los cuales se detallan en el blog ISIL 2021.

- **Business to Consumer (B2C):** Modelo más común, es el proceso directo entre la empresa que vende el producto y servicio con el consumidor final.

- **Business to Business (B2B):** Las empresas que crean productos y servicios que los venden a otras empresas.
- **Consumer to Business (C2B):** Es un modelo comercial en el que el usuario final crea un producto o servicio para que una organización utilice para completar un proceso comercial y obtenga un beneficio.
- **Customer to Customer (C2C):** Este modelo facilita el comercio entre particulares conectando a las personas para hacer negocios.
- **Business to Government (B2G):** Este modelo se da entre compañías y gobiernos a través del internet.

Ventajas y desventajas comercio electrónico.

A continuación, se detallan las ventajas y desventajas de comercio electrónico tomado del blog ISIL 2021.

Las ventajas del comercio electrónico:

- **Costos bajos:** Por ser en línea te ahorras los costos de alquiler de un local, el pago de los recibos de servicios básicos, así como el pago de salarios y cargas sociales.
- **Flexibilidad:** Permite el cambio de ofertas, presentación y temas de marketing cuando se desee y necesite.
- **Recopilación de datos:** Al ser una tienda en internet se pueden recopilar información como gustos y páginas web que los usuarios finales visitan para poder mejorar la experiencia de compra y aumentar la posibilidad de que los visitantes realicen la compra.
- **Experiencia online personalizada y menos invasiva:** Por medio de las cookies se recopila información sobre el cliente para configurar la web ofrezca automáticamente los productos de su interés.
- **Lo mejor de la automatización:** Disminuye la probabilidad de errores humanos como extravíos de pedidos o una factura mal realizada, dando una respuesta más rápida y disminuyendo los costos.

Las desventajas del comercio electrónico:

- **La página web lo es todo:** La página web es la primera impresión del lugar donde se comprará el producto o servicio por lo que si es lenta o mal diseñada el usuario no se quedará.

- **No poder probar los productos:** Por ser una tienda en línea los productos no se pueden ver ni probar limitando la compra final.
- **Mucha competencia:** Existen muchas tiendas virtuales ofreciendo productos y servicios muy parecidos por lo que se debe deshacer y hacer la diferencia.
- **Tiempos de envío:** El tiempo de envío es un factor importante al momento de realizar la compra dado que en una compra presencial el producto se puede llevar de manera inmediata.

Análisis del comercio electrónico en Costa Rica.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) realizó la primera encuesta nacional sobre comercio electrónico en septiembre del año 2022 arrojando que un 48.5% de la población realiza compras en un medio electrónico. El medio favorito para hacer estas compras es por el celular con un 65.3%, seguido de la computadora 32.8% y la tablet con un 1.8% donde la mayoría de las compras un 81.2% son realizadas por personas de las edades entre los 18 y 54 años.

Otros datos que indicó la encuesta es que las mujeres con un 51.3% son las que más compran, mientras que los hombres tienen el 48.7%. Además, si se revisan por provincias San José tiene un 36.8% seguido de Alajuela con 16.4%, Heredia con 12.8%, Puntarenas con 9.5%, Cartago con un 9.3%, Guanacaste con 7.5% y por último Limón con 5.6%.

Otro resultado que se emite de la encuesta, son los productos y servicios adquiridos, siendo el principal alimento preparado con 78.2%. Los menos buscados son los muebles con 6.9%, juguetes y hobbies con 18.6%. Adicionalmente, los encuestados indicaron que un 68.7% pagan por adelantado y los medios de pagos electrónicos usados principalmente son con tarjeta 78% y SINPE móvil 73%

Finalmente, con los datos que dio la encuesta es que un 51.5% personas no realizan compras por medio de comercio electrónico. Entre sus motivos tenemos 44.3% porque prefieren visitar el local comercial, 36.7% no están interesados en utilizar plataformas digitales, 32.8% no saben cómo hacerlo y un 24.3% desconfían del medio de pago.

Capítulo III

Estrategia metodológica

En este apartado se presenta la estrategia metodológica propuesta para el abordaje de los objetivos planteados en la investigación. Tales como lo son el tipo y enfoque de la investigación, la población en estudio y la técnica e instrumentos que serán utilizados para la obtención de la información requerida.

Enfoque

En relación con el enfoque de investigación, dadas las características de los objetivos planeados y la información requerida se define como mixto, el cual es descrito por Hernández Sampieri y Mendoza (2013), como:

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p. 546)

Esto debido a que se utilizará más de un método para obtener resultados relacionados con la evolución de los métodos de pagos electrónicos en la población de Costa Rica, lo cual permite desarrollar la investigación con la combinación de una metodología cualitativa y cuantitativa.

El enfoque cualitativo se desarrollará en la recolección de los datos relacionados con el tema que son los pagos electrónicos en la entidad financiera tal como lo define Hernández Sampieri y Mendoza (2013).

“Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.” (p.7)

El enfoque cuantitativo se utilizará en el análisis gráfico que determinará el conocimiento y utilización de los métodos de pagos electrónicos en la población de Costa Rica, así como lo define Hernández Sampieri y Mendoza (2013).

“Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

Tipo de investigación.

El tipo de investigación a utilizar será la investigación descriptiva, como lo define Hernández Sampieri y Mendoza (2013).

“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p.80)

Lo que se pretende es analizar la información de los métodos de pagos electrónicos y el uso de estos en las entidades financieras seleccionadas para poder conocer la evolución, las características más relevantes como lo son el conocimiento y uso de estos dentro de la población.

Definición de variables

Para desarrollar esta investigación se necesitarán de diferentes variables por lo que es importante conocer la definición de variable que es “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.” Hernández Sampieri y Mendoza (2013). (p. 93)

Definición conceptual

Así como su definición lo indica “Una definición conceptual trata a la variable con otros términos.” Hernández Sampieri y Mendoza (2013). (p. 110) La información que vamos a obtener de las entrevistas realizadas a las personas de la entidad financiera y en las encuestas aplicadas a la población de Costa Rica permitirá poder realizar la conceptualización de los datos y lograr hacer la comparación de esta información.

Definición operacional

Para el caso de la definición operacional “Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable.” Hernández Sampieri y Mendoza (2013). (p. 110) Se desarrollará el análisis de la información obtenida en ambos instrumentos y se determinarán cuál método de pago es más conocido, utilizado en la población y de las entidades financieras en estudio es más utilizada.

Fuentes de información.

Para la realización de esta investigación se requerirá las dos fuentes de información como lo es la primaria y la secundaria, las cuales se detallarán a continuación.

Fuentes primarias.

Para esta investigación se usarán dos tipos de fuentes primarias, la primera fuente será entrevistar a personas de las entidades financieras con algunas preguntas abiertas que permitirá enriquecer la investigación previamente realizada en la web. La segunda fuente primaria será la encuesta realizada a la población que vive en Costa Rica con preguntas cerradas que nos permitirá identificar el porcentaje de conocimiento, utilización de los métodos de pago y también si las entidades financieras que investigamos las utilizan.

Fuentes secundarias.

Para las fuentes secundarias se hará uso de las páginas web de las entidades financieras, investigaciones universitarias realizadas, previamente, así como otras fuentes de información en la web como blogs, noticias o estudios que tengan relación con el tema de métodos de pagos electrónicos.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

La encuesta por realizar conlleva el procedimiento sobre los tipos de instrumentos para la recolección de la información. El primer instrumento es la investigación en la web de los conceptos, los datos, las estadísticas de cada una de las entidades financieras y de los métodos de pagos electrónicos. El segundo instrumento, es la entrevista a personas en la entidad financiera. Aquí, se desarrollarán una serie de preguntas abiertas estructuradas para poder abarcar las dudas que nos quedaron después de la investigación previa de los métodos de pagos electrónicos. En el tercer instrumento, tenemos la encuesta a realizar a la población de Costa Rica, donde se realizarán una serie de preguntas cerradas sobre el tema del conocimiento en cuanto a la utilización de los métodos de pagos, así como sí utilizan el método en alguna de las entidades financieras en estudio. Otras de las preguntas también tienen relación con la valoración de los métodos de pagos.

Validación de la información.

La recolección de la información mediante diferentes técnicas se analizará, por medio de la metodología triangulación de fuentes de datos.

“Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos”. (Hernández et al., 2013, p.439)

Basados en esta metodología se agruparán los datos obtenidos y se analizarán de manera separada, para luego comparar la información y darle enriquecimiento a la investigación logrando así alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Población

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2013), define la población “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174) para esta investigación la población de interés corresponde a las personas que viven en Costa Rica, para obtener este dato más real se utilizó el dato de la página del Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC del último censo realizado en el año 2022. Este dato corresponde a 5,044,197 personas como población total.

Muestra

Para realizar esta investigación se necesita aplicar una muestra probabilística, la cual es definida como “Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” Hernández Sampieri y Mendoza (2013). (p. 176). De esta manera, se nos permite conocer el total de personas que debemos encuestar y así obtener resultados confiables y veraces.

Se utiliza un muestreo aleatorio simple, por conveniencia de nuestra investigación dadas las limitaciones en tiempo y costo se aplicará la encuesta a toda la población que vive en Costa Rica para que todas las personas tengan oportunidad de participación y analizar la información obtenida. Según Otzen y Manterola (2017) “todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra” (p. 228).

La fórmula por utilizar será:

$$n = \frac{[z^2 * p * (1-p) * N]}{\{(N-1) * e^2 + [z^2 * p * (1-p)]\}}$$

Sus siglas significan:

Z = intervalo de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso (1-p)

e = error muestral

N = población

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{[1,96^2 * 0,95 * (1-0,95) * 5044197]}{\{(5044197-1) * 0,05^2 + [1,96^2 * 0,95 * (1-0,95)]\}}$$

$$n = 385$$

Para la aplicación de esta fórmula se usó el nivel de confianza de un 95% y un margen de error de 5%, lo cual permite que la información sea representativa, válida y segura.

Capítulo IV

Presentación y Análisis de los resultados

En este capítulo se mostrarán los resultados y el análisis de estos obtenidos en la encuesta realizada a la población costarricense, en general, y las respuestas obtenidas de la entrevista realizada a los especialistas de las entidades financieras en estudio.

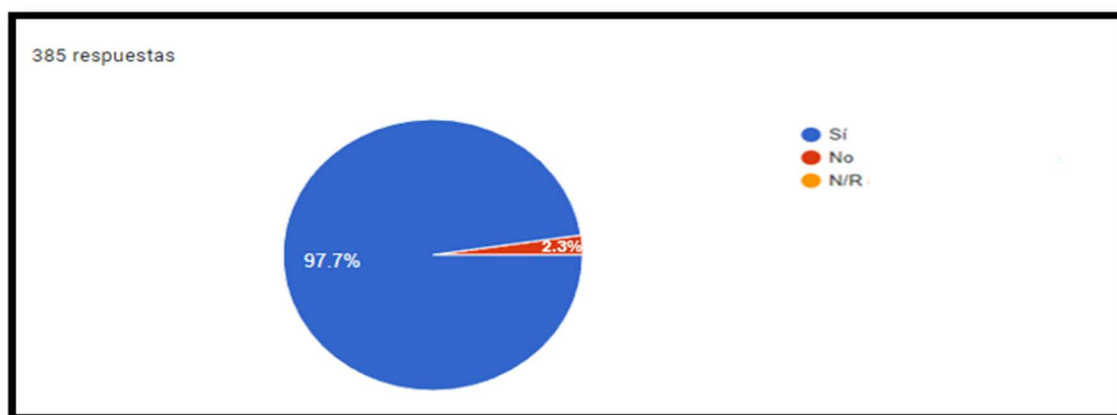
Análisis e interpretación de la encuesta

A continuación, se realizará el análisis de la información que nos brindaron las personas encuestadas por medio del instrumento encuesta a la población que vive en Costa Rica, realizada de manera virtual por medio de formulario de Google, el cual fue el link compartido por los medios de WhatsApp, Facebook, Instagram y LinkedIn.

Figura 13.

Pregunta #1

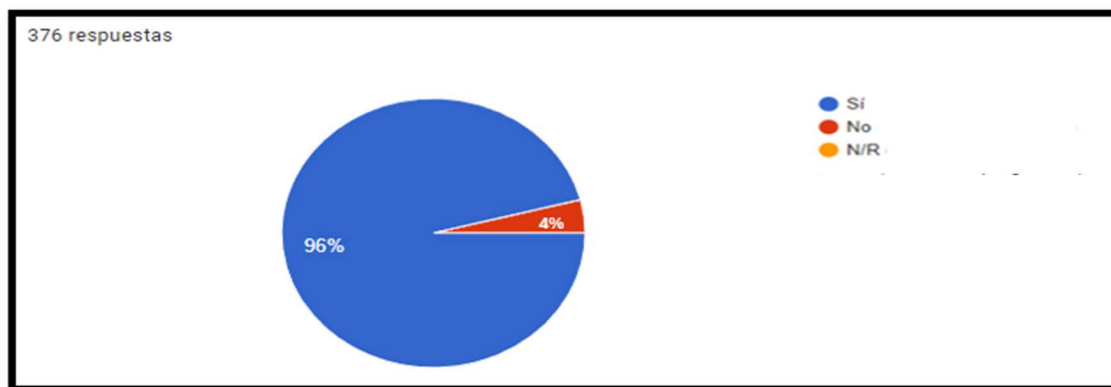
Costa Rica: Conocimiento sobre el método de pago electrónico, SINPE móvil, periodo 2023-2024.



En la pregunta 1, donde se consulta si la población encuestada conoce sobre el método de pago electrónico SINPE móvil, muestra que un 97.7% de los encuestados si conoce el método y el 2.3% no conoce este método.

