

**Utilización y evolución de la banca en línea por parte de los clientes
del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en la zona de Pérez
Zeledón, durante el periodo 2020-2023**

Informe de tesis presentada en el
Área Desarrollo Económico y Social
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración
con énfasis en Gestión Financiera

Andreina Rojas Huertas
Brenda Camacho Fonseca

Septiembre, 2024

Utilización y evolución de la banca en línea por parte de los clientes del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en la zona de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020-2023

Andreina Rojas Huertas
Brenda Camacho Fonseca

Aprobado por:

Tutor del TFG: M.Sc. Alexander Gamboa Martínez

Asesor: M.Sc. Juan Diego Barrantes Cordero

Asesor: M.Sc. Alcides Arias Zúñiga

Representación del Decanato: M.A. Yalile Jiménez Olivares

Director de campus: M.Sc. Josué Naranjo Cordero

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado principalmente a Dios, a quien acudí en múltiples ocasiones para que me brindara sabiduría, entendimiento, paz, y poder así salir adelante.

Se lo dedico también a mi familia, en especial a mi mamá, María Nidia Huertas Blanco, y a mi hermana, Irina Melissa Rojas Huertas, pues estuvieron para mí durante este proceso ayudándome y dándome su apoyo incondicional de manera económica o emocional, además de motivarme para seguir adelante y superar cualquier obstáculo que hubiese en el camino.

Andreina Rojas Huertas

Dedico este trabajo a mi familia, Camacho Fonseca, por siempre brindarme su apoyo durante este recorrido y por sus sabios consejos. Especialmente, a mi hermana, Andrea Camacho Fonseca, quien ha sido una persona fundamental y de gran ayuda en este proceso, me enseñó a tener calma y ser perseverante. En general, dedico este trabajo a mi familia y amigos, que los amo con todo mi corazón.

Brenda Camacho Fonseca

Agradecimientos

Agradecemos a nuestras familias por estar siempre a nuestro lado, con su apoyo y brindándonos palabras de aliento en los momentos más difíciles. También, agradecemos a nuestro tutor de tesis Alexander Gamboa Martínez por su constante presencia, sus sugerencias y seguimiento durante este proceso, como también a nuestros asesores: Juan Diego Barrantes Cordero y Alcides Arias Zúñiga, por ayudarnos a mejorar con sus grandes conocimientos.

Andreina Rojas Huertas y Brenda Camacho Fonseca

Tabla de contenido

Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
Índice de tablas	VIII
Índice de figuras	IX
Capítulo I	V
Planteamiento del Problema	V
Introducción	12
1.1. Antecedentes	13
1.2. Definición del Problema de Estudio	15
1 Preguntas de Investigación	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	16
1 <i>Objetivo General</i>	16
2 <i>Objetivos Específicos</i>	17
1.4. Justificación de la Investigación	17
1.5. Viabilidad de la Investigación.....	18
1.5.1. Alcances	19
1.5.2. Limitaciones.....	19
Capítulo II	6
Marco Teórico	6
2.1. Marco Organizacional.....	21
2.1.1. <i>El Sistema Financiero Costarricense</i>	21
2.1.2. <i>Historia de la Banca en Costa Rica</i>	22
2.1.3. <i>Antecedentes, Funciones y Servicios que Brindan el Banco Nacional y el Banco De Costa Rica</i>	27
2.2. Marco Teórico	30
2.2.1. Banca en línea	31
2.2.2. Evolución de la Banca en línea	32
2.2.3. Servicios Bancarios Tradicionales	33
2.2.4. Servicios Bancarios Actuales	34
2.2.5. Utilización de la Banca en línea	35

2.2.6.	Aceptación de la Banca en línea	37
2.2.7.	Usuarios de la Banca en línea	37
2.2.8.	Ventajas y Desventajas de la Banca en línea	39
2.2.9.	Factores de la banca en línea	41
2.2.10.	Plataformas Digitales Bancarias	43
2.2.11.	Incidencia del COVID-19	45
Capítulo III		16
Marco Metodológico		16
3.1.	Enfoque de la Investigación.....	50
3.2.	Alcance de la Investigación	50
3.3.	Fuentes de Información	51
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	52
3.5.	Diseño Muestral	53
3.5.1	<i>Población de Estudio</i>	53
3.5.2	<i>Tipo de Muestreo</i>	54
3.5.3.	<i>Tamaño de la Muestra</i>	55
3.5.4.	<i>Selección y Distribución de la Muestra</i>	56
3.6.	Cuadro de Categorías.....	57
Capítulo IV		46
Análisis de Datos		46
4.1.	Banca en línea y su evolución.....	61
4.2.	Comparación entre los Servicios Bancarios Tradicionales y los Servicios Bancarios Actuales.	63
4.3.	Utilización y Aceptación de la Banca en línea por parte de los usuarios.67	
4.4.	Usuarios de la Banca en línea.	72
4.5.	Ventajas y Desventajas de la implementación de la Banca en línea.....	74
4.6.	Factores de la Banca en línea que impiden su aceptación.....	78
4.7.	Plataformas Digitales Bancaria.	79
4.8.	Incidencia del COVID-19 en la utilización de la banca en línea.	81
Capítulo V		56
Conclusiones y Recomendaciones		56
5.1.	Conclusiones	83
5.2.	Recomendaciones	85

Referencias Bibliográficas	87
Anexos	92
Anexo 1.	92
Encuesta a usuarios	92
Anexo 2.	96
Entrevista a funcionarios	96

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Porcentaje de bancarización según sexo por rangos de edad -noviembre 2020-2023</i>	38
Tabla 2. <i>Relación esperada entre las categorías explicativas y la probabilidad de adoptar banca electrónica</i>	43
Tabla 3. <i>Cuadro de Categorías</i>	57
Tabla 4. <i>¿Qué es la banca en línea?</i>	62
Tabla 5. <i>Proceso de evolución de la banca en línea</i>	63
Tabla 6. <i>Servicios que ofrece la banca en línea</i>	67
Tabla 7. <i>Aceptación de la digitalización de la banca</i>	72
Tabla 8. <i>Beneficios que brinda la banca en línea</i>	76
Tabla 9. <i>Puntos fuertes y débiles de la banca en línea</i>	77
Tabla 10. <i>Problemas más comunes en la banca en línea</i>	78
Tabla 11. <i>Descripción de las plataformas digitales de los bancos</i>	80
Tabla 12. <i>Futuro de la banca en línea</i>	80
Tabla 13. <i>Incidencia del COVID-19 sobre la banca en línea</i>	81

Índice de figuras

Figura 1 <i>Proceso de transformación hacia la banca digital</i>	33
Figura 2. <i>Evolución del número de transacciones por tipo de canal (en millones de transacciones)</i>	36
Figura 3. <i>Razones por la que las personas en México no realizan pagos en línea</i>	42
Figura 4. <i>Uso de canales bancarios antes de la pandemia de la COVID-19 y en la actualidad</i>	47
Figura 5. <i>Nivel de impacto en la adopción de la digitalización por país</i>	48
Figura 6. <i>Fórmula para calcular el tamaño de la muestra</i>	56
Figura 7. <i>Banco de preferencia</i>	61
Figura 8. <i>Canal de preferencia</i>	64
Figura 9. <i>Servicios que utiliza el usuario en la banca en línea</i>	65
Figura 10. <i>Razones por las que los usuarios creen que otras personas no utilizan la banca en línea</i>	66
Figura 11. <i>Personas que han utilizado los servicios de la página web o aplicación móvil para realizar transacciones</i>	68
Figura 12. <i>Antigüedad del usuario utilizando la banca en línea</i>	69
Figura 13. <i>Frecuencia de uso por mes</i>	69
Figura 14. <i>Grado de satisfacción de los usuarios</i>	70
Figura 15. <i>¿Recomienda el usuario los canales digitales de su banco de preferencia?</i>	71
Figura 16. <i>Género de los usuarios</i>	73
Figura 17. <i>Rango de edad de los usuarios</i>	73
Figura 18. <i>Ocupación de los usuarios</i>	74
Figura 19. <i>Razón por la cual utilizan la banca en línea</i>	75
Figura 20. <i>Ventajas del uso de la banca en línea</i>	75
Figura 21. <i>Factores que impiden la aceptación de la banca en línea</i>	79

Capítulo I

Planteamiento del Problema

Introducción

En los últimos años, la rápida transformación digital ha impactado a varios sectores económicos y, como consecuencia de esto, las organizaciones se han adaptado para no perder su posición en el mercado. Así, las personas durante el tiempo han cambiado la manera en que administran y gestionan sus finanzas. Por lo que este suceso ha venido a redefinir la forma en que las entidades bancarias interactúan con sus clientes, surgiendo con esto la banca en línea como una herramienta eficiente, rápida y accesible para los usuarios.

Por tanto, en este trabajo de investigación se estudia la utilización y evolución de la banca en línea, centrada en dos importantes bancos costarricenses: Banco Nacional y Banco de Costa Rica. Ante esto surge la pregunta: “¿Qué es la banca en línea o banca digital?”, de donde los autores Cuesta *et al.* (2015) afirman lo siguiente:

La literatura no ofrece una definición concisa de este nuevo concepto que, en cualquier caso, contempla cuestiones como la generación de oferta, distribución y venta de productos y servicios financieros a través de canales digitales, la explotación de las últimas tecnologías para conocer mejor al cliente y adelantarse a sus necesidades de forma ágil y conveniente. (p. 4)

Producto de esto, se desarrolló este estudio para investigar cómo la banca en línea en Costa Rica, ofrecida por estas dos entidades financieras en específico, provee sus servicios a los clientes de la zona de Pérez Zeledón.

Por lo tanto, este primer capítulo está compuesto por los antecedentes en donde se brinda información base como sustento para la investigación, lo que permite a los lectores conocer sobre investigaciones previas realizadas sobre la banca en línea en las instituciones financieras públicas y poner en contexto el tema de objeto del estudio en desarrollo.

Además, se describen los objetivos, los cuales son el motivo por el cual se decidió realizar esta investigación y se justifican con esto las razones de porqué es importante para las investigadoras el tema en cuestión.

De igual forma, se plantea la viabilidad de la investigación para conocer si es realizable o no, especificando los alcances y limitaciones que presenta el estudio.

1.1. Antecedentes

Cuando se trata el tema de la banca en línea es importante considerar la evolución de la banca en el país, según menciona Azofeifa (2019): “la evolución de la banca se inició a finales del siglo XIX, cuando los cafetaleros decidieron expandirse y vender su producto en los mercados internacionales utilizando diferentes medios de financiamiento” (p. 13). Así como en aquella época, actualmente la banca en línea surge en respuesta a las necesidades del presente y a las modalidades que prefieren los usuarios de los sistemas financieros, misma que se refleja en el incremento del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones.

Asimismo, la innovación tecnológica es un factor que ha estado presente en la historia, sin embargo, esta se ha visto en aumento durante los últimos años, que ha generado cambios en el sector financiero, creando competencia y más intenciones de innovar por parte del sector para brindar a sus clientes una mejor atención y servicio.

Con el incipiente desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), el sector financiero, específicamente el bancario, se ha visto favorecido con la implementación de sistemas automatizados que dan lugar a lo que hoy se conoce como “banca en línea” dejando en un segundo plano la banca tradicional, de donde Suriaga *et al.*, determinan que: “La banca por Internet o banca virtual es uno de los mejores ejemplos en los negocios, que cada día aprovecha de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para prestar sus servicios y puedan realizar transacciones” (2016, p. 12).

Por lo tanto, debido al auge que presenta las TIC en la actualidad, se considera un factor importante y necesario que el sector bancario invierta en eficientes sistemas electrónicos, no solo para cumplir con las necesidades operativas, sino como un factor

estratégico del negocio financiero. Según lo mencionan Cuesta *et al.* (2015) para BBBA Research:

Los nuevos proyectos digitales requieren generar y procesar ágilmente grandes volúmenes de información provenientes de distintos canales; algo imprescindible para poder ofrecer experiencias multicanales ultraconvenientes y sencillas que satisfagan, además, las demandas de inmediatez y de total disponibilidad 24x7x365 de los clientes digitales. (p. 6)

Además, según datos recolectados por el Banco Interamericano de Desarrollo, Costa Rica es la cuarta nación latinoamericana en inclusión financiera (Ernest *et al.*, 2019, p. 13), lo que implica que cada vez son más los costarricenses que hacen uso de los servicios que ofrecen las instituciones bancarias del país.

Por esta razón, las entidades bancarias desde la década de los “90’s comenzaron a utilizar de forma masiva las aplicaciones derivadas de internet y de la telefonía móvil como un método para interactuar con los clientes” (Gutiérrez, 2016, p. 3), de ahí surgieron los primeros esfuerzos en la implementación de sistemas tecnológicos en las entidades bancarias costarricenses. La incorporación de estos sistemas se dio de manera paulatina, primeramente, a nivel interno y con el paso de los años se les fue brindando la posibilidad a los usuarios de poder acceder a información sobre sus cuentas a través de las páginas web de sus bancos, hasta llegar a ser lo que hoy se conoce como la banca en línea, donde cada banco posee una aplicación en la cual se pueden simultanear diversos trámites como: revisar la cuenta, realizar pagos, transferir dinero, entre otros.

La banca en línea llegó para cubrir y satisfacer una serie de debilidades que presentaba la banca tradicional, centrándose más en sus clientes y agilizando los procesos para enfocarse en tareas realmente importantes. Es por lo que las entidades bancarias a lo largo del tiempo han invertido en el desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas en línea más avanzadas y seguras, lo ha facilitado el acceso a distintos servicios financieros a través de teléfonos celulares, *tablets* y computadoras.

Con esto, Costa Rica ha presentado un crecimiento en el uso de la banca en línea durante los últimos años. El Sistema Nacional de Pagos: Estadísticas 2020, explica que

durante el 2020 las transacciones por medio de la Banca digital aumentaron en un 41,2 % más que en el 2019 (Banco Central de Costa Rica [BCCR], 2021). Esto también demuestra el cambio que se generó por la pandemia del COVID-19, pues debido a las circunstancias se dio un incremento en el uso de estas plataformas digitales.

Sin embargo, pese a las inversiones y cambios que ha realizado el sector bancario para mejorar sus servicios por medio de la banca en línea, actualmente se logra ver que una parte importante de clientes sigue realizando sus trámites de manera presencial, lo que termina generando largas filas, tiempos de espera prolongados y, por ende, una calidad de servicio menos eficiente.

Por su parte, la edad, el nivel académico, género, estrato social y otros factores pueden ser determinantes para el uso de la banca en línea, según lo indica Mejía-Baños y Quintero (2017) en su investigación “*Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia*”. En esta dejan entrever que estas variantes y acorde a la zona pueden influir en el acceso y uso a estas herramientas tecnológicas, incluso siendo la edad una categoría importante a tomar en cuenta:

En los rangos de edad se aprecia que aumenta la probabilidad en un 3 % de adoptar banca electrónica entre los 25 y 34 años respecto a los menores de 25. La probabilidad también se incrementa en un 3.5 % al estar entre los 35 - 44 años, respecto a los menores de 25 años, y aumenta en un 1.9 % para mayores de 45, respecto a ser menor de 25. (p. 24)

Así, es importante tener en cuenta que en Costa Rica la mayor autoridad bancaria es el Banco Central de Costa Rica, que entre todas sus funciones “debe promover la firmeza, estabilidad y eficiencia del sistema financiero, vigilando el funcionamiento de los pagos internos y externos” (Azofeifa, 2019, p. 14). Por lo que tanto el Banco de Costa Rica como el Banco Nacional están sujetos a esta autoridad.

1.2. Definición del Problema de Estudio

En esta investigación se pretendió evidenciar la evolución que ha tenido la banca en línea en el Banco Nacional y en el Banco de Costa Rica, para conocer así la utilización que le dan los usuarios del cantón de Pérez Zeledón a este tipo de herramientas tecnológicas que facilitan las entidades financieras, para realizar gestiones en sus

cuentas sin la necesidad de tener que movilizarse a una sucursal física. Por lo anterior, se plantea el siguiente problema de estudio:

¿Cuáles son las principales características de la evolución y utilización de la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en la zona de Pérez Zeledón, durante el periodo 2022-2023?

1 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál ha sido la evolución de la banca en línea en el Banco Nacional y Banco de Costa Rica?
- ¿Cuáles son las principales diferencias entre los servicios bancarios tradicionales a los ofrecidos en la banca en línea?
- ¿Cuáles son los rasgos más relevantes de la utilización de las plataformas digitales que ofrecen el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica?
- ¿Cuál es la utilización de las plataformas digitales por parte de los usuarios del Banco Nacional y Banco de Costa Rica?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas en la implementación de la banca en línea en Costa Rica?
- ¿Qué factores influyeron en la implementación de los servicios digitales financieros en Costa Rica?
- ¿Cuál fue la influencia que tuvo la pandemia por COVID-19 sobre la utilización de la banca en línea?

1.3. Objetivos de la Investigación

1 *Objetivo General*

Evaluar la utilización y evolución de la banca en línea, mediante la consulta a los clientes del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en la zona de Pérez Zeledón, durante el periodo 2022-2023.

2 Objetivos Específicos

- ✓ Analizar la evolución de la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional durante el periodo 2020-2023.
- ✓ Comparar los servicios bancarios tradicionales frente a la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional.
- ✓ Determinar la utilización y aceptación de la banca en línea por parte de los usuarios del Banco de Costa Rica y Banco Nacional.
- ✓ Valorar las ventajas y desventajas de la implementación de la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional.
- ✓ Identificar los factores que influyeron en el uso de las plataformas digitales bancarias debido a la pandemia por COVID-19.

1.4. Justificación de la Investigación

El propósito principal de la banca en línea es ofrecer a los usuarios la conveniencia de acceder y administrar sus servicios financieros de manera virtual, utilizando plataformas digitales que permiten ahorrar tiempo y no tener que realizar filas o esperar turnos para ser atendido. Con esto, el objetivo es convertir la banca en línea en una herramienta más segura, de fácil acceso y adaptable, permitiendo realizar transacciones sin la necesidad de trasladarse a una sucursal, tales como: liquidar facturas, acceder a servicios bancarios en cualquier momento y desde cualquier lugar, siempre y cuando se cuente con conexión a internet. Por cuanto las ventajas del uso de la banca en línea pueden marcar la diferencia en su utilización, según Po-Chun y Yong-ji (2021):

Las ventajas tienen una importancia del 12,1 %, lo que destaca que la aceptación del cliente de la banca por internet se debe a su conveniencia, tarifas de transacciones reducidas y confirmación instantánea. Además, la eficiencia mejorada de las actividades financieras permite un mayor alcance de las actividades financieras y compensa los segmentos del mercado que los bancos tradicionales no pueden atender. (p. 49)

Además, desde el punto de vista operativo de los bancos, la banca en línea busca la optimización de la eficiencia operativa de las entidades financieras, mediante la

reducción de costos administrativos y la mejora de la interacción con los clientes a través de canales digitales.

Las entidades bancarias de Costa Rica, en especial el Banco Nacional y de Costa Rica deben mantenerse actualizados con las herramientas tecnológicas como en este caso lo es la banca en línea, ya que esta simplifica la obtención de información y agiliza los procesos haciendo que los colaboradores se concentren en otras labores de importancia.

Resulta oportuno indicar que los avances tecnológicos han hecho a las organizaciones a adaptarse a las necesidades del mundo moderno, por lo que se ha generado una evolución notoria ante y post pandemia en el uso de las plataformas y servicios que ofrecen las entidades bancarias, trasladando algunas operaciones de la banca tradicional a la banca en línea. Por cuanto según señala Cruz en su artículo sobre la experiencia de usuario en la seguridad de la información de la banca en línea: “La transparencia en el manejo de datos, los dispositivos y mecanismos de seguridad, parecen ser la respuesta para poder garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de cómo se mueve el dinero en la banca en línea” (2017, p. 14).

Por lo tanto, la finalidad de esta investigación fue dar a conocer la evolución y utilización que ha presentado la banca en línea desde el 2020 hasta el 2023, en los servicios de plataformas digitales que proporcionan los bancos mencionados.

1.5. Viabilidad de la Investigación

La viabilidad de una investigación hace referencia a la capacidad de concretar un proyecto de investigación de manera exitosa, considerando los alcances y limitaciones que esta pueda tener durante el proceso de desarrollo, es decir, conocer si los objetivos son alcanzables y si se cuenta con los recursos suficientes para poder culminar lo propuesto, por consiguiente, en acuerdo con los Hernández-Sampieri et al. (2014): “Es necesario tomar en cuenta la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación (p. 41). Para ello, se deben plantear las siguientes preguntas: “¿Puede llevarse a cabo la investigación?”, y, “¿Cuánto tiempo tomará realizarla?”.

Por esto, se considera que esta investigación sobre la evolución y uso de la banca en línea por parte de los clientes del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en la zona de Pérez Zeledón es viable, debido a que se cuenta con los recursos tanto de tiempo como humanos para poder dedicarse exclusivamente al desarrollo de la investigación, además de herramientas tecnológicas y estadísticas necesarias para llevar a cabo con éxito el estudio. También, se dispone de gran variedad de material bibliográfico para poder sustentar el estudio.

1.5.1. Alcances

Esta investigación busca determinar el grado de aceptación de los usuarios hacia la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en Pérez Zeledón, analizando sus opiniones para evaluar el nivel de utilización y satisfacción con las plataformas digitales de estos bancos. Además, se pretende explorar hasta qué punto han evolucionado los servicios bancarios, transitando de la banca tradicional a la banca en línea.

Asimismo, se investiga el impacto que tuvo la pandemia por COVID-19 sobre la utilización de la banca en línea en la zona de Pérez Zeledón y de esta manera conocer si fue un factor determinante en su implementación en el mercado bancario costarricense.

1.5.2. Limitaciones

La presente investigación se desarrolla dentro del sistema bancario costarricense, específicamente en dos de los bancos públicos más importantes que posee el país. Ahora bien, debido al volumen de usuarios que poseen estos, esta investigación se delimitó en los usuarios del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en el cantón de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020-2023.

Asimismo, debido a que la mayoría de la información que maneja este tipo de entidades es de carácter sensible, se restringen los alcances a la información, por lo que se obtuvo información por parte de los usuarios y su percepción personal hacia el banco del cual forman parte. Por tanto, no es posible asegurar que la información recolectada refleje fehacientemente lo que piensan los clientes.

Capítulo II

Marco Teórico

En este segundo capítulo se conceptualiza al lector sobre aspectos importantes para la investigación como los antecedentes del sistema financiero costarricense, los acontecimientos que le dieron origen al sector bancario y las instituciones que lo conforman como el Banco Central de Costa Rica (BCCR), la Superintendencia General de Entidades Financieras en Costa Rica (SUGEF), el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). Además, se hace énfasis en el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, que son los protagonistas de esta investigación, así, se detallan los motivos que dieron origen a estas instituciones bancarias, las funciones y servicios que ofrecen a la comunidad y la forma en la que están constituidos hasta la actualidad.

De igual forma, se desarrollan diversas categorías que son relevantes dentro del contexto de la banca en línea y se detalla información como la evolución de la banca en línea, sus ventajas, desventajas, utilización, usuarios, entre otros aspectos.