Figura 14.
Pregunta #2

Costa Rica: Utilización del método de pago electrónico SINPE móvil, periodo 2023-2024.

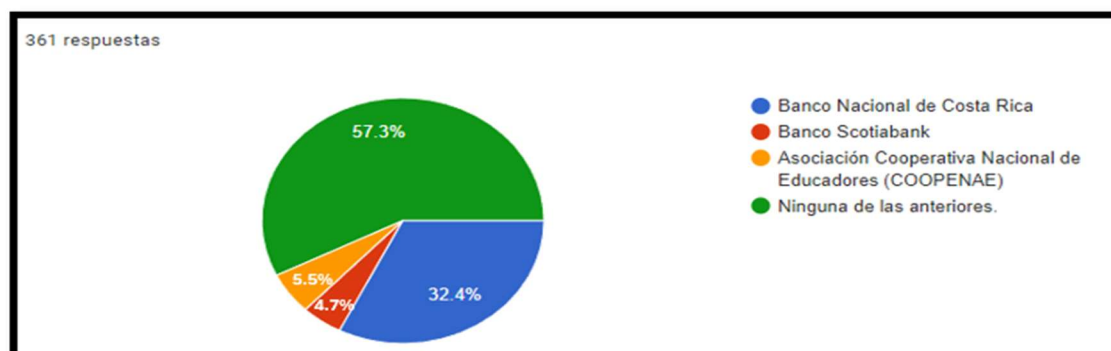


En la pregunta 2, acerca de la utilización del método de pago electrónico SINPE móvil, los encuestados respondieron un 96% si usa el método pago y el 4% no lo utiliza.

Figura 15.

Pregunta #3

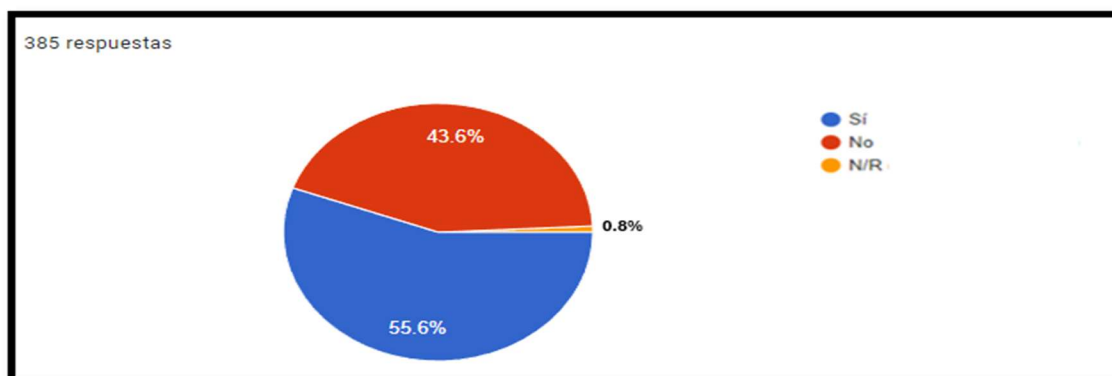
Costa Rica: Utiliza alguna de las entidades financieras de la lista, cada vez que hace uso del método de pago electrónico SINPE móvil, periodo 2023-2024.



En la pregunta 3, se desea conocer cuál entidad financiera usan para el método de pago electrónico SINPE móvil, los resultados arrojan que un 57.3% de la población no utilizan ninguna de las entidades financieras en estudio, para un 32.4% de los encuestados hacen uso del Banco Nacional, un 5.5% de las personas en Costa Rica usan COOPENAE y un 4,7% que se inclina en utilizar el Banco Scotiabank.

Figura 16.
Pregunta #4

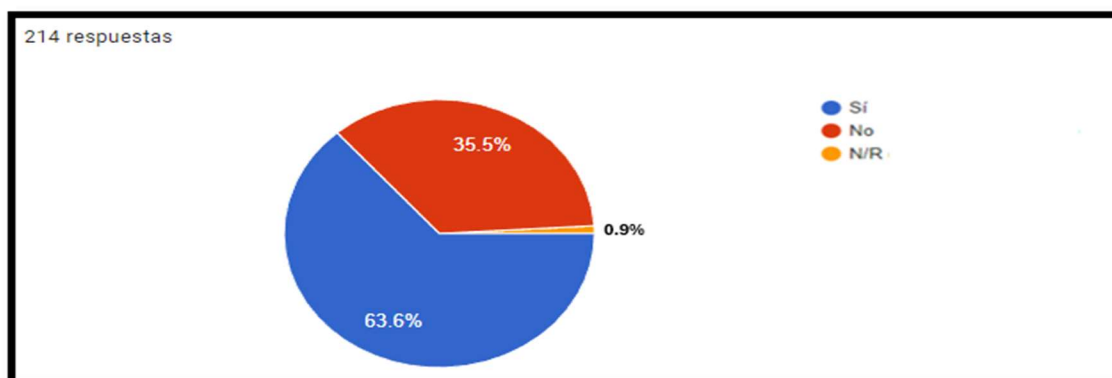
Costa Rica: Conocimiento del método de pago electrónico, billetera electrónica, periodo 2023-2024.



En la pregunta 4, está relacionada con el conocimiento del método de pago electrónico billetera electrónica, nos ofrece el siguiente resultado un 55.6% de la población si conoce sobre el método de pago billetera electrónica, el 43,6% de los encuestados indica que no conoce sobre este método y el 0.8% no da respuesta.

Figura 17.
Pregunta #5

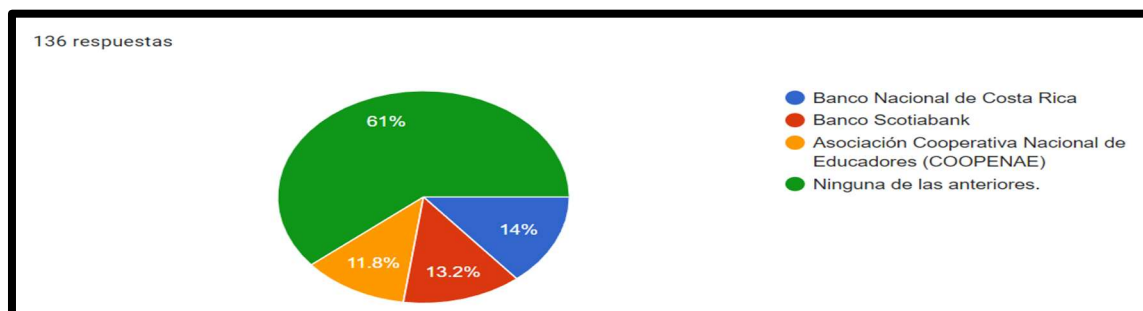
Costa Rica: Utiliza el método de pago electrónico billetera electrónica, periodo 2023-2024.



En la pregunta 5, se quiere conocer si la población encuestada utiliza el método de pago electrónico billetera electrónica, se determinó que un 63.6% de los encuestados si utiliza el método de pago billetera electrónica, el 35.5% de la población en Costa Rica dice no utiliza este método de pago y un 0.9% no da respuesta.

Figura 18.**Pregunta #6**

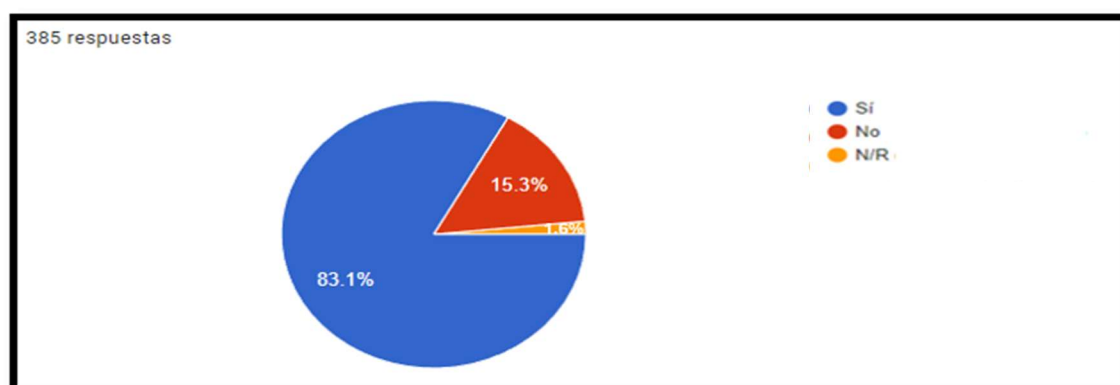
Costa Rica: Utiliza alguna de las entidades financieras de la lista, cada vez que hace uso del método de pago electrónico billetera electrónica, periodo 2023-2024.



En la pregunta 6, para conocer en cuál entidad financiera en estudio se utiliza el método de pago electrónico billetera electrónica, presenta un 61% de la población que no hace uso de las entidades financieras que estamos investigando, el 14% de los encuestados utilizan el Banco Nacional, un 13.2% de la población en Costa Rica usan el Banco Scotiabank y, finalmente, el 11.8% en COOPENAE.

Figura 19.**Pregunta #7**

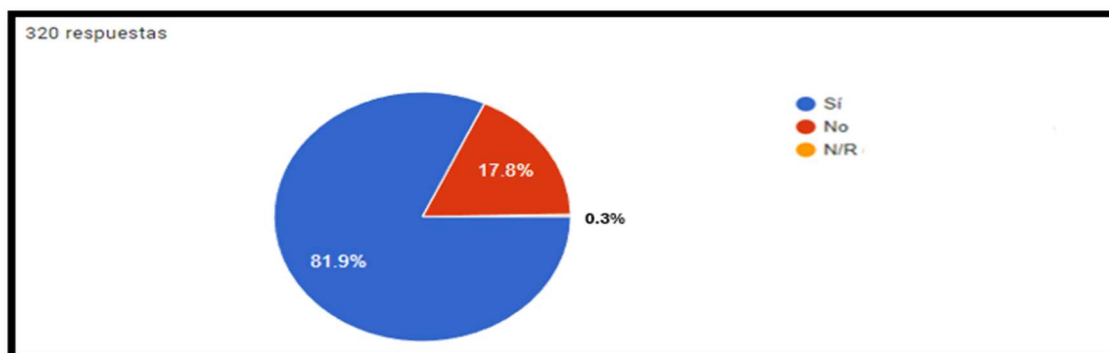
Costa Rica: Conocimiento del método de pago electrónico, tarjeta de crédito visa, periodo 2023-2024.



En la pregunta 7, donde se consulta si se conoce el método de pago electrónico tarjeta de crédito visa, tenemos que un 83.1% de la población sí conoce sobre el método de pago, el 15.3% de los encuestados no conoce esta opción de pago y un 1.6% no tiene respuesta.

Figura 20.
Pregunta #8

Costa Rica: Utiliza el método de pago electrónico tarjeta crédito visa, periodo 2023-2024

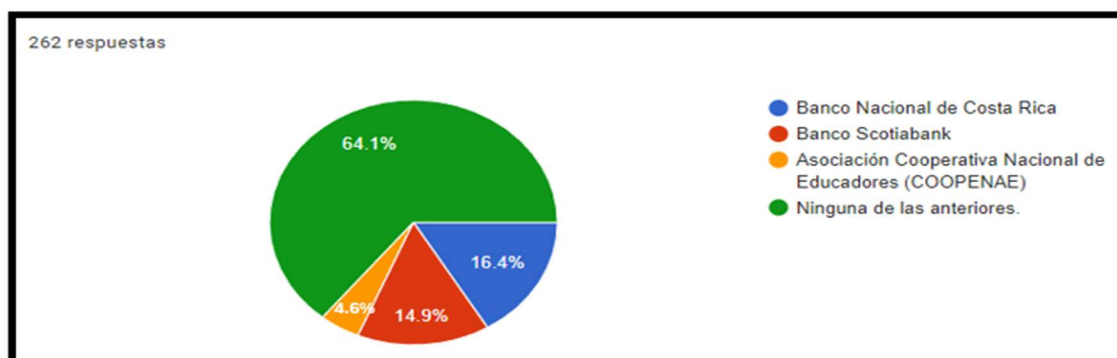


En la pregunta 8, relacionado con la utilización del método de pago tarjeta crédito visa, reveló que para un 81.9% de la población encuestada si utiliza este método pagó. El 17.8% no usa tarjeta de crédito visa y un 0.3% no responde.

Figura 21.

Pregunta #9

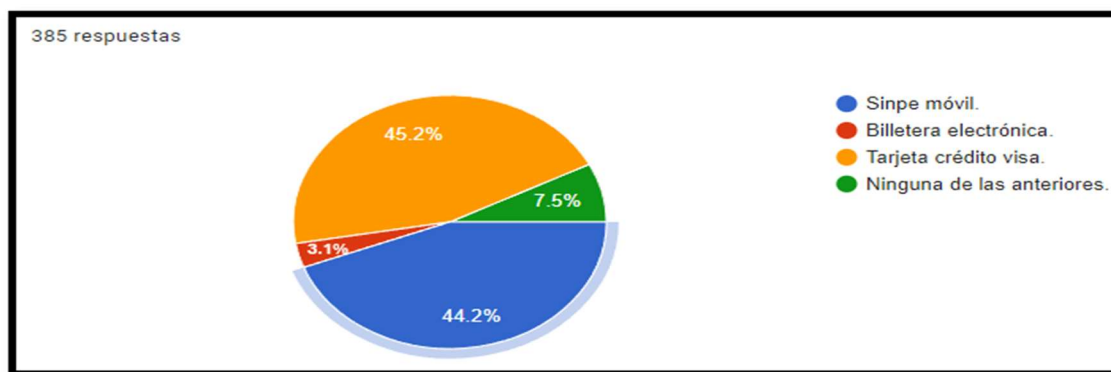
Costa Rica: Utiliza alguna de las entidades financieras de la lista, cada vez que hace uso del método de pago electrónico tarjeta crédito visa, periodo 2023-2024.