2.1. Marco Organizacional

El apartado que se presenta a continuación lo que pretende es poner en contexto al lector sobre la información relevante que involucra la banca en Costa Rica, por lo tanto, se exponen los antecedentes del sistema financiera costarricense, los elementos que le dieron origen al sector bancario del país, las instituciones que lo componen, así como, la historia, funciones y servicios que ofrecen el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, lo cuales son las entidades financieras que le dieron origen a la presente investigación.

2.1.1. El Sistema Financiero Costarricense

El sistema financiero se conoce por ser “una red de mercados donde se crean, intercambian y destruyen activos y pasivos financieros y se prestan servicios financieros” (Loría-Sagot, 2013, p. 2), este sistema tiene la particularidad que lo que pase dentro de él afecta a los demás sectores de la economía, por lo tanto, el desempeño del sistema financiero es importante ya que la confianza es el valor que lo representa.

El sistema financiero está compuesto por el mercado del dinero, en el cual se realizan transacciones de corto plazo, con bajo riesgo y alta liquidez y el mercado de capitales, en donde se llevan a cabo transacciones de mediano y largo plazo, cuyo riesgo es más alto, pero con mayor rentabilidad. Ambos mercados surgen gracias a la actividad

de diversos sectores, entre ellos el sector bancario, el cual posee una amplia presencia en la captación y movilización de ahorros; el sistema no bancario, que abarca empresas que ofrecen servicios financieros adicionales o complementarios, por ejemplo, las casas de cambio y, por último, el sistema de pensiones, encargado de administrar los fondos de jubilación (Loría-Sagot, 2013).

Con esto, el sector bancario se compone del segmento más importante del Sistema Financiero Costarricense, que es uno de los sectores más significativos para la economía de un país, tanto la banca privada como la pública ejercen un control sobre las finanzas nacionales, es por ello que “desde 1948 existe como un sistema dual, en el que interactúan bancos propiedad del Estado, y bancos privados constituidos como sociedades anónimas” (Loría-Sagot, 2013, p. 28), ya sea a nivel macroeconómico con la formulación de nuevas políticas económicas, o a nivel microeconómico al promover la economía desde diversos ámbitos, o con la generación de nuevas fuentes de empleo, hasta brindar financiamiento a los usuarios que lo soliciten, siempre y cuando cumplan con los requisitos necesarios para optar por un préstamo (Azofeifa-Céspedes, 2019).

Igualmente, el sector bancario está conformado por dos grandes sectores: a) la banca estatal, que la constituye el gobierno, los bancos públicos, y b) la banca privada. Lo que tienen en común ambos sectores es que buscan el bienestar económico de sus usuarios.

2.1.2. Historia de la Banca en Costa Rica

La historia de la banca en Costa Rica se remonta a finales del siglo XIX en donde los cafetaleros de la época fueron los protagonistas, en sus deseos de expandirse y vender en los mercados internacionales se utilizaron diferentes medios de financiamiento para poder cubrir los gastos, es en ese momento donde un banco inglés aprovecha la oportunidad de proporcionar crédito a la región.

A partir de este momento se crearon los primeros bancos en el país, que en un principio fueron bancos privados y no contaban con ninguna supervisión estatal que regulara el funcionamiento de la banca existente de esta época. Durante los años 1857 al 1863 se fundaron bancos muy importantes para la historia de la banca costarricense, como lo fueron: Banco Anglo Costarricense, Banco Nacional Costarricense, Banco

Internacional de Costa Rica y Banco La Unión, que posteriormente se cambiaría el nombre a Banco de Costa Rica; sin embargo, estos primeros intentos de bancos no funcionan y es hasta principios de siglo XX que se fundaron los primeros bancos en el país (Azofeifa-Céspedes, 2019).

Entonces, Costa Rica empezó a experimentar un crecimiento y una expansión de su sistema bancario, dándole paso a una nacionalización bancaria, debido a que los bancos que existían en ese entonces eran en su mayoría privados y se generaba una preocupación por la forma en que los bancos privados estaban llevando a cabo sus actividades, tomando en cuenta que los bancos privados poseían el control de la economía del país y dentro de sus responsabilidades estaba la emisión de dinero y la administración de los depósitos.

Así, el proceso de nacionalización bancaria inicia en 1940 durante la administración del señor Rafael Ángel Calderón Guardia, sin embargo, es hasta el 21 de junio de 1948 que se llevó a cabo mediante el decreto de Ley N° 71, que dio origen al sistema actual por disposición de:

La Junta Fundadora de la Segunda República que tenía los poderes Legislativo y Ejecutivo en sus manos, decidió nacionalizar la banca particular, decretando que solo el estado podía movilizar, por medio de sus instituciones bancarias propias, los depósitos del público. (Centro de Información Jurídica en Línea [CIJUL], 2006, p. 9)

La finalidad de la nacionalización bancaria era dotar al país de instituciones financieras competentes, además, tenía como objetivo impedir que el dinero de las cuentas corrientes, así como los ahorros del público estuvieran administrados por grupos económicos fuertes y políticamente influyentes, por el contrario, se pretende que dichos recursos estuvieran a cargo de la banca estatal, de igual manera lo dijo don José Figueres “la administración del dinero y del crédito no debe estar en manos particulares. Es el Estado, órgano político de la nación, a quien corresponde esas funciones vitales de la economía” (Centro de Información Jurídica en Línea [CIJUL], 2006, p. 5).

Después de la nacionalización bancaria surge la necesidad de crear una entidad financiera superior a los bancos estatales ya existentes, la cual agruparía los servicios

que hasta el momento realizaba el Banco Nacional como Departamento Emisor, es por ello que:

En 1929, Costa Rica se ve afectada de manera indirecta por la crisis mundial provocada por el desarrollo de los países industriales. Debido a las consecuencias de la crisis, surge la necesidad de una legislación que unifique a todos los bancos, estatales y privados, bajo la figura de un Banco Central como orientador y propulsor de la economía costarricense. (Azofeifa-Céspedes, 2019, p. 14)

Acá se fundó el Banco Central de Costa Rica (BCCR) como una institución autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que además forma parte del Sistema Bancario Nacional, el cual rige la política económica, monetaria y crediticia del país.

Con esto, el BCCR es la entidad de máxima autoridad bancaria en el país, el cual está regido por la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, la cual fue creada el 27 de agosto de 1949, mediante la ley N° 7558, con el fin de estipular el debido cumplimiento de su razón de ser, objetivos, funciones, entre otros. El objetivo de dicha ley era eliminar el monopolio de las cuentas corrientes en manos de los bancos del Estado.

Dentro de sus objetivos primordiales se encuentra: propiciar la estabilidad de la moneda nacional tanto a nivel interno como externo, así como, asegurar su conversión a otras monedas extranjeras, es por esto que en el artículo N° 2. de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (1995), se estipulan una serie de funciones esenciales que el BCCR debe realizar para el cumplimiento de sus objetivos, entre ellas están:

- Propiciar una adecuada liquidez en la economía.
- Mejorar la función de intermediación financiera.
- Controlar la inflación.
- Mantener la estabilidad de los precios y el tipo de cambio.
- Es el encargado de que se cumplan las políticas monetarias del país.

Además, históricamente al BCCR se le ha adjudicado la responsabilidad de administrar las reservas del Estado, así como de gestionar la deuda pública, es por ello

que, el Banco Central juega un papel muy importante en la vida económica del país, ya que a él le compete administrar, controlar y fiscalizar tareas sensibles, por lo tanto, es importante que el banco se centre en los objetivos verdaderamente importantes estableciendo prioridades, con el fin de que no pierda la visión para la cual fue creado, para ello se crearon departamentos o instituciones encargadas de ejecutar las tareas delegadas por el Banco Central.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en un inicio tuvo el rol de “Auditoría General de Banco (AGB)”, el cual era un departamento del Banco Central de Costa Rica, sin embargo, una vez constituido el artículo 44 de la ley 1552 que fue publicado el 23 de abril de 1952, se le concedería a la AGB el rol exclusivo de ejercer funciones de vigilancia y fiscalización permanente a los departamentos y dependencias de todas las instituciones financieras del país cuyas leyes las sometieran a control, Además, la AGB “estaba sujeta a una política monetaria intervencionista con altos encajes legales, topes en la cartera de crédito y fijación de tasas de interés, en un mercado capturado por la banca pública” (Loría-Sagot, 2013, p. 81).

Años después, específicamente el 04 de setiembre del 1988 se promulga la Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República, la cual iba a modificar la ley 1552 que le otorgaba a la AGB el poder de vigilar y fiscalizar las instituciones financieras en el país, ahora, la nueva ley número 7107 crearía la Auditoría General de Entidades Financieras (AGEF), que funcionaría como un departamento adscrito al Banco Central de Costa Rica (Azofeifa-Céspedes, 2019). Esto implica que la AGB se transformaría en la AGEF, ya no como un departamento del Banco Central sino como una figura independiente que incluso fiscalizaría el funcionamiento del Banco Central y las instituciones bancarias, no bancarias, públicas y privadas, que han de tener en común actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros o que puedan prestar servicios de carácter bancario.

Es hasta el año 1995, con la creación de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, N.º 7558, que se declara de interés general la fiscalización de las entidades financieras y se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la cual existe hasta la actualidad, y se le adjudican mayores poderes y autonomía

administrativa para ejercer el control del sistema financiero nacional (Azofeifa-Céspedes, 2019), con el fin de garantizar mayor transparencia y promover el fortalecimiento y desarrollo del sistema bancario costarricense.

Sin embargo, la SUGEF no es la entidad de mayor rango en el sistema financiero nacional, pues esta funciona bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), “este órgano funciona como un cuerpo colegiado de dirección superior de las cuatro superintendencias, y es el responsable de dictar los lineamientos y políticas del marco regulatorio” (Loría-Sagot, 2013, p. 83), su objetivo es velar por la estabilidad, solidez y el eficiente funcionamiento de las intendencias a cargo.

Ahora bien, el principal objetivo de la SUGEF es supervisar y regular el debido cumplimiento del sistema bancario nacional, así lo establece el artículo número 119 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (1995), N.º 7558, la cual determina que:

La Superintendencia, debe velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad. (Cap. I)

Asimismo, según el sitio web de la SUGEF (2023) se establecen las principales funciones que esta entidad debe realizar, se encuentran:

- Velar por la estabilidad, solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- Supervisar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
- Proponer al CONASSIF las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- Calificar a los intermediarios financieros en aspectos relacionados con el gobierno corporativo, gestión de riesgos, situación financiera y económica, legal o de operaciones y cumplimiento legal y regulatorio.
- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.

- Dictar las normas generales y directrices que estimen necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.

En la actualidad, el sistema financiero está dominado por el sector bancario, siendo este el que posee mayor número de instituciones en el país, ya sea de capital público o privado. Según el informe del Sistema Bancario de Costa Rica, este está conformado por 15 entidades financieras, entre las cuales se encuentran: bancos estatales comerciales, bancos creados por leyes especiales y bancos privados, los cuales conforman una mayoría (León-Páez, 2021), sin embargo, son las instituciones públicas las que conforman el 43 % de los activos del sistema financiero costarricense.

2.1.3. Antecedentes, Funciones y Servicios que Brindan el Banco Nacional y el Banco De Costa Rica

La banca estatal costarricense juega un papel importante en el desarrollo del sistema financiero nacional y en la economía del país, el cual está conformado por dos bancos estatales y dos bancos creados por leyes especiales, sin embargo, por la naturaleza de la investigación únicamente se va a hacer mención sobre la información del Banco Nacional y el Banco de Costa Rica.