En la pregunta 9, donde se quiere conocer si utilizan la tarjeta de crédito visa en las entidades financieras que estamos investigando, indica que un 64.1% de la población encuestada no hacen uso de las entidades financieras de la lista anterior, el 16.4% de los encuestados tienen este método en el Banco Nacional, un 14.9% de la población en Costa Rica usan la tarjeta del banco Scotiabank y el 4.6% poseen tarjeta de crédito visa en COOPENAE.

Figura 22.
Pregunta #10

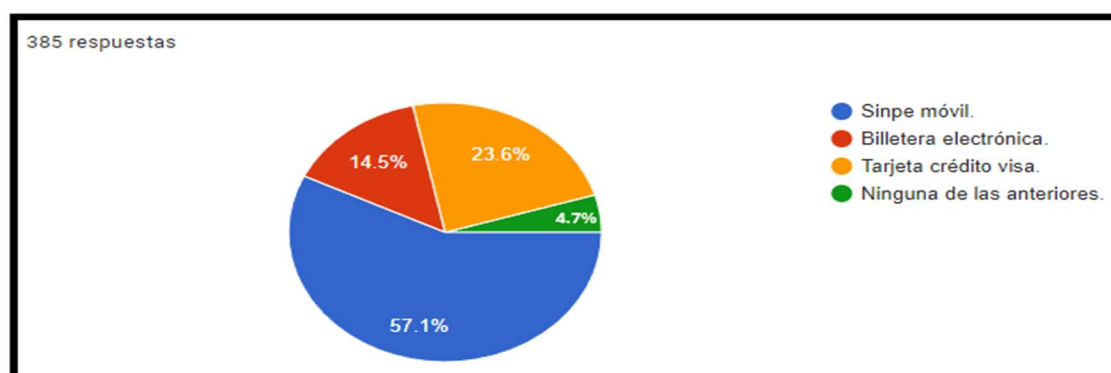
Costa Rica: El primer método de pago electrónico utilizado en los encuestados, periodo 2023-2024.



En la pregunta 10, que consulta cuál de los métodos de pagos en investigación fue el primero en utilizar, arrojó un resultado de un 45.2% de la población encuestada indica que el primer método de pago que utilizó es la tarjeta crédito visa, seguidamente un 44.2% de los encuestados usó el SINPE móvil, el 7.5% de la población en Costa Rica escogió la opción ninguna de las anteriores y un 3.1% prefirió el método de pago billetera electrónica.

Figura 23.
Pregunta #11

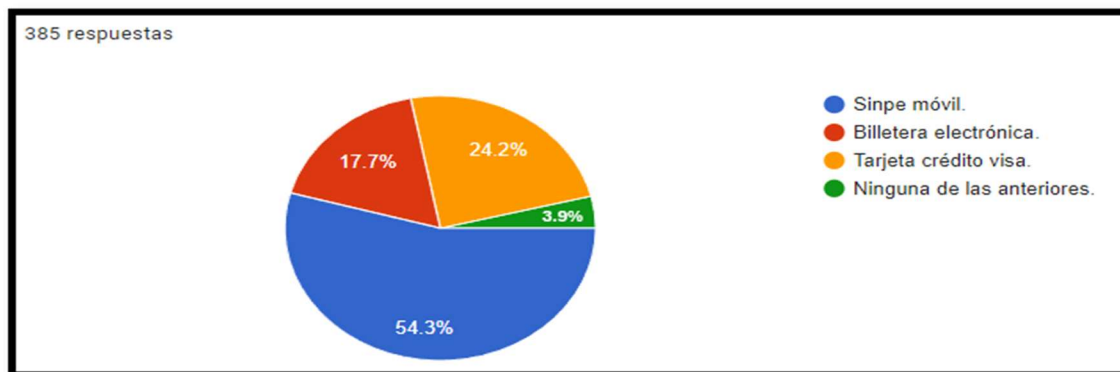
Costa Rica: El método de pago electrónico prefiere utilizar actualmente, periodo 2023-2024.



En la pregunta 11, se hace la consulta de cual método de pago utiliza actualmente, mostrando que la preferencia del método de pago SINPE móvil es de un 57.1% en la población encuestada, un 23.6% de los encuestados usa la tarjeta de crédito visa, el 14.5% hacen uso de la billetera electrónica y 4.7% de la población en Costa Rica escoge la opción ninguna de las anteriores.

Figura 24.**Pregunta #12**

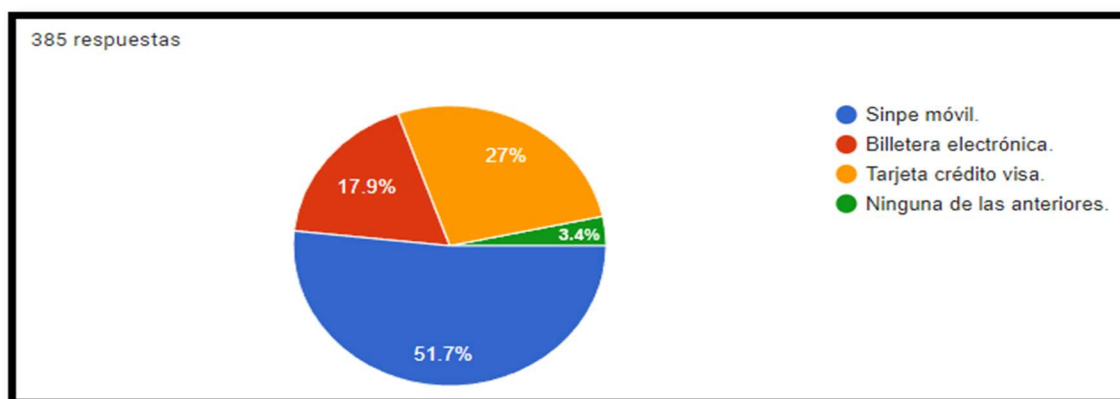
Costa Rica: El método de pago electrónico más fácil de utilizar, periodo 2023-2024.



En la pregunta 12, se consulta sobre cuál es el método de pago más fácil de utilizar a los encuestados y respondieron que es el SINPE móvil con un 54.3%, el 24.2% de la población en Costa Rica indica la tarjeta de crédito visa, un 17.7% escoge la billetera electrónica y el 3.9% de la población encuestada selecciona la opción ninguna de las anteriores.

Figura 25.**Pregunta #13**

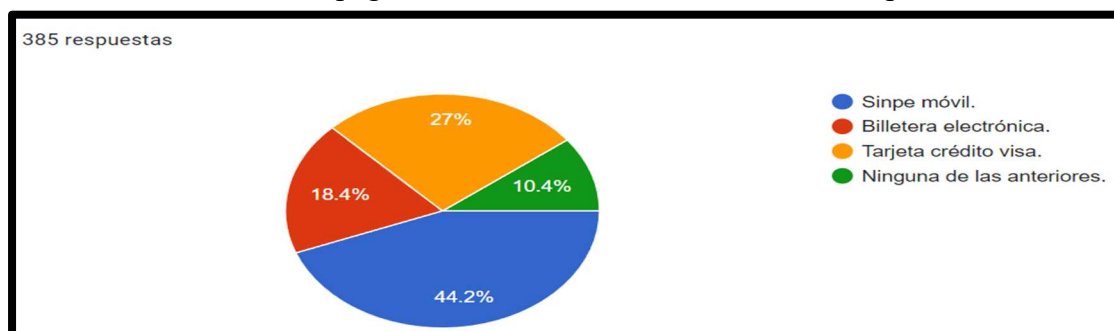
Costa Rica: El método de pago electrónico más ágil de utilizar, periodo 2023-2024.



En la pregunta 13, se desea conocer cuál es el método de pago más ágil de utilizar según la población encuestada responde que el 51.7% es el SINPE móvil, un 27% de los encuestados selecciona la tarjeta de crédito visa, el 17.9% de la población considera que es la billetera electrónica y un 3.4% escoge la opción ninguna de las anteriores.

Figura 26.
Pregunta #14

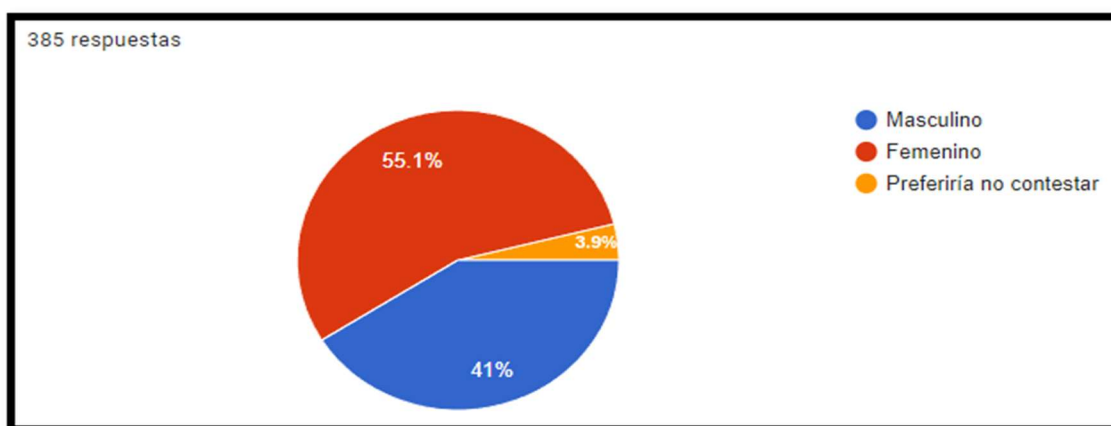
Costa Rica: El método de pago electrónico más confiable de utilizar, periodo 2023-2024.



En la pregunta 14, se determinó que el método de pago más confiable de utilizar por la población encuestada es el SINPE móvil con un 44.2%; otro resultado fue el 27% indicó que es el método de la tarjeta de crédito visa, un 18.4% de la población responde que es la billetera electrónica y un 10.4% la opinión fue ninguna de las anteriores.

Figura 27.
Pregunta #15

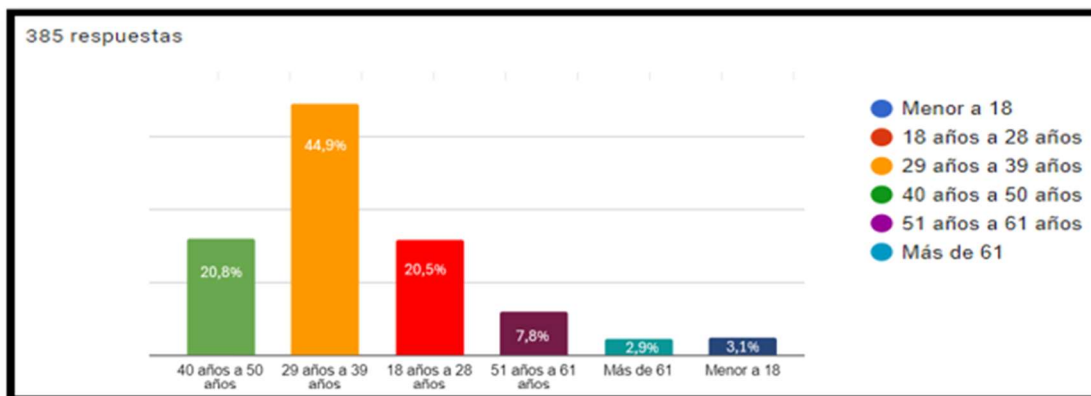
Costa Rica: Con que sexo se identifica la población, periodo 2023-2024.



En la pregunta 15, con qué sexo se identifica más y el resultado fue de un 55.1% de los encuestados son mujeres, el 41% de la población fueron hombres y un 3.9% prefiere no contestar esta pregunta.

Figura 28.
Pregunta #16

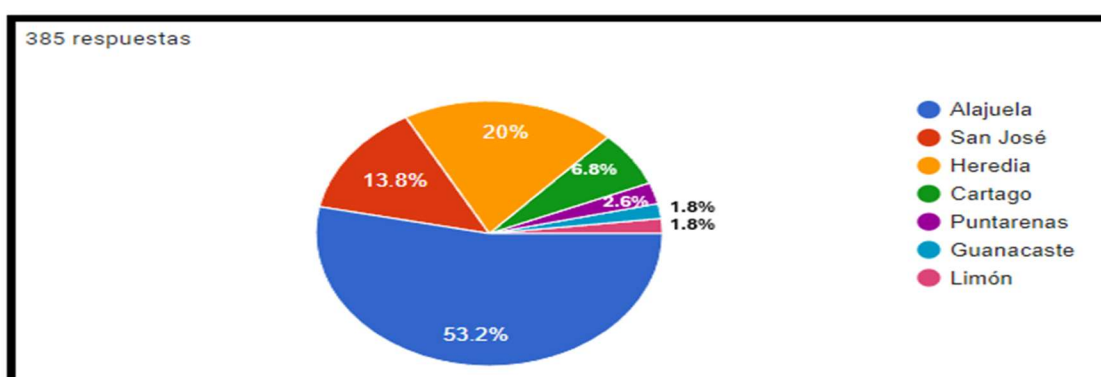
Costa Rica: El rango de edades, periodo 2023-2024.



En la pregunta 16, el rango de edad de la población encuestada ronda un 44.9% entre las edades de los 29 años a 39 años, luego el 20.8% entre los 40 años a 50 años. Por otro lado, el 20.5% de los encuestados ronda entre los 18 años a 28 años, un 7.8% tienen un rango de edad 51 años a 61 años, el 3.1% de la población pertenece a menos de 18 años y por último tenemos un 2.9% son mayores a 61 años.

Figura 29.
Pregunta #17

Costa Rica: En qué provincia vive, periodo 2023-2024.



En la pregunta 17, según geografía costarricense reveló que la población encuestada se distribuye en cada provincia con los siguientes porcentajes un 53.2% en Alajuela, 20% a Heredia, 13.8% en San José, 6.8% a Cartago, 2.6% en Puntarenas, 1.8% a Guanacaste y 1.8% en Limón.

Comparación de los resultados

Parte del análisis de las respuestas recibidas por la encuesta aplicada se elaboraron dos tablas comparativas sobre los métodos de pagos y las entidades financieras investigadas.

En este primer cuadro comparativo relacionado con los métodos de pagos, presenta el método de pago más conocido y utilizado por las personas es el SINPE móvil, continúa la tarjeta de crédito visa y de último está la billetera electrónica.

Figura 30.

Cuadro comparativo de métodos de pago electrónico

Cuadro Comparativo de método de pago electrónico.			
Información	Sinpe móvil	Tarjeta de crédito visa	Billetera Electrónica
Conocen método de pago.	97.7%	83.1%	55.6%
Utiliza método de pago.	96.0%	81.9%	63.6%
El primer método en utilizar.	44.2%	45.2%	3.1%
Prefiere utilizar actualmente.	57.1%	23.6%	14.5%
Más fácil de utilizar.	54.3%	24.2%	17.7%
Más ágil de utilizar.	51.7%	27.0%	17.9%
Más confiable.	44.2%	27.0%	18.4%

Nota. Cuadro realizado para la comparación de los métodos de pagos, elaboración propia, año 2024.

En el segundo cuadro comparativo relacionado con las entidades financieras en investigación. De esta manera, el resultado fue que la entidad financiera pública el Banco Nacional de Costa Rica tiene mayor porcentaje en el uso en los métodos de pagos electrónicos, en el caso de la entidad financiera privada el Banco Scotiabank es el más utilizado para los métodos de pagos tarjeta de crédito visa y billetera electrónica; para la entidad financiera de cooperativas COOPENAE tiene mayor uso a nivel de SINPE móvil.

Figura 31

Cuadro comparativo de entidades financieras

Cuadro Comparativo de entidades financieras.			
Información	Sinpe móvil	Tarjeta de crédito visa	Billetera Electrónica
Banco Nacional	32.4%	16.4%	14.5%
Banco Scotiabank	4.7%	14.9%	13.2%
COOPENAE	5.5%	4.6%	11.8%

Nota. Cuadro realizado para la comparación de las entidades financieras, elaboración propia, año 2024.

Análisis de la entrevista

Se realizaron las entrevistas dentro de cada entidad financiera con especialistas de métodos en pagos digitales, por medio de la plataforma virtual Teams. Seguidamente, se

transcribieron las respuestas de manera separada. Asimismo, se procede a un análisis según el método de pago en investigación.

En COOPENAE se encuentra el señor Víctor Rojas Meléndez como Gerente de Operaciones. Este brinda información sobre los 3 métodos de pago electrónico. La entrevista fue realizada 28 junio a las 9:00 am. Todas las siguientes actividades se llevaron a cabo por medio de la plataforma denominada Teams.

Luego, para la entidad bancaria Scotiabank, MBA Andrey Guzmán Araya, es el director regional de Transformación Digital y Banca de Autoservicio de Scotiabank. Este señor, explicó acerca del método de pago electrónico SINPE móvil. Asimismo, Lic. Pamela Campos, es la Gerente Senior de Administración de Portafolio de Medios de Pagos para Centroamérica y el Caribe, ella amplía la información consultada sobre el método de pago electrónico: Tarjetas de crédito y billetera electrónica, la entrevista fue realizada 12 julio a las 11:00 am.

Finalmente, en el caso del Banco Nacional los 3 métodos de pagos electrónicos consultados, se toma en cuenta la participación Henry Soto Beteta, es el jefe de Dirección de Negocios Digitales y de Subgerencia General de Estrategia, la entrevista fue realizada 31 julio a las 11:00 am.

Transcripción y análisis de entrevista método de pago electrónico SINPE móvil

Las siguientes tres preguntas corresponden a las respuestas brindadas en la entrevista a cada entidad financiera que están relacionadas con el método de pago SINPE móvil.

Pregunta N°1: De acuerdo con una investigación previa en la página web de la entidad financiera el método de pago electrónico SINPE móvil está disponible en la plataforma. ¿Cómo se dio la puesta en funcionamiento del Sinpe móvil y su evolución?

Respuesta de COOPENAE: El tema del SINPE móvil, hace 7 años fue una de las primeras instituciones en el país en tenerlo implementado; sin embargo, se puede decir que 2 años antes de pandemia salió a producción el método de pago electrónico, luego el punto más alto fue en pandemia, precisamente donde el uso se disparó y se hizo muy común a nivel nacional. Este servicio está disponible tanto en la página web como en las aplicaciones móviles, tanto para Android como para iOS.

Respuesta del Banco Nacional: Se ha acompañado al Banco Central de Costa Rica en la implementación de plataformas para la transferencia interbancaria de recursos iniciando con

créditos directos e indirectos por la cámara de compensación hacia otros intermediarios financieros, pasando por la implementación de la plataforma SINPE móvil y siguiendo otros desarrollos para realizar transferencias en tiempo real, pagos inmediatos o débitos a cuentas de un mismo ordenante en tiempo real, así la plataforma SINPE es muy amplia y no refiere solo a las transferencias de móvil a móvil o billeteras electrónicas como se le ha denominado también. En 2015 se inició el proceso del pago de transferencias a través del aplicativo BN SINPE Móvil y a partir de allí se ha evolucionado desde la plataforma que en origen se denominó: Banca Telefónica, con códigos numéricos para hacer transferencias o pagos, pasando por BN Celular, que transformó los códigos numéricos en instrucciones alfabéticas y relacionando el número telefónico celular del cliente con su cuenta, hasta desarrollar el aplicativo BN SINPE Móvil para facilitar a los clientes sus transacciones y por lo último el desarrollo de inclusión de estas transacciones en canales autenticados, dando mayor seguridad y protección a las mismas, a través de Banca en Línea y de la app BN Móvil, que le permite al cliente en tiempo real validar la cuenta y destinatario del dinero en tiempo real, evitando errores de depósitos a otros clientes.

Respuesta de SCOTIABANK: Tuvo que darse unos 2 o 3 años antes del lanzamiento oficial SINPE móvil por ahí del año 2014 o 2015, cuando se masificó; ya se estableció como normativa. El SINPE móvil como plataforma, no solo móvil, sino todo en un ecosistema normativo por parte del Banco Central en el área de medios de pago electrónicos.

La implementación en el caso de Scotiabank es por medio de un estándar si hay comunicación, cuando tienen que integrarse muchas organizaciones a un mismo ecosistema. El ente regulador establece una norma para la comunicación entre las entidades. Entonces nosotros lo que hacemos es tomar esa norma y establecer a nivel interno los mecanismos que vamos a utilizar para la solución de integración. En el caso de Costa Rica hay como dos, en general hay como dos vías de implementación.

Respecto a la integración u otra es que usen; en algunas plataformas ya existen en el mercado, deben ser avaladas por parte del Banco Central. Y para ese caso nosotros utilizamos una plataforma de integración que se llama PEL (“límites de exposición permisibles”); qué es de una empresa que se llama: BD consultores. Probablemente se la van a encontrar en muchas instituciones, es como el intermedio entre el Banco y la organización. En este caso es entre Scotiabank y el Banco Central.

El SINPE móvil tiene un reconocimiento de hecho yo trabajaba para Banco Nacional en ese momento y fui el encargado de recoger el premio a la innovación latinoamericana del año,

que eso es importante en el club, si lo googlean, ahí va a salir. En Miami se entregó este premio como una de las billeteras en aquel momento, que el boom eran las billeteras.

Y el atractivo era la integración entre bancos, al entrar en el Banco Central de Costa Rica hacerlo mandatorio, el ecosistema es monstruoso y la implementación de esa forma. En cuanto a la evolución, realmente creo que ha sido un concepto enmarcado bajo transacciones, persona a persona; luego se amplió.

Pregunta N°2: Según un análisis del BCCR, el SINPE móvil incrementó las suscripciones de este método de pago desde el 2016. ¿Podrían indicar en la entidad financiera en qué año se inició a dar ese incremento en específico y bien si sus suscripciones han aumentado o disminuido?

Respuesta de COOPENAE: Se incrementa este uso correcto, o sea lo tiene disponible en el año 2018 aproximadamente y en el año 2020 es donde se incrementó o se hace más común el uso dentro de la ciudadanía, el uso del SINPE móvil.

Respuesta del Banco Nacional: Desde el año 2015 que se hicieron pruebas y despliegue del canal de transferencias a través de la plataforma SINPE del BCCR, el Banco Nacional ha visto un crecimiento significativo en el uso del mismo y consolidándose como un medio de pago vigente para los clientes, si se observan a nivel de transacciones un crecimiento mucho mayor derivado de la pandemia de COVID-19, pero en los últimos dos años luego de la pandemia, la consolidación del canal permite un 40% de las transacciones en BN.

Respuesta de SCOTIABANK: Tiene un incremento importante en pandemia a partir del año 2020. Si mal no recuerdo en el año 2022, hay un artículo del Banco Central, que se triplicaron las transacciones del SINPE en Costa Rica. Sobre todo, hay estaciones específicas, por ejemplo, a fin de año la gente tiene más, recibe el aguinaldo y algunas otras cosas que tenemos incrementos graduales.

Fue un auge no solo se aumentan las transacciones, sino que también el límite por cada Banco. Y yo creería, que poniéndolo de alguna forma durante el año 2020 a hoy nosotros lo duplicamos. Pero, sostenible es cerca del 160, pero lo que se mantiene más o menos; en cuánto a la base digamos que teníamos prepandemia era un 100 y subimos a 200, casi que nos mantuvimos en 150 y 160. Por temas de convergencia, que tiene con otros canales.

Recuerdan que, en algún momento, no se podía ir al cajero automático porque había COVID-19 para la transferencia de dinero y otras cosas; porque la gente lo utilizaba también. Entonces es como un número general que podría mencionarse.

Pregunta N°3: Si el usuario final realiza por error un SINPE móvil a un número equivocado. ¿Cómo es el proceso de reclamó en la entidad financiera y nos podrían brindar la estadística más reciente?

Respuesta de COOPENAE: Comenzaron con montos mínimos de 100.000 colones y ahorita pueden hacerse hasta 300.000 colones sin costo, pero es una transacción en firme; si te equivocaste asumir la responsabilidad, es decir el usuario.

Respuesta del Banco Nacional: Las quejas por esta condición se han reducido sustancialmente, casi a cero, desde que se implementó la posibilidad a través del canal autenticado, se pueda verificar el beneficiario o destinatario final de la transferencia, con lo cual los errores o estafas derivadas de este error del cliente se han disminuido en la misma proporción.

Respuesta de SCOTIABANK: Se han creado aplicaciones y lo que hacen es armar el mensaje, por ejemplo, usan SMS. Entonces crear una aplicación para armar el SMS con una pre-validación del nombre; porque si se equivoca en el nombre, en el número, evidentemente lo validas con el nombre. Además, el envío es únicamente, por medio de las aplicaciones y lo que se ha hecho es tener una validación previa, o sea una consulta del nombre cuando yo incluyó el número de teléfono.

Transcripción y análisis de entrevista método de pago electrónico tarjeta de crédito visa.

Las siguientes cuatro preguntas corresponden a las respuestas brindadas en la entrevista a cada entidad financiera que están relacionadas con el método de pago tarjeta de crédito.

Pregunta N°4: Según información de la página web la entidad financiera posee tarjeta de crédito visa. ¿Cómo se ha dado la evolución de las tarjetas de crédito en la entidad financiera y cuales tienen disponibles actualmente?

Respuesta de COOPENAE: El uso del plástico, tanto en crédito como en débito, está disponible en ambas marcas visa y Mastercard, existe una familia de productos por cada una de las marcas. Es decir, tenemos tarjeta de débito, una tarjeta de crédito Visa Clásica, una tarjeta de crédito Visa Oro, luego viene la platinum e infinite.

Este último producto nosotros no lo tenemos en visa, solamente lo tenemos en Visa Platino y en Mastercard está disponible tanto la tarjeta de débito, luego la tarjeta de crédito Clásica, la Oro y la Black.

Respuesta del Banco Nacional: La colocación de tarjetas visa muestra un comportamiento creciente de forma mensual, dicho comportamiento es variado, pero si se incrementa en cada periodo. La oferta de valor de tarjetas visa, incluye para persona física los productos: Internacional, Oro, Platino, Infinite. Para persona jurídica el Banco Nacional tiene productos Pymes, Empresarial y Corporativa.

Respuesta de SCOTIABANK: El banco mantiene tarjetas de crédito tanto en la marca visa como Mastercard y hay productos para todos los segmentos son la clásica, oro, Platino, Black Signature e Infinite esté ahí cada de estos de estas tarjetas tienen diferentes programas de lealtad ligados.

Hay un LifeMiles para los clientes que son amantes de viajar, les gusta tener beneficios puntuales en tema de viajes, con la Infinite que es un programa super robusto, donde le dan acceso a una serie de beneficios con la aerolínea y en el aeropuerto está bastante fuertes y de hecho es la que más solicitan ahorita nuestros clientes.

Adicionalmente, tenemos el programa de Lealtad más Premios. Este es uno de los programas más robustos a nivel del Royalty. Consiste en que los clientes que pueden canjear los puntos en los comercios afiliados. Disponemos a nivel digital, de una plataforma donde los clientes pueden canjear 24/7. Lo anterior se aplica al saldo de la tarjeta y compras de alguna transacción en específico que hayan realizado. Ahí, pueden ver, exactamente, cuántos puntos van acumulando por cada una de las compras y tener el control absoluto del programa de lealtad.