A continuación, se mencionan los antecedentes históricos, evolución, servicios que ofrecen, entre otra información relevante para la investigación del Banco Nacional y el Banco de Costa Rica:

- **Banco Nacional**

El Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) es un conglomerado financiero que forma parte del sistema bancario costarricense, según la Alianza Empresarial para el Desarrollo (2014):

El Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) es una institución financiera autónoma del Estado, con personería jurídica e independencia administrativa. Fue creado por decreto ejecutivo n°16 del 9 de octubre de 1914, durante el gobierno de Alfredo González, el entonces presidente de La República y el fundador del BNCR. (párr. 1)

El BNCR fue el primer banco estatal de la época y con su fundación se crea el sistema de banca mixta, ya que antes de este, solo existían bancos privados. Hoy en día el Banco Nacional posee una trayectoria de más de 100 años de servicio, cuando se fundó lo hizo bajo el nombre de “Banco Internacional de Costa Rica”, posteriormente, en el año 1936 se cambiaría el nombre a “Banco Nacional de Costa Rica”, mismo que posee hasta la actualidad.

El objetivo por el que se originó el banco fue para impulsar el desarrollo económico del país, como medida para enfrentar la crisis económica que presentaba el estado como consecuencia de los conflictos bélicos que provocaba la Primera Guerra Mundial, según lo dijo Alfredo González Flores en 1914: “El Banco Internacional de Costa Rica fue creado como un auxiliar del país en lo económico en la crítica situación de un momento histórico. Su organización y reglamentación obedecieron a las necesidades de aquel momento” (Chacón-Hidalgo y Montero-Mora, 2015, p. 23). Desde entonces se consolidó como una institución de desarrollo importante para la vida económica, social y financiera de los costarricenses.

Actualmente, el BNCR es el banco estatal más grande e importante del país, el cual mantiene una fuerte presencia en el mercado y por su tamaño y estructura de costos que ejerce influencia en la determinación de las tasas de interés, a nivel centroamericano ocupa el segundo puesto por cantidad de activos según el ranking de bancos del 2023, los cuales suman \$13.155,7 millones de dólares, solo superado por el Banco Industrial de Guatemala (Balcáceres, 2023) y a nivel latinoamericano se encuentra en la posición número 43 de bancos más grandes de la región.

Asimismo, este banco posee más de 170 oficinas distribuidas alrededor de todo el territorio costarricense y cuenta con más de 400 cajeros automáticos, además, posee más de 1200 socios afiliados a BN Servicios. Esta última es una herramienta con la que

cuenta el banco, en donde los usuarios pueden realizar los pagos de servicios públicos en los comercios afiliados sin la necesidad de acercarse a la entidad respectiva, ahorrándose tiempo y filas.

De igual forma, el BNCR es un conglomerado financiero, de acuerdo con la SUGEF: “el conglomerado financiero está constituido por un intermediario financiero de derecho público domiciliado en Costa Rica o por una entidad fiscalizadora creado por ley especial, y sus empresas (Loría-Sagot, 2013, p. 56), es decir, está compuesto por diversas entidades financieras y subsidiarias que trabajan bajo el nombre del “Banco Nacional”, por esta razón es que el banco ofrece servicios de banca personal, empresarial, corporativa, en el mercado bursátil y fondos de inversión, como corredora de seguros, operadora de pensiones, entre otros (Banco Nacional de Costa Rica. , 2019). Por lo tanto, la misión del banco es mejorar la calidad de vida de sus usuarios, ofreciendo servicios financieros de calidad que promuevan la obtención sostenible de riqueza.

- **Banco de Costa Rica**

El 20 de abril de 1877 se fundó Banco La Unión constituido en un principio como una sociedad anónima, en ese entonces era el segundo banco privado existente en Costa Rica, tiempo después, sin embargo, en el año 1890 adoptaría el nombre de Banco de Costa Rica (BCR), que conserva hasta la actualidad y formaría parte de la banca estatal del país gracias a la nacionalización bancaria.

El motivo que impulsó la creación del BCR fue ser una nueva alternativa bancaria entre las ya existentes, al comienzo sus funciones se centraron en realizar préstamos, crear cuentas corrientes, recibir depósitos y ejecutar cobranzas, entre otras.

Posteriormente, en tan solo siete años de su fundación asumió el rol exclusivo de emitir el dinero del país, además, se convirtió en el principal encargado de administrar los ingresos públicos. Este hecho se materializó a través de un acuerdo conocido como Soto-Oruño y se mantuvo vigente hasta 1896 (Banco de Costa Rica, 2023). Estas acciones le otorgaron al banco cierta solidez dentro del sistema bancario existente de la época, sin embargo, en el año 1900 se anula el acuerdo y le impiden al banco la emisión exclusiva de billetes y se le otorga la posibilidad de emitir a todos los bancos que cumplieran con los requisitos correspondientes exigidos por la ley.

Durante los primeros años de su fundación, las oficinas del BCR se localizaban en el Valle Central, fue hasta años después en 1928 que el banco descentralizó sus servicios y colocó sus primeras sucursales en Limón y Puntarenas.

Ahora bien, la nacionalización de la banca de 1948 fue un hecho que marcó un precedente en la historia del sistema bancario costarricense, el BCR estuvo severamente involucrado en este hecho histórico, como consecuencia a ello el banco se estableció como una institución autónoma según el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949 (Banco de Costa Rica, 2023). Desde entonces, el banco se ha preocupado por brindar un servicio de calidad a sus usuarios mediante la innovación de servicios y la utilización de la tecnología.

Al igual que el BNCR, el BCR es un conglomerado financiero, lo que quiere decir que ofrece una cantidad de servicios adicionales a los financieros, entre ellos están:

- BCR Valores.
- BCR Fondos de inversión.
- BCR Pensiones.
- BCR Corredora de seguros.
- BCR Logística.
- BCR *Leasing*.
- Venta de bienes raíces.

Todos estos servicios están disponibles en la página web del banco y cualquier persona puede acceder a ellos.

2.2. Marco Teórico

En este marco teórico se profundizan aspectos importantes dentro del contexto de la banca en línea. Por lo que se desarrollan categorías como la evolución de la banca, así como los servicios que ofrece, tanto de manera presencial como digital. También, se explican categorías como la utilización de la banca en línea, su aceptación, ventajas, desventajas, entre otras. Un tema importante que se desarrolla es la influencia que tuvo la pandemia de COVID-19 en la banca en línea dentro del sector financiero, ya que este evento redefinió el sistema financiero de las entidades bancarias.

2.2.1. Banca en línea

Para las entidades bancarias, brindar sus servicios por internet se vio como una oportunidad para disminuir costos y aumentar la eficiencia (Domínguez-Alcívar, 2018).

Además, por el avance tecnológico, estas se vieron obligadas a innovar con sus servicios y se creó la banca en línea, para generar beneficios tanto para los usuarios como para las entidades bancarias.

Señala también Domínguez-Alcívar (2018) que “El internet proporciona a la banca, la oportunidad de introducirse a nivel internacional, creando sucursales virtuales sin necesidad de crearlas físicamente en los países del exterior y con la ayuda del internet, se abren puertas a menor costo.” (p. 29). Con esto, se puede comprender que el internet ha abierto nuevas oportunidades a las entidades financieras para superar las barreras geográficas, por ejemplo, con las plataformas digitales como lo es la banca en línea.

Asimismo, la banca en línea, o también llamada banca *online*, según Soloaga-Calderón (2020) “es la forma mediante la cual se hace referencia a todo el contenido y actividades financieras que podemos llevar a cabo por medio de dispositivos informáticos con conexión a internet.” (p. 7). Es decir, es un servicio que brindan las entidades bancarias para realizar operaciones financieras, al cual se puede acceder con dispositivos como celulares, *tablets*, entre otros; siempre y cuando se tenga conexión a internet.

Este servicio puede variar según la entidad bancaria, sin embargo, como lo mencionan Suriaga-Sánchez *et al.* (2016) que:

Algunas de las tareas que pueden ser capaces de lograr con la banca en línea incluir la comprobación saldos de cuentas, transferir fondos entre cuentas, pago de facturas, la visualización de las transacciones de la cuenta corriente y de ahorros, ver los saldos de tarjetas de crédito en circulación, la recepción de declaraciones en línea, ver una historia de la hipoteca y comprobar el estado.
(p. 8)

Como se evidencia, la banca en línea puede brindar una amplia variedad de servicios. Es decir, esta no solo se limita a una operación financiera, sino que se pueden realizar distintas operaciones desde el lugar donde el usuario se encuentre.

2.2.2. Evolución de la Banca en línea

Los bancos son “instituciones que se constituyen de acuerdo con reglas específicas y trabajan con recursos financieros” (Azofeifa-Céspedes, 2019, p. 9). Estas instituciones utilizan los recursos de los clientes para realizar sus operaciones, además, están regidas por el Banco Central. Menciona también Azofeifa-Céspedes (2019) que un Banco Central es una institución importante dentro de un país, ya que esta es responsable de emitir, gestionar y regular su moneda. Este puede actuar como prestamista para otros bancos, es el encargado de mantener el equilibrio económico y está involucrado con la política monetaria, créditos y sistema cambiario del país.

Con el paso de los años la tecnología ha avanzado y esto ha provocado diferentes cambios en el sector financiero, lo que ocasionó que las organizaciones comenzaran a adaptarse a estos cambios y a innovar según las necesidades de sus clientes. A lo que mencionan Cuesta *et al.* (2015):

En la medida en que más consumidores han ido adaptándose a las interacciones digitales en distintos ámbitos de su vida, estos van demandando también servicios financieros que sean accesibles en cualquier momento y lugar, y que sean tan sencillos de utilizar como las redes sociales o el correo electrónico que usan con cotidianidad. (p. 2)

De acuerdo con el párrafo anterior, se entiende que el incremento en la utilización del internet y de dispositivos electrónicos ha venido a marcar un cambio en la vida cotidiana de las personas, debido a que estas se habitúan cada vez más a un mundo moderno y digitalizado.

La Organización de los Estados Americanos (OEA, 2018) menciona que “Cada día un mayor número de clientes del sector financiero son usuarios de la banca electrónica, realizan transacciones por internet o pagos a través de dispositivos móviles.” (p. 17). Entonces, se puede deducir que la banca en línea surge como una respuesta a la necesidad de los usuarios ante una era digitalizada.

De acuerdo con Figueredo-Quiroga (2016), el aumento y mejora de los servicios brindados en las plataformas bancarias, ha ayudado con la transición de las personas hacia el uso de la banca en línea. Esto se debe a que esta plataforma les brinda a los

usuarios el acceso para realizar diferentes operaciones financieras desde el lugar donde se encuentren, ahorrando tiempo y recursos.

En la siguiente figura, se observa el proceso de transformación hacia la banca digital.

Figura 1:

Proceso de transformación hacia la banca digital



Nota: BBVA Research, 2015.

Con esto, se puede decir que el proceso de transición hacia la banca digital ha permitido a los clientes el acceso fácil y rápido a sus cuentas, teniendo la oportunidad de realizar transacciones y gestiones financieras de una manera más sencilla. Aunque, si bien es cierto, la transición hacia la banca digital también ha traído desafíos, por ejemplo, en la seguridad de sus plataformas. Sin embargo, son aspectos en los que las entidades financieras trabajan día con día para su mejora.

2.2.3. Servicios Bancarios Tradicionales

Los servicios bancarios tradicionales han desempeñado un papel importante durante décadas, ayudando en la administración y gestión de las finanzas de las

personas y empresas. Estos servicios se brindan de manera presencial en un banco o una sucursal, lo cual le posibilita al cliente realizar una variedad de operaciones financieras, además, da confiabilidad a los clientes.

Entre los servicios que ofrecen las entidades financieras, según menciona en su artículo Vargas-Vega (2021) son: transacciones en cheque, solicitar un crédito, pagarés, apertura de productos físicos como títulos, solicitar aumento del cupo de tarjetas de crédito, pedir un crédito rotativo, apertura de cuenta de ahorros, depósitos en efectivo o cheque, procesos de la tarjeta de débito o crédito como la solicitud, cambio de clave, cancelación, como también el desbloqueo de cuentas o su cancelación, entre otros.