También tenemos tarjetas cash back para los clientes que prefieren acumular cash back por compras en algunos comercios en específico esta es la idea; tener tarjetas disponibles para todos los gustos verdad.

Pregunta N°5: ¿Cuál es el promedio de emisión de tarjetas de crédito visa al año y cuál es la más colocada en la población?

Respuesta de COOPENAE: Estos datos son confidenciales, pero siempre manejamos variedad tarjetas y colocamos varias.

Respuesta del Banco Nacional: El producto que tiene más clientes activos es el internacional.

Respuesta de SCOTIABANK: La tarjeta más colocada a nivel poblacional es la tarjeta del programa LifeMiles, este nuestro perfil de clientes es muy viajero en realidad. Entonces es la que más le llama la atención. No les puedo dar el dato exacto en tema de cantidad de tarjetas por confidencialidad y de estrategia comercial.

Pregunta N°6: ¿Podrían dar información general si la entidad financiera posee excepciones en el pago de la anualidad de las tarjetas de crédito visa?

Respuesta de COOPENAE: En ninguna tarjeta visa o Mastercard, porque son dos marcas y no hay cobro de anualidad.

Respuesta del Banco Nacional: No cobra anualidades en las tarjetas de crédito visa.

Respuesta de SCOTIABANK: Nosotros no estamos cobrando cargo de anualidad a las tarjetas, entonces no hay ningún tipo de excepción.

Pregunta N°7: ¿Las tarjetas de crédito visa de la entidad financiera se pueden usar a nivel internacional y cuál sería el procedimiento para su uso fuera del país?

Respuesta de COOPENAE: Mantiene unos sistemas de seguridad bastante altos de control y contra el fraude, entonces cada vez que una persona sale del país no tiene que reportar que está saliendo el país, para que este le habiliten su tarjeta o el límite, es decir, el límite de la tarjeta de crédito o débito es lo que la persona tenga en la cuenta visa.

Respuesta del Banco Nacional: Correcto, las tarjetas de crédito visa pueden ser utilizadas a nivel internacional, el cliente no tiene que realizar ningún procedimiento para reportar o autorizar el uso del medio de pago fuera de Costa Rica.

Respuesta de SCOTIABANK: En efecto, todas nuestras tarjetas son para uso local e internacional. Lo que sí le recomendamos a los clientes es que previamente a salir del país, soliciten a través de la APP o de la página web el PIN de la tarjeta porque hay algunos lugares, algunos comercios y dependiendo si vas a Estados Unidos, puede ser que en un estado sí y en otro no; lo mismo en otros países. Puede ser que le soliciten al cliente el PIN a la hora de pagar. Entonces no queremos que los clientes se lleven una mala experiencia fuera del país y siempre recomendamos entonces que previo a la salida del país soliciten el PIN. Adicionalmente, también lo pueden agregar a la billetera digital cuando trabajas con billetera digital no te solicitan el PIN, pero es mejor estar prevenido de las dos maneras.

Transcripción y análisis de entrevista método de pago electrónico Billetera Electrónica.

Las siguientes cuatro preguntas corresponden a las respuestas brindadas en la entrevista a cada entidad financiera que están relacionadas con el método de pago billetera electrónica

Pregunta N°8: Revisando la página web de la entidad financiera se tiene acceso a usar la billetera electrónica. ¿Cómo se ha dado la evolución del implementar la billetera electrónica en la entidad financiera y cuales tienen dispositivos electrónicos disponen?

Respuesta de COOPENAE: El mes de julio cumple 1 año de haber salido. La producción para ambas marcas visa y Mastercard, en los productos débito y crédito. Este en realidad el servicio no tiene ningún costo para el asociado bajo la billetera, ya sea en Android o en Apple esté en su tarjeta. Y queda disponible para que la pueda hacer pagos en contactless sin necesidad de presentar la tarjeta, ni el PIN, es un tema importante.

Hoy por hoy cualquier transacción con tarjeta presente a cuando vos enseñas tu tarjeta y es mayor a 50.000 colones, tiene que poner el PIN, la verdad en una billetera digital no es necesario poner el PIN; porque el nivel de seguridad que está detrás; ahí es la tokenización.

Respuesta del Banco Nacional: Incursiona en el lanzamiento de la billetera digital Apple Pay el 07 de noviembre del 2023, para este mismo mes alcanzó solicitudes diarias de enrolamiento y digitalización aproximadamente 290.279 tarjetas, en los meses posteriores al lanzamiento se mantiene con promedio de digitalización de 36.343 tarjetas inicializando el servicio.

El 26 de enero del 2024, colocó a disposición de los tarjetahabientes la billetera propietaria BN PAY, esta implementación buscó brindar el servicio a los clientes que utilizan móviles con sistema operativo Android. Actualmente, se encuentran 9.853 tarjetas enroladas a este servicio. El BN se encuentra en el proceso de configuración y ajuste a sus sistemas centrales para la implementación de la billetera Google Pay.

Actualmente el BN tiene dos billeteras electrónicas disponibles:

- Móviles con sistema operativo IOS: Billetera Apple Pay
- Móviles con sistema operativo Android: Billetera propietaria BN PAY.

Respuesta de SCOTIABANK: Comenzamos hace como 3 años específicamente con Fitbit y Garmin, que era lo que había disponible en el país lanzamos estas dos formas de pago digital, sin embargo, lo más masivo fue cuando sacamos Apple Pay, al cliente le gusta realmente utilizar la billetera digital y después Apple Pay fue en diciembre del 2022.

El 1 de noviembre más bien del 2022 que fue el lanzamiento de Apple Pay acá en Costa Rica y con Google Pay salimos el año pasado por ahí de octubre o noviembre del año pasado. Nuestros clientes tienen a disposición todas las billeteras que están disponibles en el mercado.

Es muy sencillo, en realidad vos podés hacerlo directamente en nuestra APP o desde Apple Pay o Google Pay. Abrir la billetera del teléfono y seguís unos pasos súper sencillos, o sea te pide tomarle foto, confirmar los datos y si te mandan por motivos de seguridad un código One Time Password, para poder validar que realmente sos la persona que dice Server y se puede activar en el dispositivo por estar ahí puedes utilizarlo sin ningún problema.

Inclusive, la posibilidad de subir varias tarjetas. Entonces, si yo tengo tarjeta de débito y tengo tarjeta de crédito, esta se puede subir varias tarjetas de crédito y subir todas las tarjetas. Pongo una como principal y puedo ir ahí. En el momento que estoy en el comercio elijo con cuál de las tarjetas que tengo en la billetera quiero hacer el pago perfecto.

Pregunta N°9: ¿Nos podría indicar como se puede utilizar la billetera electrónica en los diferentes sistemas operativos Android, iOS y Harmony OS Next en la entidad financiera?

Respuesta de COOPENAE: Se puede acceder en el caso de Apple a la billetera y para Android se puede utilizar la app WINK propia de la entidad, se enrolan las tarjetas, lo importante es el nivel de seguridad que se le agrega, si se pierden el código y el pin se siguen realizando transacciones por ahí.

Respuesta del Banco Nacional: Actualmente cuenta con dos billeteras digitales. Para dispositivos Android el BN dispone de "BN Pay" que es la billetera propia del BN, para acceder a ella el cliente solamente debe descargar la aplicación en la tienda oficial y seguir los pasos para enrolar su tarjeta, y para dispositivos iOS está disponible la billetera de Apple donde el cliente posee dos opciones para digitalizar, puede realizarlo desde la app del dispositivo o bien desde la app del Banco llamada BN Móvil. El Banco Nacional actualmente no cuenta con billeteras con sistema operativo Harmony OS Next.

Respuesta de SCOTIABANK: Dentro del timeline podemos ir agregando más, pero el volumen en realidad está en Google Pay, Apple Pay es nuestro segmento de cliente.

Pregunta N°10: ¿El uso de la billetera electrónica posee la restricción de un monto mínimo o máximo establecidos para realizar pagos, ¿cuáles serían y cuantas transacciones diarias son posibles en la entidad financiera?

Respuesta de COOPENAE: El nivel de seguridad que se le agrega a esto, es decir, o sea mucho más práctico, evidentemente, pues si pierdes el teléfono y no tiene código ni PIN de seguridad, pues si te van a hacer las transacciones.

El monto diario, como es el SINPE móvil, tiene 300.000 colones de límite, así el límite se posee para la billetera electrónica, el que tengas en el saldo a la vista; en tanto quieras hacer compras, tenemos un límite de seguridad de 5.000.000 de colones.

Pero, es un límite que una persona que va a hacer una compra de más de 5.000.000 colones con la tarjeta, en un solo tracto; a pesar de que debe de tener un buen límite de crédito, no son muy comunes, por eso es por lo que nosotros ponemos un límite sobre eso.

Respuesta del Banco Nacional: Para las billeteras disponibles no se cuenta con un límite para ninguno de los parámetros de monto o cantidad de transacciones. Para el caso de tarjetas de crédito sería el disponible aprobado por el BN de la tarjeta que mantiene y en el caso de débito el saldo disponible que el cliente posea en su cuenta.

Respuesta de SCOTIABANK: No vamos a tener ahí problema por montos máximos y ahí va a depender de temas de seguridad, no necesariamente es la billetera en sí, sino las estrategias que el banco posee para evitar estas situaciones. Pero, no por el tipo de transacción, sino por la estrategia de riesgo este se puede utilizar en cualquier datáfono, lo que es importante es que el datáfono tenga disponible el contactless ahorita, por lo menos en Costa Rica.

Pregunta N°11: ¿Pueden explicarnos si la billetera electrónica se puede utilizar en cualquier datáfono o tiene alguna restricción con su uso según la entidad financiera?

Respuesta de COOPENAE: Es utilizar el concepto tarjeta presente y tarjeta no presente. La tarjeta presente está ahí, al frente, haciendo la transacción, ya sea con la billetera digital o con el plástico. La tarjeta no presente es todo aquello que no estás presente físicamente, sino que lo estás haciendo de manera virtual.

Respuesta del Banco Nacional: Las billeteras digitales pueden ser utilizadas en cualquier datáfono que tenga la capacidad de realizar pagos sin contacto.

Respuesta de SCOTIABANK: El 100% de los datáfonos ya son contactless, porque es algo que ha sido requisito para todos los bancos localmente y podría haber en otros países, donde no necesariamente el tema tecnológico esté en igual. Entonces, si un teléfono no está contactless, no puede utilizar billetera en ese dispositivo.

Comparación de los resultados de los métodos de pagos según entidad financiera.

Parte del análisis de las respuestas recibidas en la entrevista se elaboraron tres tablas comparativas sobre los métodos de pagos y las entidades financieras investigadas.

En este primer cuadro comparativo relacionado al método de pago SINPE móvil en las tres entidades financieras.

Figura 32.

Proceso comparativo del SINPE móvil según las entidades financieras

Proceso comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras			
Preguntas método de pago SINPE móvil	Banco Nacional	Banco Scotiabank	COOPENAE
1. Cómo se dio la puesta en funcionamiento del SINPE móvil y su evolución?	Pioneros en el proceso SINPE móvil entre el año 2014 - 2015, usando inicialmente con SMS y actualmente en plataformas en línea.	Su desarrollo e implementación se dio en el año 2015, usan intermediario PEL de la empresa BD consultores.	Inició su uso en el 2017, pionera a nivel cooperativa en usar el SINPE móvil.
2. ¿Podrían indicar en la entidad financiera en qué año se inició a dar ese incremento en específico y bien si sus suscripciones han aumentado o disminuido?	El mayor aumento se dio en el año 2020, SINPE móvil representa un 40% en las transacciones del banco.	Durante el año 2020 tiempos de pandemia incrementó su uso, actualmente a fin de año genera un aumento de un 60% más transacciones.	Su aumento se dio en el año 2020 y es el método de pago más común en la plataforma.
3. ¿Cómo es el proceso de reclamo en la entidad financiera y nos podrían brindar la estadística más reciente?	El usuario es el responsable, el banco brinda opciones de verificación para evitar errores.	El usuario es el responsable, el banco brinda opciones de prevalidación para estar seguros de la transacción.	El usuario es el responsable, por ser una transacción en firme el banco no puede hacer nada.

Nota. Cuadro comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras, elaboración propia, año 2024.

En este segundo cuadro comparativo relacionado al método de pago tarjeta crédito visa en las tres entidades financieras.

Figura 33.

Proceso comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras

Proceso comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras			
Preguntas método de pago tarjeta crédito visa	Banco Nacional	Banco Scotiabank	COOPENAE
4. ¿Cómo se ha dado la evolución de las tarjetas de crédito en la entidad financiera y cuales tienen disponibles actualmente?	La entidad financiera tiene una amplia variedad de tarjetas crédito visa como corporativo, PYMES y uso personal.	La entidad financiera tiene una amplia variedad de tarjetas crédito visa, según el gusto del cliente con programas de lealtad, millas y cash back.	La entidad financiera tiene una amplia variedad de tarjetas crédito Visa Oro, platino e infinite.
5. ¿Cuál es el promedio de emisión de tarjetas de crédito visa al año y cuál es la más colocada en la población?	Datos confidenciales, pero el incremento es mensual en tarjetas visa internacionales.	Datos confidenciales, pero a nivel general el incremento mayor se da en la tarjeta del programa la tarjeta Life.	Datos confidenciales, pero colocan variedad de tarjetas.
6. ¿Podrían dar información general si la entidad financiera posee excepciones en el pago de la anualidad de las tarjetas de crédito visa?	No hay cobro de anualidad.	No hay cobro de anualidad.	No hay cobro de anualidad.
7. ¿Las tarjetas de crédito visa de la entidad financiera se pueden usar a nivel internacional y cuál sería el procedimiento para su uso fuera del país?	Pueden utilizarlas sin problema a nivel nacional o internacional.	Pueden utilizarlas a nivel nacional y se recomienda solicitar el PIN de la tarjeta por la página web para evitar inconvenientes.	Pueden utilizarlas sin problema a nivel nacional o internacional.

Nota. Cuadro comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras, elaboración propia, año 2024.

En este tercer cuadro comparativo relacionado al método de pago billetera electrónica en las tres entidades financieras.

Figura 34.

Proceso comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras

Proceso comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras			
Preguntas método de pago billetera electrónica	Banco Nacional	Banco Scotiabank	COOPENAE
8. ¿Cómo se ha dado la evolución del implementar la billetera electrónica en la entidad financiera y cuales tienen dispositivos electrónicos disponibles?	El inicio de la billetera electrónica fue el 7 noviembre 2023, no necesita PIN en compras mayores a cincuenta mil colones.	Fue pionera en la implementación de billetera electrónica en el año 2021 en Costa Rica, no necesita PIN en compras mayores a cincuenta mil colones.	El inicio de la billetera electrónica fue el 1 julio 2023 no posee ningún costo, no necesita PIN en compras mayores a cincuenta mil colones.
9. ¿Nos podría indicar como se puede utilizar la billetera electrónica en los diferentes sistemas operativos Android, iOS y HarmonyOS Next en la entidad financiera?	Aplicaciones utilizadas en sistemas operativos Android, iOS, plataforma BN PAY.	Inicialmente se podría usar la billetera en modelos de reloj Garmin, en la actualidad se pueden utilizar en celulares con sistema operativos Android, iOS y la plataforma SCOTIA en línea.	Se pueden utilizar en celulares con sistema operativos Android, iOS y la plataforma WINK.
10. ¿El uso de la billetera electrónica posee la restricción de un monto mínimo o máximo establecidos para realizar pagos, cuales serían y cuantas transacciones diarias son posibles en la entidad financiera?	No posee ni mínimos y máximos en transacciones.	No posee ni mínimos y máximos en transacciones.	No posee ni mínimos y máximos en transacciones, pero si posee un límite de seguridad 6.000.000 colones en transacciones en un solo tracto.
11. ¿Pueden explicarnos si la billetera electrónica se puede utilizar en cualquier teléfono o tiene alguna restricción con su uso según la entidad financiera?	Puede ser utilizado en teléfono contactless.	Puede ser utilizado en teléfono contactless.	Puede ser utilizado en teléfono contactless.

Nota. Cuadro comparativo de los métodos de pagos electrónicos según las entidades financieras, elaboración propia, año 2024.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

El análisis de los instrumentos utilizados, como encuestas y entrevistas en las tres entidades financieras de Costa Rica, respondiendo al primer objetivo específico, se permitió identificar la evolución significativa de los métodos de pago electrónicos. Las tarjetas de crédito, especialmente visa, continúan siendo uno de los métodos más antiguos y populares en el mercado. Sin embargo, el uso del SINPE móvil experimentó un notable crecimiento durante la pandemia de COVID-19, posicionándose como el método más utilizado. Actualmente, debido a las restricciones sanitarias y la recomendación de reducir el uso de dinero en efectivo. Por otro lado, la billetera electrónica, siendo un método más reciente, tiene un menor grado de conocimiento y uso entre la población.

En cuanto al primer objetivo específico, acerca de la evolución según la encuesta, el primer método de pago electrónico utilizado por la mayoría de los encuestados fue la tarjeta de crédito visa (45.2%), aunque actualmente el SINPE móvil ha pasado a ser el más utilizado, con un 57.1%. La billetera electrónica es predominantemente utilizada por generaciones más jóvenes, lo que indica su potencial crecimiento.

En el sentido de responder al segundo objetivo específico, las similitudes y diferencias a través de la recolección de la encuesta, se identificó que tanto el SINPE móvil como las tarjetas de crédito visa comparten niveles similares de conocimiento y uso entre los participantes, mientras que la billetera electrónica se mantiene en un nivel inferior en ambos aspectos. Asimismo, otra observación, en el sentido de similitudes es que las tres entidades financieras ofrecen una amplia cartera de opciones en tarjetas de crédito visa, con beneficios como Cash back y LifeMiles, lo que abarca tanto a individuos como a Pymes y corporaciones.

Agregando a lo anterior, con base en la información de la encuesta, se determina las diferencias, es decir; el orden de preferencia entre los métodos de pago electrónicos muestra al SINPE móvil en primer lugar, seguido por las tarjetas de crédito visa, y en tercer lugar la billetera electrónica, debido a su menor nivel de adopción y conocimiento por parte de los encuestados.

En caso del tercer objetivo específico, al comparar los resultados, según los resultados de la encuesta, se facilita destacar que el SINPE móvil es percibido como el método más fácil de utilizar (54.3%), más ágil (51.7%) y confiable (44.2%). Seguidamente, se determinó que el Banco Nacional de Costa Rica lidera en el uso de los tres métodos de pago electrónicos en el sector público, mientras que el Banco Scotiabank domina en el uso de tarjetas de crédito en el sector privado. En el sector cooperativo, COOPENAE destaca en el uso de la billetera electrónica.

De igual manera, a COOPENAE, las entrevistas revelaron que en el 2011 la cooperativa adquirió las licencias de visa y MasterCard, permitiendo la emisión de tarjetas de crédito. En 2017, COOPENAE fue la primera cooperativa en implementar SINPE móvil, y en 2018 lanzó WINK, el primer producto financiero 100% virtual de Costa Rica, que integra SINPE móvil, billetera electrónica y pagos a través de PayPal.

Además, el Banco Nacional de Costa Rica, pionero en el desarrollo del SINPE móvil en conjunto con el Banco Central de Costa Rica, recibió el premio a la Innovación de la FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos) en 2015 por este desarrollo.

También, el Banco Scotiabank ha sido líder en virtualización, lo cual permite que el 90% de sus transacciones se realicen de manera digital. En 2021, fue la primera entidad financiera privada en introducir la billetera electrónica en el país.

En conclusión, de igual modo comparando el tercer objetivo específico, en Costa Rica ha sido un pionero en Centroamérica en cuanto a métodos de pago electrónicos, con especial relevancia del SINPE móvil. Además, el país fue uno de los primeros en la región en implementar Google Pay y Apple Pay, lo que subraya su liderazgo en innovación en este campo. Las entidades financieras también han desarrollado aplicaciones propias que permiten realizar transacciones directamente desde dispositivos móviles, brindando una experiencia completa y segura para los usuarios.

Finalmente queremos dar a conocer que nuestro estudio realizado de modalidad seminario es también pionero y único, ya que se comparó tres métodos de pagos electrónicos enfocados en las tres entidades financieras, el análisis que se suministró se vio enfocado en la evolución y los posibles cambios tecnológicos que serán de gran auge en las entidades financieras del país y que darán gran aporte a otros posibles trabajos.

Recomendaciones.

- 1. Canal de comunicación para métodos de pago electrónicos**
Con base en los datos recolectados en las entrevistas, se recomienda que las entidades financieras establezcan canales de comunicación específicos para cada método de pago electrónico, como el SINPE móvil, billetera electrónica y tarjeta de crédito visa. Estos canales deben ser tanto informativos como operativos, lo cual permite a los usuarios realizar consultas, gestionar reclamos y obtener asistencia técnica de manera eficiente, dando respuesta al primer objetivo específico.
- 2. Mejora en la seguridad del SINPE móvil vía SMS**
Para las transacciones realizadas a través de SINPE móvil mediante SMS, se sugiere implementar una confirmación previa que permita verificar la identidad del destinatario antes de completar la transacción. Esto proporcionaría una capa adicional de seguridad y reduciría la posibilidad de errores o fraudes durante el proceso dando respuesta al segundo y tercer objetivo específico.
- 3. Incluir el sistema operativo HarmonyOS en la billetera electrónica**
Se recomienda a las entidades financieras que incluyan HarmonyOS Next en sus aplicaciones de billetera electrónica, ampliando así su compatibilidad con más dispositivos y abarcando un segmento de la población que actualmente no está contemplado. Asimismo, sería beneficioso extender la disponibilidad de la billetera electrónica a una mayor variedad de dispositivos móviles y accesorios, lo que incrementaría la adopción de este método de pago dando respuesta al segundo y tercer objetivo específico.
- 4. Fortalecer la virtualización de servicios financieros**
Las entidades financieras deben reforzar y ampliar sus procesos digitales, tanto en sus páginas web como en las aplicaciones móviles, incorporando y optimizando funcionalidades de pagos virtuales y otras transacciones. Esto no solo mejoraría la experiencia del usuario, sino que también ayudaría a reducir tiempos de espera, evitar aglomeraciones y prevenir posibles contagios en tiempos de crisis sanitarias dando respuesta al segundo y tercer objetivo específico.

Bibliografía

Alianza empresarial para el desarrollo, *Banco Nacional de Costa Rica*. Recuperado de: <https://www.aedcr.com/directorio/banco-nacional-de-costa-rica>

Apple página oficial, (2024), Bancos participantes y emisores de tarjetas en Asia-Pacífico que aceptan Apple Pay. Recuperado de: <https://support.apple.com/es-lamr/HT206638>

Arroyo, Antonio (2023). *CINPE-UNA analiza resultados a tres años de la Ley de Usura*. Recuperado de: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/junio-2023/4684-cinpe-una-analiza-resultados-a-tres-anos-de-la-ley-de-usura>

Banco Costa Rica, *Billeteras electrónicas: los nuevos métodos de pago, 2022*. Recuperado de: https://www.mibcr.com/wps/portal/blog/blog/prensa/columna-opinion!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zi3S0M3D08_A38LALNTAwCDTxdQ019zA0t3Ez0w1EVGBhYWAIVOBq7-rn7GwCBfhQx-g1wAEci9eNREIXf-HD9KLxWeJmiK8DiRUKWFOSGhkYYZHOCABI1Doc!/?1dmy&page=articulo&urile=wcm%3Apath%3A%2Fcontenidoblog%2Farticulos%2F7681327c-4cf9-47cf-87b4-819226774c9c

Banco Nacional página oficial (2024), *Descubra cómo añadir sus BN Tarjetas desde BN PAY*. Recuperado de: <https://www.bncr.fi.cr/bn-pay>

Banco Mundial, (2022), *La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>

BCCR, *SINPE móvil*. Recuperado de: <https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos>

Belo, Elena, (2022), Blog Iebs ¿Qué es ecommerce y cómo crear tu propio comercio electrónico? Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/comercio-online-ecommerce/#:~:text=Un%20ecommerce%20es%20el%20proceso,un%20encuentro%20cara%20a%20cara.>

Blog ISIL *Tipos de comercio electrónico*. Recuperado de: <https://isil.pe/blog/marketing/tipos-ecommerce/>

Carter Rebekah, (2021) Ecommerce Plataforms. Recuperado de: <https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/payment-processor>

Chacón, Javier (2022), *La evolución de Digital Banking para estar "In"*. Periódico La República. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/la-evolucion-de-digital-banking-para-estar-in>

Consolidated credit, Página oficial. *Cómo usar una tarjeta de crédito de la manera correcta*. Recuperado de: <https://www.consolidatedcredit.org/es/como-usar-una-tarjeta-de-credito/>

COOPENAE, *COOPENAE es para todos*. Recuperado de: <https://www.coopenae.fi.cr/coopenae-es-para-todos>

COOPEANDE, *SINPE: Así funciona el sistema de pagos que reduce el uso de efectivo*. Recuperado de: <https://www.coopeande1.com/nota/asi-funciona-sinpe#:~:text=El%20SINPE%20debita%20el%20dinero,se%20deben%20acreditar%20los%20fondos.>

COOPENAE página oficial, (2023), *COOPENAE y Google dotan de billeteras digitales a miles de asociados*. Recuperado de: <https://www.coopenae.fi.cr/blog/google-pay>

Cordero (2019), *Comercio electrónico análisis actual desde perspectiva de consumidor en la ciudad de Guayaquil. Seminario de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14064>

Córdoba (2019), *Determinantes del uso de medios de pago electrónicos en Bogotá D.C.* Tesis de la Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44913/Determinantes%20del%20uso%20de%20medios%20de%20pago%20electr%C3%B3nicos%20en%20Bogot%C3%A1%20D.C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El mundo.CR (2023). *COOPENAE se incorpora a la Billetera de Google en Costa Rica*. Recuperado de: <https://elmundo.cr/economia-y-negocios/coopenae-se-incorpora-a-la-billetera-de-google-en-costa-rica/>

En precio, Artículo en la Web, *Entiende cómo funciona tu tarjeta de crédito y no sufras en el intento*. Recuperado de: <https://precio.com/articulos/entiende-como-funciona-tu-tarjeta-de-credito/>

Hernández Katiuska (2024), Artículo tomado del periódico La Prensa, *Ya se puede usar Google Pay como billetera de pagos en Panamá. Así funciona*. Recuperado de <https://www.prensa.com/economia/y-se-puede-usar-google-pay-como-billetera-de-pagos-en-panama-asi-funciona/>

Hernández Sampieri y Mendoza (2013), metodología de la investigación. Recuperado de: <https://jalintonreyes.files.wordpress.com/2013/05/sampieri-5a-edicion-3b3n-roberto-et-al-metodologia-de-la-investigacion-3b3n.pdf>

La Nación (2015), Artículo en la web, *Sinpe Móvil recibió premio internacional de innovación*. Recuperado de: <https://www.nacion.com/economia/banca/sinpe-movil-recibio-premio-internacional-de-innovacion/WOM6LULWXVENLAHKZAXOZTDAE4/story/>