Según lo anterior, se puede reafirmar que los servicios bancarios tradicionales han desempeñado un papel fundamental al brindar diferentes servicios a los clientes en su vida cotidiana. Es importante destacar también la versatilidad de las entidades financieras al ofrecer sus servicios, así como la adaptabilidad de estos de acuerdo con su entorno.

2.2.4. Servicios Bancarios Actuales

Con el pasar de los años los servicios bancarios han evolucionado y se han adaptado a las innovaciones del mundo moderno en el que se vive hoy en día, convirtiendo a la mayoría de estos servicios en electrónicos con la ayuda de la tecnología y las plataformas digitales, es por lo que las transacciones bancarias por internet han ido poco a poco ganando terreno entre el sistema financiero nacional. Así, la mayoría de los servicios que ofrece la banca digital no son nuevos, solo que ahora el acceso a ellos es más fácil, puesto que los usuarios pueden acceder a sus cuentas a través de su teléfono móvil, computadora, *tablet* o cualquier dispositivo electrónico inteligente con acceso a internet.

Además, a las entidades financieras les resulta rentable la banca en línea que la tradicional, ya que “una transacción típica en una sucursal bancaria convencional cuesta alrededor de US\$1 o US\$0,60 por vía telefónica, mientras que por internet cuesta solo unos US\$0,02” (Nsouli y Schaechter, 2002, p. 48). Por esto, los bancos están apostando más en fortalecer sus plataformas digitales para poder incrementar el uso de estas entre

sus usuarios y de esta manera disminuir la cantidad de personas que visitan las sucursales físicas para realizar sus gestiones.

Las entidades financieras son organizaciones cuya finalidad es la oferta de servicios financieros, por lo que ofrecen una amplia gama de servicios que van desde depósitos, emisión de tarjetas tanto de débito como de crédito, préstamos, cambio de cheques, entre otros, a este tipo de servicios se les considera servicios bancarios tradicionales, ya que son los más comunes y los bancos los han venido ofreciendo desde sus inicios. Del mismo modo, se encuentran los servicios bancarios actuales que se caracterizan por ser más accesibles, debido a que en su mayoría están disponibles las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana. Además, existe una mayor variedad de estos porque están impulsados por la innovación y la tecnología, con el fin de promover una mayor inclusión financiera, ya que las personas no tendrían excusa para no poder acceder a una sucursal bancaria, ya sea física o virtual.

Con esto, los servicios bancarios actuales se diferencian de la banca tradicional por su accesibilidad. El Banco Nacional de Costa Rica define la banca digital como “andar el banco en la mano” y dentro de su plataforma digital o aplicación BN móvil, usted puede:

- Realizar transacciones 24/7 desde cualquier lugar.
- Visualizar el historial de movimientos en cualquier momento con diferentes cortes.
- Solicitar productos sin ir al banco, hacer inversiones sin que medie ningún papel o certificado.
- Pagar los servicios de manera automatizable.
- Crear una cuenta de ahorro programado.
- Realizar retiros sin tarjeta.

Para el Banco Nacional, el objetivo de la banca en línea que ofrecen es brindar a sus usuarios la posibilidad de resolver sus necesidades en un menor tiempo y permitir manejar su dinero de manera ágil y segura.

2.2.5. Utilización de la Banca en línea

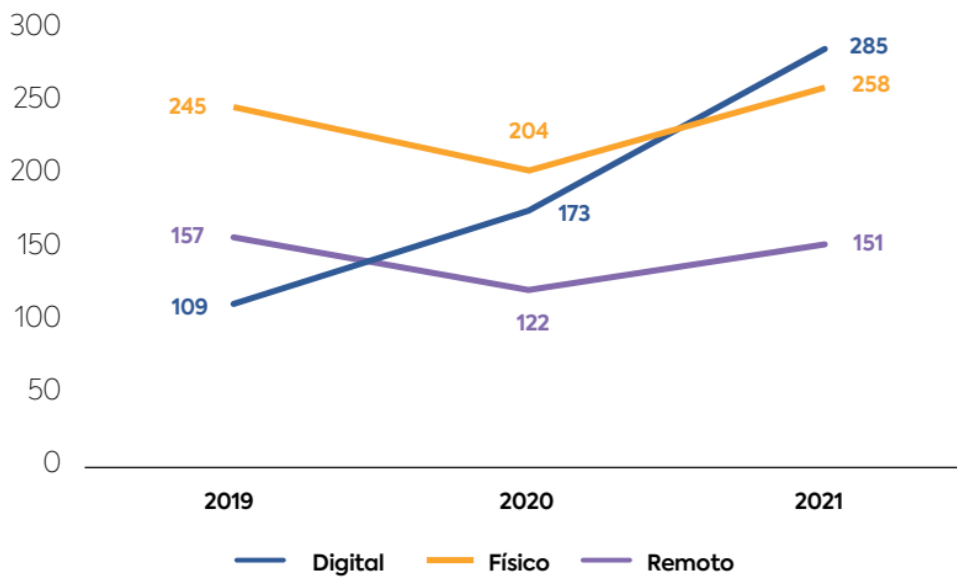
La utilización de la banca en línea se ha convertido en parte importante de la vida cotidiana de las personas, pues cada vez el mundo se digitaliza más y a raíz de esto las personas deciden utilizar tecnologías como lo es la banca en línea. Para las personas,

esta es un plataforma accesible y conveniente para llevar a cabo operaciones financieras, lo que hace que cada vez más personas la utilicen.

A continuación, se muestra la figura 2 realizado por Asobanca en su “Reporte de transacciones efectuadas por canales bancarios 2019-2021” de Ecuador, el cual contiene información acerca de la evolución del número de transacciones efectuadas en canales digitales, físicos y remotos en estos periodos.

Figura 2.

Evolución del número de transacciones por tipo de canal (en millones de transacciones)



Nota: Asobanca, 2022.

A pesar de ser otro país, se observa la evolución que se da en los canales digitales, siendo estos cada vez más utilizados por las personas.

Según el BCCR (2021), “Durante el año 2020 se liquidaron 251,8 millones de transferencias a través de estos canales electrónicos, un 41,2 % más que en 2019.” (p. 19). Esto demuestra que en Costa Rica también se presentó una evolución del número de transacciones a través de los canales digitales.

2.2.6. Aceptación de la Banca en línea

Si bien es cierto, la aceptación de la banca en línea ha experimentado un aumento importante durante los últimos años, debido a que las personas reconocen los beneficios y facilidades que les brindan estos servicios. En los últimos años, Costa Rica ha presentado un desarrollo notable en lo que respecta a las Tecnologías Financieras (Fintech). De acuerdo con Álvarez-Araya (2023), Costa Rica ha experimentado:

Un crecimiento de pagos electrónicos, según datos del Banco Central de Costa Rica. El uso de tarjetas de débito y crédito ha aumentado en los últimos años. En 2021, las transacciones con tarjetas de débito crecieron un 31 % en comparación con el año anterior, mientras que las transacciones con tarjetas de crédito aumentaron un 9.5 %. Esto refleja una mayor aceptación y adopción de soluciones de pago electrónico en el país. (párr. 11)

Esto evidencia que el crecimiento del uso de los pagos electrónicos trae consigo la aceptación de estos. Entonces, por ejemplo, se dice que este crecimiento de la aceptación se da por el fácil acceso de poder ver los movimientos de sus cuentas desde sus dispositivos electrónicos, teniendo así un mejor control de las finanzas.

Asimismo, el vivir en una era modernizada, donde la digitalización cada vez se hace más presente en las vidas de las personas, hace que con el paso del tiempo sea más aceptada la tecnología y con ella las plataformas financieras digitales. Esto se da porque las personas prefieren utilizarlas dada su conveniencia y facilidad, brindando comodidad a los usuarios, lo que da como resultado la aceptación del uso de estos medios.

2.2.7. Usuarios de la Banca en línea

Los usuarios de la banca en línea representan una variedad de perfiles, como también de sus necesidades. Con esto, los perfiles pueden ir desde jóvenes y adultos que suelen utilizar más la tecnología moderna hasta personas adultas mayores, con el fin gestionar las finanzas de la mejor manera. Destacan por ser personas que buscan la comodidad, conveniencia, ahorro de tiempo y recursos a la hora de realizar operaciones financieras.

A continuación, en la siguiente tabla se puede observar el porcentaje de bancarización por rangos de edad:

Tabla 1.

Porcentaje de bancarización según sexo por rangos de edad -noviembre 2020-2023

Edad	Porcentaje de bancarización		
	Mujeres	Hombres	Total
Menor a 10 años	9,4%	9,1%	9,2%
Mayor o igual a 10 años	74,8%	75,3%	75,0%
Mayor o igual a 15 años	79,1%	79,8%	79,4%
Mayor o igual a 18 años	81,3%	82,0%	81,6%
Mayor o igual a 65 años	71,5%	76,2%	73,7%

Nota: División Sistemas de Pago, BCCR.

De acuerdo con un artículo de Mejía-Baños y Quintero (2016): “En los rangos de edad se aprecia que aumenta la probabilidad en un 3 % de adoptar banca electrónica entre los 25 y 34 años respecto a los menores de 25.” (p. 24). Este es un ejemplo de rangos de edades de los usuarios de la banca electrónica en Colombia, además, los autores concluyen que los hombres tienen una probabilidad superior de utilizar la banca electrónica que la mujer. Del mismo modo, según indica Soloaga-Calderón (2020):

Los consumidores se caracterizan por estar muy ligados al uso de las TIC y también por ser individuos con una formación academia media-alta. Estos consumidores predominan sobre todo entre los 23 y 35 años, es decir, generaciones jóvenes, después a mayor edad, el uso decrece. (p. 57)

Este párrafo trata sobre aspectos importantes de los usuarios de la banca en línea y resalta la importancia de la segmentación demográfica en dicha metodología. Además, brinda una idea sobre las personas que más utilizan estas plataformas. Sin embargo, es importante que las entidades financieras adopten estrategias inclusivas que se adapten a los perfiles de usuarios, puesto que se logra apreciar que el uso de estas plataformas se ve disminuido conforme la edad de los usuarios es más avanzada.

Asimismo, resulta importante destacar que un dato sobre los usuarios de la banca en línea es que son personas que cuentan con acceso a internet. Entonces, las personas de zonas rurales donde no se cuenta con internet, difícilmente serían usuarios, al igual que personas de escasos recursos que no pueden permitirse pagar el servicio de internet.

2.2.8. Ventajas y Desventajas de la Banca en línea

En los últimos años, la banca en línea se convirtió en una herramienta importante para las personas, esto porque ahora se vive en una sociedad donde todo gira en torno a la tecnología. Las entidades bancarias innovaron con la manera en que se prestan los servicios a los usuarios mediante internet, esto vino a marcar un cambio en la forma que se venían utilizando las plataformas tradicionales.

A continuación, se dan a conocer algunas ventajas y desventajas de la banca en línea, de donde según Soloaga-Calderón (2020):

Ventajas

- Innovación y progreso: Las entidades innovan y progresan con los servicios brindados por internet, por lo que los usuarios cuentan con más facilidades a la hora de realizar sus operaciones.
- Sin esperas: No se deben realizar filas ni esperar turnos de otras personas, por lo que el servicio es más rápido.
- Ahorro en costes y comisiones: Los costos de gestión son bajos.
- Control total de los movimientos: Los usuarios pueden entrar a revisar los movimientos de sus cuentas en cualquier momento.