Madrigal, Luis (2020) Artículo El Delfino. *Ley contra la Usura Crediticia entró a regir este sábado*. Recuperado de: <https://delfino.cr/2020/06/ley-contra-la-usura-crediticia-entro-a-regir-este-sabado>

Mastercard (2020), *Los pagos, el comercio y la vida después de la cuarentena de COVID-19*. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mastercard.com/news/media/vvflkwmr/mastercard_2020-innovation-forum-whitepaper_spanish-final_20201118.pdf

Mastercard (2021), *Costa Rica lidera avances en soluciones de pagos digitales en la región*. Recuperado de: <https://www.mastercard.com/news/latin-america/es/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/pr-es/2021/septiembre/costa-rica-lidera-avances-en-soluciones-de-pagos-digitales-en-la-region/>

MEIC y Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo (2022), *Encuesta en el Marco del Observatorio del Comercio Electrónico*. Recuperado de:

<https://www.meic.go.cr/comunicado/1146/un-485-de-los-consumidores-del-pais-realizan-compras-por-algun-medio-electronico.php>

MEIC página oficial (2022), Un 48,5 % de los consumidores del país realizan compras por algún medio electrónico. Recuperado de: https://www.consumo.go.cr/estudios/observatorio%20de%20comercio%20electronico/CP-Encuesta_comercio_electronico_CR_2022.pdf

MEIC página oficial (2023) RESULTADOS DE ESTIMACIÓN DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2022 Recuperado de: <https://inec.cr/noticias/poblacion-total-costa-rica-5-044-197-personas>

Microsoft (2022), *Con un moderno sistema alojado en la nube, Costa Rica habilita el Sistema Nacional de Pago Electrónico en el Transporte Público*. Recuperado de: <https://news.microsoft.com/es-xl/con-un-moderno-sistema-alojado-en-la-nube-costa-rica-habilita-el-sistema-nacional-de-pago-electronico-en-el-transporte-publico/>

Modesto, Gamboa y Forero (2020), *Factores para incrementar el uso de medios de pago digitales en Bogotá*. Seminario de la Ean Universidad. Recuperado de: <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10327/GambaJeisson2020.pdf?sequence=1>

Sacks Robin (2021), Artículo en Forbes, *Cuándo se inventaron las tarjetas de crédito: esta es su historia*. Recuperado de: <https://forbes.es/empresas/111722/cuando-se-inventaron-las-tarjetas-de-credito-esta-es-su-historia/>

Scotiabank página oficial, (2024). Apple Pay Tarjeta Scotiabank. Recuperado de: <https://www.scotiabankcr.com/campanas/apple-pay-tarjeta-scotiabank.aspx>

Scotiabank, *Scotiabank en Costa Rica*. Recuperado de: <https://www.scotiabankcr.com/acerca/quienes-somos/perfilcorporativo/scotiabank-en-costa-rica.aspx>

SUGEF, *Preguntas frecuentes sobre generalidades de la SUGEF*. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.sugef.fi.cr/contactenos/faqs/Preguntas%20frecuentes%20sobre%20generalidades%20de%20la%20SUGEF%20Vfebr2023.pdf>

Squared up. Artículo. *Todo lo que debes saber sobre sistemas de pago electrónico*. Recuperado de: <https://squareup.com/us/es/townsquare/electronic-payment-systems>

Olive Mireia, *Tarjetas recomendadas: Visa o Master card*. Recuperado de: https://financer.com/es/tarjetas/visa-mastercard/#Visa_o_MasterCard

Otzen, T; Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Periódico La República (2022), *Billeteras digitales le ayudan a tener mejor control de su presupuesto*. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/billeteras-digitales-le-ayudan-a-tener-mejor-control-de-su-presupuesto>

Periódico La República (2023), *Desconfianza y desconocimiento ralentizan consolidación de billeteras electrónicas en Costa Rica*. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/desconfianza-y-desconocimiento-ralentizan-consolidacion-de-billeteras-electronicas-en-costa-rica>

Revista E&N. (2024), *Ticos olvidan el efectivo y prefieren pagar con tarjeta o billetera digital*. Recuperado de: <https://www.revistaeyn.com/finanzas/ticos-olvidan-el-efectivo-y-prefieren-pagar-con-tarjeta-o-billetera-digital-DI19222265>

Véliz (2021), *10 principales medios de pago europeos que debes conocer para internacionalizar tu eCommerce*, Revista Marketing4eCommerce. Recuperado de: <https://marketing4ecommerce.net/principales-medios-de-pago-locales-que-debes-conocer-para-internacionalizar-tu-ecommerce/>

Visa página oficial, *Tarjetas Visa Crédito*. Recuperado de: <https://www.visa.co.cr/pague-con-visa/tarjetas/credito.html>

Anexo B. Consentimiento Informado para la Realización de Trabajo de Investigación

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

Título del Trabajo:

“Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023.”

Investigadores:

Jiménez Agüero Jennifer (jimenezjenifer526@gmail.com)

Hidalgo Vásquez Daniela (danielahidalgovasquez@gmail.com)

Medinila Maffioli Ericka (contamaffioli@gmail.com)

Profesor Tutor: Grace Cristina Badilla López / (gcbadilla@utn.ac.cr>)

Participantes: Jennifer Jiménez, Daniela Hidalgo y Ericka Maffioli.

A) PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es realizado con fines de investigación por los estudiantes, Jiménez Agüero Jennifer, cédula 1-1613-0436, Hidalgo Vásquez Daniela, cédula 1-1436-0253, y Medinila Maffioli Ericka, cédula 2-0674-0314 quienes cursan la licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad Técnica Nacional Sede Central, Alajuela, Costa Rica.

- Analizar la evolución en los métodos de pagos electrónicos; billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, mediante la revisión de estudios anteriores, entrevistas a funcionarios en las entidades financieras y el análisis comparativo entre ellas realizado en Costa Rica.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?

El desarrollo del estudio estará conformado por entrevistas y la aplicación de cuestionarios, de tal modo que su participación consistirá en:

Cuestionario

1. Ser parte de un cuestionario (conversación en la que se le realizará una serie de preguntas dirigidas a Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores.)

Debe considerar que la entrevista será grabada (únicamente audio), no obstante, se aclara que usted podrá negarse en el momento que lo requiera. Si este fuera el caso, los investigadores tomarán notas escritas durante la conversación.

C. RIESGOS

Su participación en este estudio no representará riesgos de ningún tipo.

D. BENEFICIOS

Como resultado de su participación en este estudio usted NO obtendrá beneficios directos, no obstante, el estudio será de gran utilidad para la sociedad costarricense máxime considerando la difícil situación económica a la que nos enfrentamos.

Las conclusiones y recomendaciones que de aquí se extraigan pueden ser sumamente útiles y con amplio carácter de aplicación para diversas poblaciones.

Además, se le invitará a la presentación de resultados obtenidos a partir del estudio.

E. VOLUNTARIEDAD

Su participación en esta investigación es voluntaria y usted podrá negarse a participar o retirarse en cualquier momento, será castigado de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

Los datos recolectados hasta este momento no serán utilizados en la investigación, en caso de que usted decida retirarse, salvo que usted así lo autorice.

F. CONFIDENCIALIDAD

Los investigadores garantizamos un estricto manejo y confidencialidad de la información recopilada mediante este estudio. Para ello se tomarán las siguientes medidas:

- Manipulación de las grabaciones únicamente por parte de los investigadores.
- Almacenamiento de los datos en un dispositivo con contraseña.

Además, se aclara que este estudio constituye una Tesis y dada su aprobación, el documento final podrá ser publicado en la base de datos de la Universidad Técnica Nacional y se realizará una defensa pública de los resultados.

H. INFORMACIÓN

Antes de dar su autorización debe hablar con los responsables de la investigación o sus colaboradores sobre este estudio y ellos deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si quisiera más información, puede obtenerse comunicándose con la compañera Jiménez Agüero Jennifer al teléfono 8650 3160 / correo, jimenezjenifer526@gmail.com, Hidalgo Vásquez Daniela, el teléfono 8703 6689 / correo, danielahidalgo Vasquez@gmail.com y Medinila Maffioli Ericka al teléfono 6420 6736 / correo contamaffioli@gmail.com, en horario de lunes a viernes de 7:00 pm a 8:00 pm o comunicándose con el (la) tutor (a) de este trabajo, MSc. Grace Cristina Badilla López al correo: gcbadilla@utn.ac.cr.

Cualquier consulta adicional puede comunicarse con la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia de la Universidad Técnica Nacional al correo vit@utn.ac.cr o a la Dirección de la Carrera de Contaduría Pública a los correos halvarado@utn.ac.cr / cofisc@utn.ac.cr

I. Usted NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia firmada de este para su uso personal.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en este documento antes de firmarlo. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Entidad financiera

Nombre, firma y cédula del / la participante

Lugar, fecha y hora: _____

Jiménez Agüero Jennifer

Investigador (a)

Cédula: 1-1613-0436

Fecha y hora: _____

Hidalgo Vásquez Daniela

Investigador (a)

Cédula: 1-1436-0253

Fecha y hora: _____

Medinila Maffioli Ericka

Investigador (a)

Cédula: 2-0674-0314

Fecha y hora: _____

Anexo C Cartas de aprobación de instrumentos



Alajuela, 27 de Mayo 2024

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera de Contaduría Pública
UTN - Sede Central

Estimados señores

Quien suscribe, Lic. Cristina Dall'Anese Ruiz, MBA, Docente de la Carrera de Contabilidad y Finanzas y Contaduría Pública, Sede Central, de la Universidad Técnica Nacional, en mi condición de Académico Designado por la Dirección de Carrera para validar instrumentos de investigación de carácter general para ser aplicados en el Trabajo Final de Graduación, modalidad:

Proyecto Tesis Seminario de Graduación denominado:

"Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023."

Jiménez Agüero Jennifer, cédula 1-1613-0436

Hidalgo Vásquez Daniela, cédula 1-1436-0253

Medinila Maffioli Ericka, cédula 2-0674-0314

Otorgo mi aval para la aplicación de los instrumentos: *"Entrevista y Cuestionario"*, en el periodo correspondiente, en vista que cumplen con los objetivos del trabajo de investigación.

Atentamente,

CRISTINA DALL ANESE RUIZ (FIRMA)
PERSONA FÍSICA, CPP-01-0762-0637
Fecha declarada: 27/05/2024 05:24:22 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Lic. Cristina Dall'Anese Ruiz, MBA

Central telefónica: 2435-5000 ext.1107, 1108, 1109. Fax 2441-6942

E-mail: infoutn@utn.ac.cr/ www.utn.ac.cr

Anexo D Cuestionario

El siguiente cuestionario permitirá recolectar información acerca de la investigación denominada: “Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023.”

Se agradece las respuestas que pueda brindar y la disponibilidad por su participación. Toda la información es anónima.

Marque con una equis (X) los espacios con la respuesta que considere más cercana a la realidad.

1. ¿Conoce el método de pago electrónico, Sinpe móvil?

Si

No (Pasar a la pregunta 4)

N/R (Pasar a la pregunta 4)

2. ¿Utiliza el método de pago electrónico, Sinpe móvil?

Si

No (Pasar a la pregunta 4)

N/R (Pasar a la pregunta 4)

3. ¿Cuándo realiza el método de pago electrónico, Sinpe móvil utiliza alguna de las siguientes entidades financieras?

Banco Nacional de Costa Rica

Banco Scotiabank

Asociación Cooperativa Nacional de Educadores (COOPENAE)

Ninguna de las anteriores.

4. ¿Conoce el método de pago electrónico, billetera electrónica?

Si

No (Pasar a la pregunta 7)

N/R (Pasar a la pregunta 7)

5. ¿Utiliza el método de pago electrónico, billetera electrónica?

Si

No (Pasar a la pregunta 7)

N/R (Pasar a la pregunta 7)

6. ¿Cuándo realiza el método de pago electrónico, billetera electrónica utiliza alguna de las siguientes entidades financieras?

Banco Nacional de Costa Rica

Banco Scotiabank

Asociación Cooperativa Nacional de Educadores (COOPENAE)

Ninguna de las anteriores.

7. ¿Conoce el método de pago electrónico, tarjeta de crédito visa?

Si

No (Pasar a la pregunta 10)

N/R (Pasar a la pregunta 10)

8. ¿Utiliza el método de pago electrónico, tarjeta de crédito visa?

Si

No (Pasar a la pregunta 10)

N/R (Pasar a la pregunta 10)

9. ¿Cuándo realiza el método de pago electrónico, Tarjeta de crédito visa utiliza alguna de las siguientes entidades financieras?

- Banco Nacional de Costa Rica
- Banco Scotiabank
- Asociación Cooperativa Nacional de Educadores (COOPENAE)
- Ninguna de las anteriores.

10. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, fue el primero en utilizar?

- Sinpe móvil.
- Billetera electrónica.
- Tarjeta crédito visa.
- Ninguna de las anteriores.

11. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos prefiere utilizar actualmente?

- Sinpe móvil.
- Billetera electrónica.
- Tarjeta crédito visa.
- Ninguna de las anteriores.

12. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, considera que es más fácil de utilizar?

- Sinpe móvil.
- Billetera electrónica.
- Tarjeta crédito visa.
- Ninguna de las anteriores.

13. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, considera que es más ágil de utilizar?

- Sinpe móvil.
- Billetera electrónica.
- Tarjeta crédito visa.

Ninguna de las anteriores.

14. ¿Cuál de los siguientes métodos de pagos electrónicos, considera que es más confiable?

Sinpe móvil.

Billetera electrónica.

Tarjeta crédito visa.

Ninguna de las anteriores.

15. ¿Con que sexo se identifica más?

Masculino

Femenino

Preferiría no contestar

16. ¿Cuál es su rango de edad?