- Sin desplazamientos: No hay necesidad de trasladarse para poder realizar las operaciones, lo que lo hace más accesible.
- Disponibilidad 24/7: Los servicios de la banca en línea están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Servicios complementarios: Se pueden realizar diferentes tipos de gestiones, como pago de servicios públicos, recargas, entre otros.
- Técnicas que garantizan la seguridad: Se invierte en la ciberseguridad para que los datos y recursos de los usuarios estén a salvo.

También, Moro y Rodés (2014) señalan ventajas como la reducción de las visitas presenciales a las ventanillas, ahorro de papel, acceso a alta gama de servicios y a la información.

Desventajas

- Trato humano inexistente: No se cuenta directamente con la ayuda de un colaborador en caso de alguna duda.
- Acceso necesario a internet: No se puede acceder a la banca en línea si no se tiene una conexión a internet estable.
- Conocimiento de las TIC: Para poder acceder al sistema, los usuarios deben saber aspectos básicos tecnológicos.
- Desconfianza: Los usuarios pueden presentar desconfianza respecto al sistema de seguridad, miedo a que roben su dinero a la hora de realizar operaciones por medio de estas plataformas.
- Inseguridad al compartir información personal: Esto se debe a la desconfianza sobre los mecanismos de seguridad de las plataformas, el miedo a los hackeos.

Asimismo, García (2021) determina desventajas como el límite de transacciones al mes, día, etc., debido a las políticas de las entidades. Además, las caídas que puede presentar el sistema mientras los usuarios realizan las transacciones, así como la exposición a los *hackeos*.

2.2.9. Factores de la banca en línea

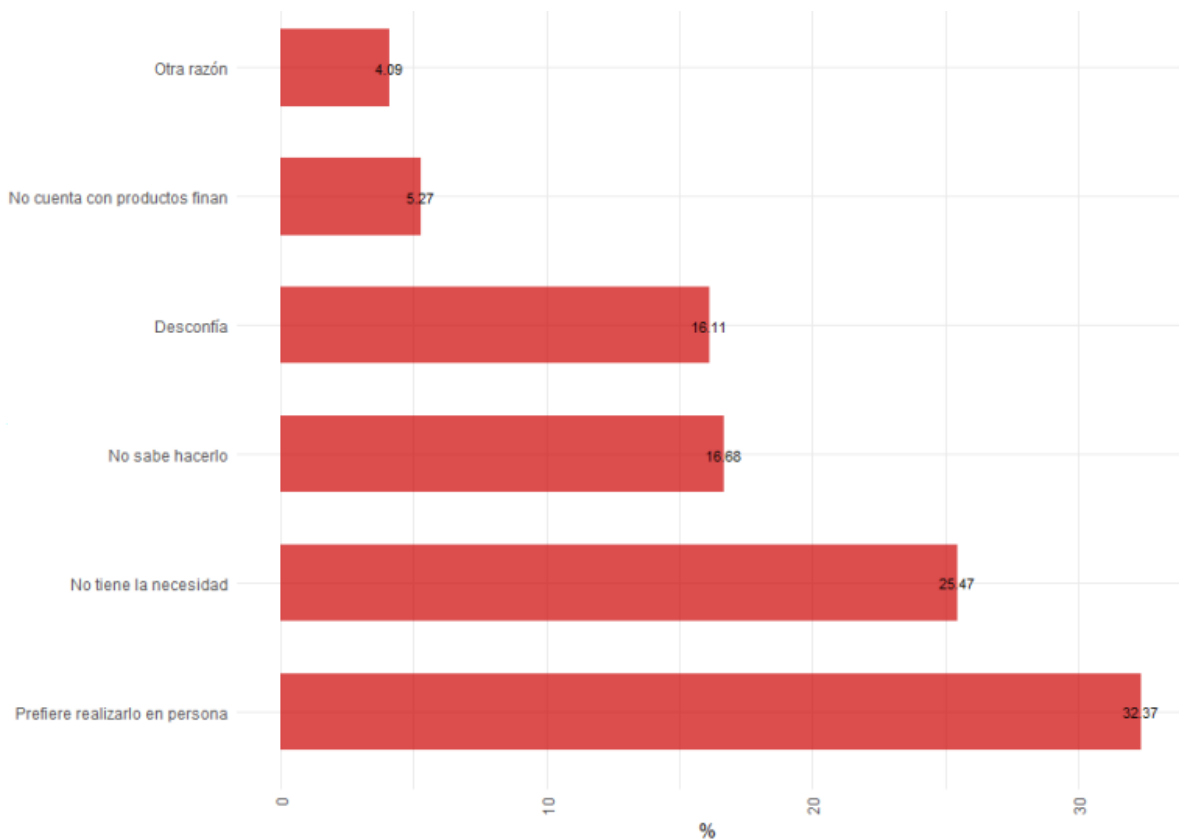
En la actualidad, la banca en línea es un pilar importante ante un mundo digitalizado. Gracias a esta herramienta las personas tienen acceso a sus finanzas de una manera más rápida y menos costosa, facilitando sus operaciones bancarias.

Sin embargo, existen factores que influyen en el uso de esta herramienta, de estos depende la eficacia de la misma. Es de importancia poder comprender los factores que influyen en la banca en línea, ya que estos definen las perspectivas y experiencias que tienen los usuarios al respecto, así como la manera en que operan las entidades financieras ante la digitalización.

En la revista mexicana de economía y finanzas en su artículo sobre “Factores asociados a la adopción de la banca electrónica en México”, los autores evidencian que algunos factores que influyen en la realización de pagos digitales son la desconfianza hacia estas herramientas, así como el no saber utilizarlas y creer que no necesitan usarlas. En el siguiente gráfico se pueden visualizar algunas de las razones por las que las personas en México no realizan pagos en línea según la revista mencionada.

Figura 3.

Razones por la que las personas en México no realizan pagos en línea



Nota: Revista Mexicana de Economía y Finanzas, 2022.

De acuerdo con esta figura, se observa que la mayoría de las personas encuestadas prefiere realizar los pagos de manera presencial. El resto piensa que no tiene la necesidad de hacerlo, no saben utilizar las plataformas digitales, presentan desconfianza hacia estas herramientas, entre otros.

En la siguiente tabla, se pueden observar categorías e hipótesis estudiadas y confirmadas en el artículo de Mejía-Baños y Quintero (2016):

Tabla 2.

Relación esperada entre las categorías explicativas y la probabilidad de adoptar banca electrónica

Variable	Hipótesis
Nivel de educación	1. La formación aumenta la probabilidad de adoptar banca electrónica en Colombia.
Género	2. Los hombres tienen más probabilidad de adoptar banca electrónica.
Edad	3. Los individuos jóvenes son más propensos a usar banca electrónica.
Internet	4. A mayor uso de internet más propensión al uso de banca electrónica.
Ingresos	5. A mayor ingreso más propensión al uso de banca electrónica.
Hipoteca	6. Tener otros productos financieros, aumenta la probabilidad de usar banca electrónica.
Geográficas	7. Existen diferencias regionales en la adopción de banca electrónica.

Nota: Revista Finnova, 2016.

En su artículo, Mejía-Baños y Quintero (2016) indican que “especialmente se encuentran efectos de magnitud importante en la adopción de banca electrónica en Colombia con un alto uso de internet” (p. 25), señalando que un factor influyente es el nivel de utilización de internet por las personas.

2.2.10. Plataformas Digitales Bancarias

Las plataformas digitales bancarias forman parte de la banca en línea y son herramientas tecnológicas que poseen las instituciones financieras para facilitar a sus usuarios el acceso a sus cuentas por medio de dispositivos electrónicos a través de internet, su mayor beneficio es la reducción de tiempo y costos, según el Informe Bancario Mundial (2020) señala que “aquellas entidades financieras que puedan ofrecer servicios basados en plataformas totalmente digitales podrán reducir significativamente sus costes y mejorar su eficiencia” (Capgemini y Efma). Por esto, las instituciones financieras durante los últimos años han estado a la vanguardia sobre los avances tecnológicos que ha venido teniendo la banca en línea, con el fin de ser más competitivos, eficientes y ágiles en un mercado tan cambiante y exigente.

La banca en línea está compuesta por canales digitales, dentro de los cuales se encuentran las plataformas digitales o también conocida como “banca por internet”, la cual se caracteriza porque los usuarios del banco acceden directamente al sitio web de

la entidad, una vez ahí el usuario debe iniciar sesión para poder hacer uso de la plataforma. Además, los servicios que se ofrecen en la banca en línea suelen ser “un elemento de importancia estratégica para las entidades bancarias, considerando su potencial para la reducción de costes e incremento de ingresos; por ello, los bancos buscan redirigir a sus clientes hacia sus servicios en Internet” (Mangin *et al*, 2013, p. 37). A su vez, lo que la banca por internet pretende es facilitarles las operaciones a los usuarios del banco, brindando sus servicios en tiempo real mediante la plataforma sin la necesidad de tener que trasladarse para poder realizar la operación.

Del mismo modo, la banca en línea se constituye por las aplicaciones móviles, esta modalidad es más moderna que la mencionada en el párrafo anterior, lo que la diferencia es que en la banca en línea el usuario debía acceder al sitio web de la institución financiera e iniciar sesión para poder hacer uso de los servicios, mientras que la banca móvil consiste en instalar en el teléfono celular o *tablet* la aplicación móvil que suministra respectivamente cada banco y desde ahí hacer uso de los diferentes servicios que ofrece, pues estos varían según el banco.

Ahora bien, tanto la banca por internet como las aplicaciones móviles, lo que tienen en común es que están disponibles a los usuarios de las instituciones financieras las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Además, no incurren en costos para los usuarios hacer uso de ellas y les permite ahorrar tiempo evitando el traslado a las oficinas del banco.

En el contexto de la investigación, tanto el Banco Nacional como el Banco de Costa Rica poseen ambos canales digitales, es decir, que poseen sitio web y aplicación móvil, por lo tanto, los usuarios de ambos bancos pueden utilizar el canal digital de su preferencia o el que se ajuste más a sus necesidades. En el caso del Banco Nacional, para acceder a la banca por internet se debe ingresar por el siguiente enlace: <https://www.bncr.fi.cr/banca-en-linea>. Una vez dentro se debe registrar el usuario y contraseña para poder acceder a su cuenta y hacer uso de los servicios, mientras que su aplicación móvil se llama “BN Móvil”. Además, para acceder a la banca por internet del Banco de Costa Rica es necesario dirigirse al siguiente enlace: <https://www.personas.bancobcr.com/plantilla/index.asp>. Al igual que con el Banco

Nacional, es necesario ingresar el usuario y contraseña para poder acceder a la “oficina virtual” y hacer uso de sus servicios, mientras que la aplicación móvil del Banco de Costa Rica se llama “BCR Móvil”, la cual se debe descargar para poder hacer uso de ella.

Cabe recalcar que para hacer uso de los canales digitales de cualquier banco del país se debe tener una cuenta en este, ya que, a la hora de registrarse por primera vez en cada uno de los canales digitales, sea el sitio web como en la aplicación móvil, se le solicita información personal y el número de cuenta que posee en dicha entidad financiera.

2.2.11. Incidencia del COVID-19

El coronavirus, también conocido como COVID-19, es una enfermedad respiratoria, que causó una pandemia global, siguiendo a Castro (2020): “comenzó en diciembre de 2019 en Wuhan, provincia de Hubei en China y fue declarada pandemia global el 11 de marzo de 2020.” (p. 143).

Así, el COVID-19 marcó cambios en todo el mundo, afectando a países, economías y a los sistemas de salud. De acuerdo con el informe sobre el desarrollo mundial 2022: “La pandemia de COVID-19 generó una onda expansiva que afectó a toda la economía mundial y desencadenó la mayor crisis en más de un siglo” (Banco Mundial, s.f., párr. 1). Esto fue un hecho importante, puesto que a raíz de este se comenzaron a utilizar más las plataformas digitales financieras.

Como se mencionó, la pandemia por COVID-19 tuvo un gran impacto en la economía mundial y gracias a esto se comenzó una transición hacia las plataformas financieras digitales, a causa de las medidas de distanciamiento social y los confinamientos. Según un comunicado de prensa por parte del Banco Mundial (s.f.):

Al 2021, el 76 % de los adultos a nivel mundial contaban con una cuenta en un banco, otra institución financiera o por medio de un proveedor de dinero móvil, lo que marca un aumento en relación con el 68 % que se registraba en 2017.

(párr. 3)

Además, “en la actualidad, dos terceras partes de los adultos de todo el mundo realizan o reciben pagos digitales, mientras que la proporción en las economías en

desarrollo subió del 35 % en 2014 al 57 % en 2021”, como lo indica el Banco Mundial (s.f., párr. 5). De acuerdo con esto, se identifica que la pandemia por COVID-19 tuvo influencia en el uso de las plataformas financieras digitales.

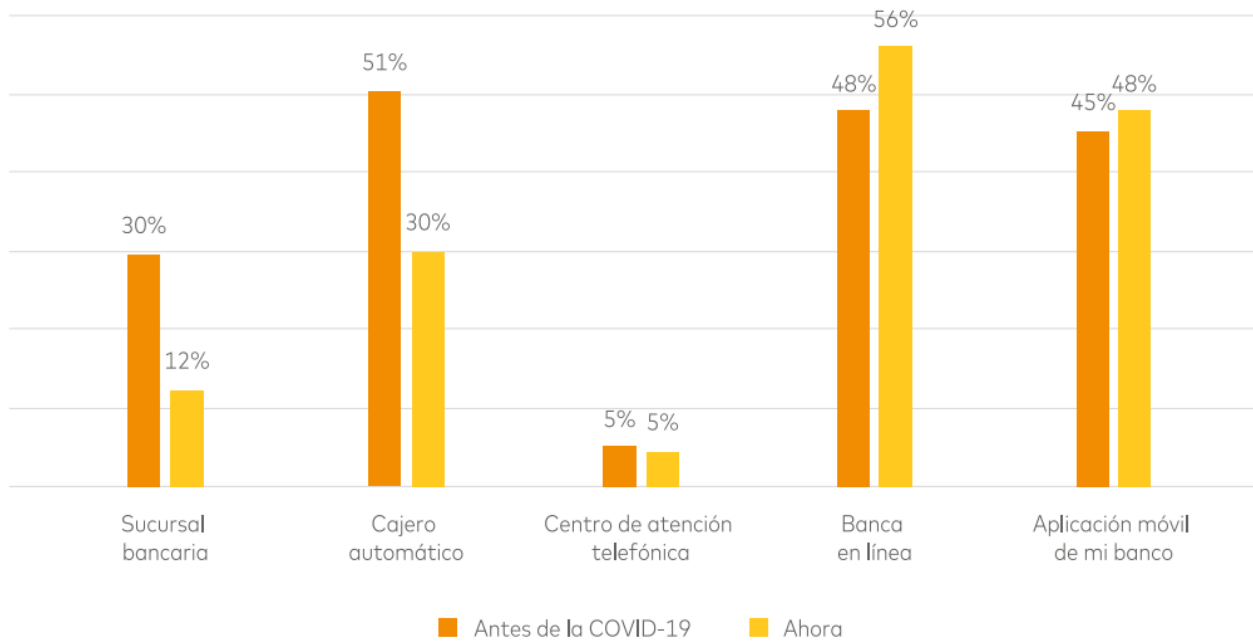
También, con el tiempo, el número de sucursales físicas se ha visto reducido y el COVID-19 fue un factor que influyó en este proceso, Vargas-Vega (2021) menciona que:

En 2019, había un total de 6.349 sucursales, mientras que en 2020 la cifra cayó a 5.913, lo que presentó una disminución de 6,8 %. En el año anterior a la pandemia había 43 entidades financieras entre bancos, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, entre otros actores del sector, con puntos físicos; para 2020 solo 39 empresas contaban con sedes. (párr. 14)

Asimismo, durante la pandemia se observó que hubo un aumento respecto al uso de canales bancarios, como indica el estudio de Americas Market Intelligence (2020): “Los pagos, el comercio y la vida después de la cuarentena de COVID-19”, además: “Hoy en día, el 56 % de los latinoamericanos usan la banca en línea y el 48 % utilizan la aplicación móvil de su banco.” (p. 29). A continuación, en la figura 4 se visualiza el porcentaje de uso de los canales bancarios pre y post pandemia.

Figura 4.

Uso de canales bancarios antes de la pandemia de la COVID-19 y en la actualidad



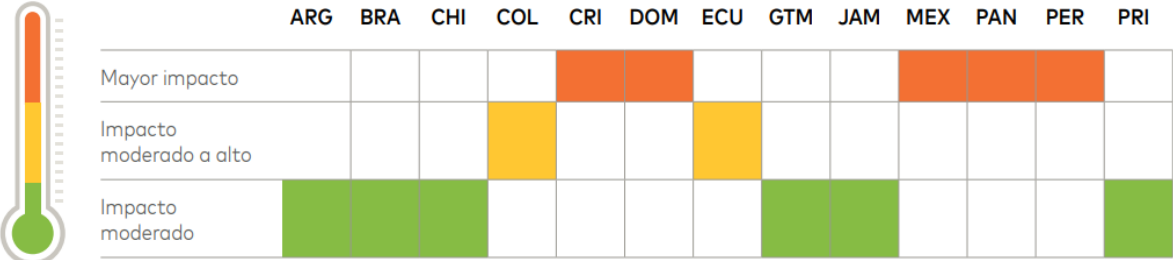
Nota: Americas Market Intelligence, 2020.

Con esto, se destaca el aumento en la digitalización de los países latinoamericanos analizados en el estudio realizado por AMI (2020), donde se puede observar que en el caso de Costa Rica se tuvo un gran impacto en la adopción de la digitalización. Los datos se pueden ver en la siguiente figura.

Figura 5.

Nivel de impacto en la adopción de la digitalización por país

Nivel de impacto en la adopción de la digitalización por país^s



Nota: Americas Market Intelligence, 2020.

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se presenta el marco metodológico que permitió abordar el problema de investigación planteado. Este se realizó con el objetivo de establecer una serie de pasos y procedimientos que guían el desarrollo de esta investigación. Aquí se detallan los métodos de análisis empleados, por lo que se describen las herramientas que son de ayuda para llevar a cabo la investigación según las categorías de esta. En este capítulo se explican los detalles metodológicos de la investigación, como lo son el enfoque de la investigación, el tipo de estudio que se decide realizar, la población, el diseño muestral, las fuentes, los instrumentos, entre otros.

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es de carácter cualitativo, es decir, se basa en la revisión bibliográfica más que en la numérica, según los expertos este tipo de enfoque “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 07). No en vano, las investigaciones que utilizan el enfoque cualitativo se constituyen en la recolección y uso de documentos que ya existen con el fin de analizarlos y presentar los resultados lógicos, permitiendo encontrar hechos que han ocurrido.

Con esto, se confirma que esta investigación posee un enfoque cualitativo, debido a que sus categorías están asociadas más a la observación y descripción de la evolución y uso que ha tenido la banca en línea durante los últimos años. Además, la información que se utilizó para sustentar lo expresado por las investigadoras ha sido exclusivamente de medios bibliográficos y de datos suministrados por los clientes del Banco Nacional y Bancos de Costa Rica.

3.2. Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación se basa en un estudio de carácter descriptivo y explicativo, los cuales se detallan a continuación:

Una investigación descriptiva según Hernández *et al.* (2014) “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80). Es decir, esta metodología lo que

pretende es recopilar información sobre los conceptos o categorías que componen la investigación. Se centra en el “qué” y no se enfoca tanto en el “por qué” de la situación en estudio, así, lo que se pretende es describir la naturaleza de una parte demográfica, sin conocer las razones del fenómeno. Por tanto, se describe qué ocurrió, pero no por qué ocurrió.

Hablando en términos investigativos, con el alcance descriptivo lo que se procura es analizar, describir e interpretar la evolución que ha tenido la banca en línea en el Banco Nacional y Banco de Costa Rica durante los últimos años, como también conocer el uso que le han dado los usuarios de estos bancos a las plataformas y servicios digitales que les ofrecen dichas entidades financieras.

Ahora bien, los estudios explicativos están dirigidos a “establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (Hernández-Sampieri *et al.*, 2014, p. 95), es decir, el estudio explicativo lo que busca es encontrar las razones o causas que ocasionan estos problemas. Por lo tanto, en la presente investigación se pretende revelar las causas y efectos que ha tenido la evolución en la banca en línea y explicar la utilización que los usuarios de dichos bancos le han dado a las plataformas y servicios bancarios digitales que se les proporcionan, con el fin de conocer si es una herramienta útil para la población de Pérez Zeledón o si más bien, los usuarios siguen prefiriendo hacer uso de los servicios bancarios tradicionales.

3.3. Fuentes de Información

Las fuentes de información corresponden a los datos o materiales que son utilizados para dar fundamento y respaldar la información en una investigación. Estas se clasifican en fuentes primarias, secundarias y terciarias.

En la presente investigación se utilizan las fuentes primarias y secundarias que según Baena-Paz (2017):

Las primarias son obras de un autor clásico, son originales, son aportaciones directas, en cambio las secundarias son versiones o interpretaciones de autores clásicos u originales, también se consideran fuentes secundarias a la información

periodística dado que los hechos ya están contados por una versión de alguien que recabó datos o entrevistó a las personas actores del suceso. (p. 65)

La utilización de fuentes de información primarias y secundarias en esta investigación se justifica por la necesidad de obtener una amplitud de perspectivas actualizadas, ya que ambas fuentes de información se complementan. Las fuentes primarias ofrecen información actualizada y detallada sobre los comportamientos, tendencias y opiniones acerca del uso de la banca en línea. Por su parte, las fuentes secundarias, brindan información histórica acerca de la banca en línea, el acceso a otras investigaciones relacionadas al tema, entre otros; permitiendo una mayor profundidad y mejor comprensión acerca de la banca en línea a lo largo de la investigación. Al utilizar ambas fuentes se da una perspectiva mayor del tema.

Por lo que, para el desarrollo de la presente investigación, se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias, entre las cuales se mencionan: libros, documentos oficiales, censos, artículos de publicaciones periódicas, artículos de revista, tesis, entre otros, con el fin de brindarle fundamento y relevancia a lo mencionado por las investigadoras.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica utilizada para la recolección de datos en esta investigación fue la encuesta, misma que es definida por Bernal (2010) de la siguiente manera: “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.” (p. 194). En otras palabras, es un método de recolección de información donde se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de personas para obtener información relevante para una investigación.

Asimismo, el instrumento de investigación para la encuesta es el cuestionario, el cual está compuesto por una serie de preguntas, con el objetivo de recopilar datos y conocer la aceptación de los clientes del Banco Nacional y Banco de Costa Rica en la zona de Pérez Zeledón respecto a la utilización de la banca *online* para realizar transacciones en la zona. Además, se utiliza un cuestionario para llevar a cabo una entrevista estructurada. Según Folgueiras-Bertomeu (s.f.),

En la entrevista estructurada se decide de antemano que tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guión de entrevista que sea fijo y secuencial. El entrevistador sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistado debe ajustarse a este guión previamente establecido. (p. 3)

El objetivo de la entrevista fue establecer una conversación con un funcionario experto del Banco Nacional y un funcionario experto del Banco de Costa Rica y, de esta manera, conocer de primera mano cómo fue la evolución que ha presentado la banca en línea en el cantón de Pérez Zeledón, además de la perspectiva que tienen los bancos sobre la aceptación que poseen los usuarios sobre dichas herramientas tecnológicas bancarias.