Menor a 18

18 años a 28 años

29 años a 39 años

40 años a 50 años

51 años a 61 años

Más de 61

17. ¿En qué provincia vive?

Alajuela

San José

Heredia

Cartago

Puntarenas

Guanacaste

Limón

Anexo E Entrevista.

La siguiente entrevista permitirá recolectar información acerca de la investigación denominada: “Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023.”

Se agradece las respuestas que puedan brindar y la disponibilidad por su participación.

1. De acuerdo con una investigación previa en la página web de la entidad financiera el método de pago electrónico Sinpe móvil está disponible en la plataforma. ¿Cómo se dio la puesta en funcionamiento del Sinpe móvil y su evolución?

2. Según un análisis del BCCR, el Sinpe móvil incrementó las suscripciones de este método de pago desde el 2016. ¿Podrían indicar en la entidad financiera (se especifica banco en la entrevista) en qué año se inició a dar ese incremento en específico y bien si sus suscripciones han aumentado o disminuido?

3. Si el usuario final realiza por error un SINPE móvil a un número equivocado. ¿Cómo es el proceso de reclamo en la entidad financiera (se especifica banco en la entrevista) y nos podrían brindar la estadística más reciente?

4. Según información de la página web la entidad financiera posee tarjeta de crédito visa. ¿Cómo se ha dado la evolución de las tarjetas de crédito en la entidad financiera (se especifica banco en la entrevista) y cuales tienen disponibles actualmente?

5. ¿Cuál es el promedio de emisión de tarjetas de crédito visa al año y cuál es la más colocada en la población?

6. ¿Podrían dar información general si la entidad financiera posee excepciones en el pago de la anualidad de las tarjetas de crédito visa?

7. ¿Las tarjetas de crédito visa de la entidad financiera se pueden usar a nivel internacional y cuál sería el procedimiento para su uso fuera del país?

8. Revisando la página web de la entidad financiera se tiene acceso a usar la billetera electrónica. ¿Cómo se ha dado la evolución del implementar la billetera electrónica en la entidad financiera (se especifica banco en la entrevista) y cuales tienen dispositivos electrónicos disponen?

9. ¿Nos podría indicar como se puede utilizar la billetera electrónica en los diferentes sistemas operativos Android, iOS y HarmonyOS Next en la entidad financiera?

10. ¿El uso de la billetera electrónica posee la restricción de un monto mínimo o máximo establecidos para realizar pagos, cuales serían y cuantas transacciones diarias son posibles en la entidad financiera?

11. ¿Pueden explicarnos si la billetera electrónica se puede utilizar en cualquier datáfono o tiene alguna restricción con su uso según la entidad financiera?

Anexo F Consentimiento para realizar entrevista #1 COOPENAE

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en este documento antes de firmarlo. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Asociación Cooperativa Nacional de Educadores

Entidad financiera

VICTOR
MANUEL
ROJAS

MELENDEZ
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
VICTOR MANUEL
ROJAS MELENDEZ
(FIRMA)

Fecha: 2024.08.16
12:01:08 -06'00'

Nombre, firma y cédula del / la participante

Lugar, fecha y hora: _____

Lugar, fecha y hora: Alajuela, 28/06/2024, 9 p.m.

Jiménez Agüero Jennifer

Investigador (a)

Cédula: 1-1613-0436

Fecha y hora: 28/06/2024, 9 p.m.

Hidalgo Vásquez Daniela

Investigador (a)

Cédula: 1-1436-0253

Fecha y hora: 28/06/2024, 9 p.m.

Medinila Maffioli Ericka

Investigador (a)

Cédula: 2-0674-0314

Fecha y hora: 28/06/2024, 9 p.m.

Anexo G Consentimiento para realizar entrevista #2 Banco Nacional

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en este documento antes de firmarlo. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Banco Nacional de Costa Rica

Entidad financiera

HENRY SOTO

BETETA (FIRMA)

Firmado digitalmente por HENRY
SOTO BETETA (FIRMA)
Fecha: 2024.08.06 17:00:00 -06'00'

Nombre, firma y cédula del / la participante

Lugar, fecha y hora: Alajuela, 12/07/2024, 11 a.m.

Jiménez Agüero Jennifer

Investigador (a)

Cédula: 1-1613-0436

Fecha y hora: 12/07/2024, 11 a.m.

Hidalgo Vásquez Daniela

Investigador (a)

Cédula: 1-1436-0253

Fecha y hora: 12/07/2024, 11 a.m.

Medinila Maffioli Ericka

Investigador (a)

Cédula: 2-0674-0314

Fecha y hora: 12/07/2024, 11 a.m.

Anexo H Consentimiento para realizar entrevista #3 Banco Scotiabank

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en este documento antes de firmarlo. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Banco Scotiabank
Entidad financiera

**Rocio
Zamora** Digitally signed
by Rocio Zamora
Date: 2024.08.16
07:55:11 -06'00'

Nombre, firma y cédula del / la participante

Lugar, fecha y hora: Alajuela, 31/07/2024, 11 a.m.

Jiménez Agüero Jennifer

Investigador (a)

Cédula: 1-1613-0436

Fecha y hora: 31/07/2024, 11 a.m.

Hidalgo Vásquez Daniela

Investigador (a)

Cédula: 1-1436-0253

Fecha y hora: 31/07/2024, 11 a.m.

Medinila Maffioli Ericka

Investigador (a)

Cédula: 2-0674-0314

Fecha y hora: 31/07/2024, 11 a.m.

Anexo I Carta de aprobación de la tutora

16 de octubre del 2024

Señor

MSc. Henry Alvarado Chavarría, director.

Carrera de Contaduría Pública.

Referencia: Carta aprobación de la profesora tutora según artículo n°10 inciso e) del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación

Estimado señor:

En relación con el asunto de referencia en mi condición como tutora asignada para el seminario denominado: **“Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023.”** y realizado por los estudiantes: Jiménez Agüero Jennifer, cédula de identidad 1-1613-0436, Hidalgo Vásquez Daniela, cédula de identidad 1-1436-0253 y Medinila Maffioli Ericka, cédula de identidad 2-0674-0314; cumpliendo lo dispuesto en el reglamento en el artículo 10 inciso e) y el artículo n°23, procedo a aprobar el trabajo final para que sea realizada la defensa en su presentación oral y pública el seminario ante el tribunal respectivo.

Saludos Cordiales

GRACE
CRISTINA
BADILLA
LOPEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente
por GRACE CRISTINA
BADILLA LOPEZ
(FIRMA)
Fecha: 2024.10.17
09:23:16 -06'00'

Firma de Grace Badilla Lopez

Anexo J Cartas de aprobación de los lectores



Alajuela, 2 de setiembre de 2024.

Señor
MBA. Henry Alvarado Chavarría
Director Carrera Contaduría Pública
UTN – Sede Central

Estimado señor.

El suscrito, Msc. Jonathan Salas Segura en mi condición de **Lector interno**, debidamente acreditado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la carrera de Contaduría Pública de la UTN, manifiesto que procedí a dar lectura correspondiente al TFG denominado:

“Analizar la evolución en los métodos de pagos electrónicos; billetera electrónica, Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, mediante la revisión de estudios anteriores, entrevistas a funcionarios en las entidades financieras y el análisis comparativo entre ellas realizado en Costa Rica.”,, modalidad: Proyecto () Tesis () Seminario de Graduación (X)

Elaborado por los estudiantes:

Jiménez Agüero Jennifer, cédula 1-1613-0436

Hidalgo Vásquez Daniela, cédula 1-1436-0253

Medinila Maffioli Ericka, cédula 2-0674-0314

Otorgo mi aval para la presentación ante el Jurado Calificador, debido a que cumple con las normas establecidas por la universidad para este fin.

Atentamente

JONATHAN
SALAS SEGURA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por JONATHAN SALAS
SEGURA (FIRMA)
Fecha: 2024.09.04
13:38:48 -06'00'

Cédula: 1-1336-0141

Msc. Jonathan Salas Segura

14 de octubre del 2024

Señor

MSc. Henry Alvarado Chavarría, director.

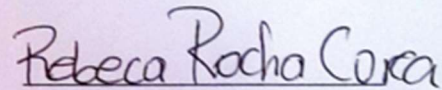
Carrera de Contaduría Pública.

Referencia: Carta aprobación de lector según artículo n°11 inciso c) del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación

Estimado señor:

En relación con el asunto de referencia en mi condición como lectora asignada para el seminario denominado: **"Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023."** y realizado por los estudiantes: Jiménez Agüero Jennifer, cédula de identidad 1-1613-0436, Hidalgo Vásquez Daniela, cédula de identidad 1-1436-0253 y Medinila Maffioli Ericka, cédula de identidad 2-0674-0314; cumpliendo lo dispuesto en el reglamento en el artículo 11 incisos a), b) y c) y el artículo n°23, procedo a aprobar el trabajo final para que sea realizada la defensa en su presentación oral y pública el seminario ante el tribunal respectivo.

Saludos Cordiales



Firma de Rebeca Rocha

Anexo K Carta de aprobación filológica

Martes 22 de octubre de 2024

Señores

Universidad Técnica Nacional

Por medio de la presente hago costar que yo **Jensy Benavides Portuguez**, cédula **10860215**, Carnet número 335 de la Asociación Costarricense de Filólogos, miembro activo del Colypro bajo el número 21215, doy fe de haber corregido, exhaustivamente, el documento que estuvo a cargo de los estudiantes que aparecen, a continuación, con su respectivo número de cédula: Jiménez Agüero Jennifer, 1-1613-0436, Hidalgo Vásquez Daniela, 1-1436-0253, Medinila Maffioli Ericka, 2-0674-0314. Lo anterior, estuvo fundamentado con base en los siguientes aspectos:

1. Lexicografía, morfología, fondo y forma en su totalidad.
2. Uso correcto de las preposiciones.
3. Usos lingüísticos de los signos de puntuación, interrogación y exclamación.
4. Los solecismos, barbarismos, cacofonías, anfibologías, monotonía del lenguaje, redundancia, pleonasmos y la ortografía.

Por tanto, doy fe que este proyecto contiene un fondo claro y preciso de la propuesta expresada en el mismo, con ideas correctas, que mantienen el hilo conductor a lo largo del documento.

Atentamente,

JENSY BENAVIDES PORTUGUEZ
(FIRMA)



Firmado digitalmente por
JENSY BENAVIDES
PORTUGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2024.10.22 07:16:09
+06'00'

Jensy Benavides Portuguez

Anexo L Carta de autorización

Alajuela, 4 de noviembre del 2024

Señores/as:

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales.

Estimados señores:

Nombre completo de sustentantes	Número de identificación
Jiménez Agüero Jennifer	1-1613-0436
Hidalgo Vásquez Daniela	1-1436-0253
Medinila Maffioli Ericka	2-0674-0314

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

"Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023."

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

- Seminario de Graduación
 Proyecto de Graduación
 Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 04 de noviembre del 2024 autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	SI	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	x	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	x	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	x	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	x	
Consulta electrónica con texto protegido	x	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	x	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	x	

Por otra parte declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Jiménez Agüero Jennifer	1-1613-0436	Jennifer Jiménez A.
Hidalgo Vásquez Daniela	1-1436-0253	Daniela Hidalgo V.
Medinila Maffioli Ericka	2-0674-0314	Ericka Medinila M.

Día: 4 de noviembre del 2024

Anexo M Acta de aprobación

Acta de Aprobación 07-2024



Universidad Técnica Nacional
Sede Central

En la ciudad de Alajuela, el día cuatro de noviembre del dos mil veinticuatro, estando presentes los miembros de la Universidad Técnica Nacional, las personas: Henry Alvarado Chavarría como Director de Carrera, Grace Cristina Badilla López como tutora, Jonathan Salas Segura como lector y Rebeca Rocha Corea como lectora externa, en su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura denominado "Análisis comparativo de la evolución en los métodos de pagos electrónicos: billetera electrónica, Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) y tarjeta de crédito visa, para el sector financiero, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y Asociación Cooperativa Nacional de Educadores, en Costa Rica 2023", de las estudiantes Jiménez Agüero Jennifer, cédula de identidad 116130436; Hidalgo Vásquez Daniela, cédula de identidad 114360253; Medinila Maffioli Ericka, cédula de identidad 206740314; reunido el Tribunal Evaluador y las aspirantes, éstas procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación. Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, los estudiantes obtuvieron una calificación de 9.67 sujeta a la incorporación de las correcciones que hace el tribunal evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles de acuerdo con la directriz para conferir el grado de licenciadas.

Integrantes del Tribunal Evaluador


Henry Alvarado Chavarría
Director de carrera


Grace Cristina Badilla López
Tutora


Jonathan Salas Segura
Lector


Rebeca Rocha Corea
Lectora

Nombre y firma de los estudiantes


Jennifer Jiménez Agüero
Cédula de identidad 116130436


Daniela Hidalgo Vásquez
Cédula de identidad 114360253


Ericka Medinilla Maffioli
Cédula de identidad 206740314

Observaciones:

Nota especial: Para la emisión de actas serán formalizadas y remitidas únicamente con la firma digital del director de carrera y el tutor. Y los demás miembros del tribunal y los estudiantes que no cuenten con firma digital, remitan, desde sus correos electrónicos, constancia de la aceptación del contenido y los términos del acta. El acta se debe firmar físicamente a más tardar 15 días luego de su defensa (15 días hábiles).

Para la entrega de los ejemplares físicos del documento, debe hacerse la entrega el día que se presenta a firmar el acta (15 días hábiles luego de la defensa). Igualmente, se sugiere se envíen, según los plazos establecidos, los ejemplares digitales (15 días hábiles), incluyendo los datos de los estudiantes y un consentimiento informado de, estos remitidos vía digital.