De igual forma, la encuesta en formato de cuestionario se aplicó de manera virtual por medio de las redes sociales WhatsApp, Instagram y Facebook, donde se publicó y/o envió el enlace que redirige al cuestionario creado con la herramienta Google Forms. Así, se tuvo un mayor alcance a las personas clientes de los bancos. Además, resultó más rentable y accesible para las investigadoras, ya que no se trasladaron para aplicar el cuestionario en las diferentes sedes que poseen los bancos en el cantón de Pérez Zeledón.

3.5. Diseño Muestral

En el siguiente apartado se desarrolla el procedimiento metodológico de la investigación, lo que permite definir la población objetivo para el problema planteado y calcular la muestra de usuarios a los cuales se les va a aplicar el instrumento.

3.5.1 Población de Estudio

De acuerdo con Arias-Gómez *et al.* (2016): “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202). En otras palabras, la población de estudio son personas, objetos, elementos, entre otros, que son el foco principal para analizar dentro de la investigación.

La población de estudio para esta investigación corresponde a las personas de 18 años en adelante, los cuales sean usuarios activos de los servicios financieros ofrecidos a través de plataformas digitales del Banco de Costa Rica y Banco Nacional del cantón de Pérez Zeledón. La población seleccionada abarca una amplia variedad de usuarios adultos que utilizan estas herramientas para llevar a cabo sus operaciones financieras, debido a que estos han alcanzado la mayoría de edad y comienzan a tener una mayor interacción con dichos servicios.

3.5.2 Tipo de Muestreo

El muestreo de la investigación implica escoger una muestra de la población de estudio, es decir, un subconjunto de la población, lo que permite obtener resultados y/o conclusiones sin tener que estudiar a una población más amplia.

Existen algunos tipos de muestreo como es el aleatorio, a juicio o a conveniencia, por lo tanto, en esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico que según Pimienta-Lastra (2000):

Las encuestas probabilísticas tienen por objeto estudiar los métodos para seleccionar y observar una parte que se considera representativa de la población, denominada muestra, con el fin de hacer inferencias sobre el total. La representatividad de una muestra se garantiza con una selección metodológicamente correcta de las unidades de muestreo sujetas a investigación. (p. 266)

Se escoge el muestreo probabilístico para esta investigación porque proporciona resultados reales y válidos, lo que brinda una igualdad de oportunidades a cada miembro de la población objetivo de ser seleccionados, es decir, permite seleccionar de manera aleatoria a los participantes. De esta manera, se eliminan los sesgos de selección, obteniendo información sólida y confiable.

Al abordar en esta investigación temas como la utilización, evolución y aceptación de la banca en línea, resulta esencial que se obtenga una muestra que refleje de manera precisa la diversidad y distribución de la población de interés en la zona de Pérez Zeledón. Así esto da una buena credibilidad de la misma. Este tipo de muestreo brinda

una mejor visión del panorama sobre la aceptación y utilización de la banca en línea, sirviendo como punto de partida para otros estudios más profundos.

3.5.3. *Tamaño de la Muestra*

La población de esta investigación son las personas mayores de 18 años que posean cuentas en el Banco Nacional y Banco de Costa Rica y que hagan uso de las plataformas, además de los servicios digitales que ofrecen estas entidades financieras en el cantón de Pérez Zeledón. Ahora bien, como no es posible conocer con exactitud el número de usuarios que poseen dichas entidades financieras en el cantón, se procedió a utilizar el total de habitantes que posee el cantón de Pérez Zeledón en su distrito de cabecera que, según el último censo poblacional realizado por el INEC (2022), el cantón de Pérez Zeledón cuenta con una densidad poblacional de 143.282 habitantes, donde 105.068 son personas mayores de 18 años, los cuales son la población de interés para la presente investigación.

Asimismo, el cantón de Pérez Zeledón es uno de los más extensos de la provincia de San José y es el tercero más densamente poblado de la provincia, por lo tanto, resulta complicado encuestar un número tan grande de personas, debido a ello se recurre a realizar una muestra de dicha población, con el fin de que sea más accesible para las investigadoras poder obtener información relevante por parte de los usuarios de los bancos sujetos a investigación.

La fórmula para el cálculo de la muestra se elige según el tipo de investigación, en este caso la investigación es de tipo cualitativa, con una población infinita ya que se desconoce la cantidad exacta de sujetos o que los mismos son mayores a 100 mil, como es el presente caso en donde se desconoce la cantidad exacta de usuarios mayores de 18 años con cuentas activas y que hagan uso de la banca en línea de los bancos bajo investigación en el cantón de Pérez Zeledón, por lo tanto, la fórmula es la siguiente.

Figura 6.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra

$$(192) \quad n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 N \sigma^2}{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 + N E^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra.

Z= Valor tabulado de Z corresponde al nivel de confianza del 95 % (1.96).

O= Variabilidad ($p \times p = 0,5 \times 0,5 = 0,25$).

N= Tamaño de la población.

E= Margen de error (0.05).

Con una población de 105,068 el resultado de la fórmula para calcular el tamaño de la muestra es de 383 personas, las cuales deben ser mayores de edad y usuarios activos del Banco Nacional o Banco de Costa Rica y que además residan en el cantón de Pérez Zeledón.

3.5.4. Selección y Distribución de la Muestra

Para la presente investigación se utilizó una muestra bajo criterios de conveniencia y accesibilidad, en donde se seleccionaron las personas mayores de 18 años, vecinas del cantón de Pérez Zeledón que fuesen usuarias activas del Banco Nacional y Banco de Costa Rica y que utilicen frecuentemente los servicios bancarios *online* y las plataformas digitales que estos bancos ofrecen a sus usuarios.

3.6. Cuadro de Categorías

Tabla 3.

Cuadro de Categorías

Objetivo específico	Categorías de estudio	Definición conceptual de la categoría	Indicadores	Definición instrumental
Analizar la evolución de la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional durante el periodo 2020-2023.	Banca en línea	Sistema que permite a los usuarios realizar transacciones bancarias a través de una plataforma digital.	Plataformas digitales que utilizan los bancos para ofrecer sus servicios.	Cuestionario ítem 4 Entrevista ítem 2, 3
	Evolución de la banca en línea	Proceso de adaptación y transformación de los servicios financieros tradicionales hacia los financieros digitales a lo largo del tiempo.	Cambios que ha tenido la banca en línea en el transcurso de los años hasta la actualidad.	Entrevista ítem 9, 11
Comparar los servicios bancarios tradicionales frente a la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional.	Servicios bancarios tradicionales	Servicios que ofrecen los bancos en sucursales físicas de manera convencional. Ejemplo: Solicitar un crédito.	Los servicios que ofrecen los bancos desde el momento desde su fundación.	Cuestionario ítem 14
	Servicios bancarios actuales	Conjunto de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades bancarias.	Servicios que ofrecen los bancos en conjunto con las plataformas digitales.	Cuestionario ítem 9, 11, 12, 14,15 Entrevista ítem 4

Objetivo específico	Categorías de estudio	Definición conceptual de la categoría	Indicadores	Definición instrumental
<p>Determinar la utilización y aceptación de la banca en línea por parte de los usuarios del Banco de Costa Rica y Banco Nacional.</p>	<p>Utilización de la banca en línea</p> <p>Aceptación de la banca en línea</p> <p>Usuarios de la banca en línea</p>	<p>Acceso y gestión de las plataformas financieras digitales.</p> <p>Grado en que usuarios confían y utilizan los servicios ofrecidos en las plataformas financieras digitales.</p> <p>Cualquier persona o empresa que utilice las plataformas digitales bancarias.</p>	<p>El nivel de utilización que le dan los usuarios a las plataformas digitales de los bancos.</p> <p>Conformidad que tienen los usuarios con las plataformas digitales bancarias.</p> <p>Características de las personas que utilizan las plataformas digitales bancarias.</p>	<p>Cuestionario ítem 5, 6, 8</p> <p>Cuestionario ítem 10, 13, 14, 16</p> <p>Entrevista ítem 8, 10</p> <p>Cuestionario ítem 1, 2, 3</p>
<p>Valorar las ventajas y desventajas de la implementación de la banca en línea del Banco de Costa Rica y Banco Nacional.</p>	<p>Ventajas y desventajas de la banca en línea</p>	<p>Aspectos que favorecen y obstaculizan el uso de la banca en línea.</p>	<p>Los pros y los contras que trae el uso de las plataformas digitales bancarias.</p>	<p>Cuestionario ítem 7, 11, 12, 15</p> <p>Entrevista ítem 5, 6, 7</p>

Objetivo específico	Categorías de estudio	Definición conceptual de la categoría	Indicadores	Definición instrumental
Identificar los factores que influyeron en el uso de las plataformas digitales bancarias debido a la pandemia por COVID-19.	Factores de la banca en línea	Elementos que influyen en el proceso de utilización de las plataformas financieras digitales.	Características de la banca en línea de los bancos bajo investigación.	Cuestionario ítem 13
	Plataformas digitales bancarias	Aplicaciones y/o servicios que ofrecen las entidades bancarias que facilita a los usuarios llevar a cabo la administración de sus cuentas por medio de dispositivos electrónicos.	Las plataformas digitales que ofrecen las instituciones financieras a sus usuarios.	Cuestionario ítem 5 Entrevista ítem 3, 11
	Incidencia del COVID-19	Grado en el que influye el COVID-19 en el uso de las plataformas financieras digitales.	La forma en la que influyó el COVID-19 en el auge de la banca en línea.	Entrevista ítem 12

Capítulo IV

Análisis de Datos

En este capítulo se analizan los resultados obtenidos con las técnicas e instrumentos utilizados en esta investigación. A continuación, se presentan en formato de figuras y tablas la información recopilada por medio del cuestionario aplicado a los usuarios del Banco Nacional y Banco de Costa Rica del cantón de Pérez Zeledón, así como las entrevistas realizadas a los funcionarios de los bancos anteriormente mencionados. Con estos datos se obtuvo información de primera mano sobre la evolución y utilización de la banca en línea.

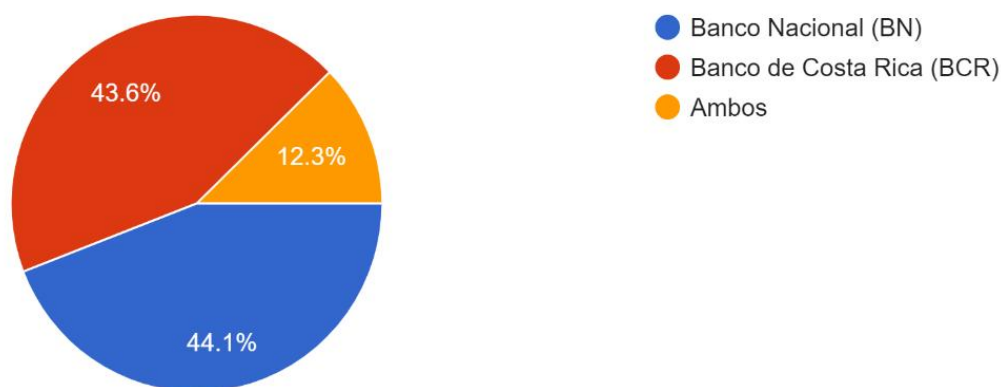
Es importante mencionar que la secuencia en la que se muestran los resultados corresponde al orden de los objetivos y las categorías desarrolladas en la tabla N.º 3 Cuadro de Categorías.

4.1. Banca en línea y su evolución.

Se presentan los resultados obtenidos del estudio de las categorías banca en línea y evolución de la banca en línea, los cuales provienen de los resultados del cuestionario y dos tablas con la información suministrada en la entrevista con los funcionarios de ambas entidades financieras.

Figura 7.

Banco de preferencia



Según los datos mostrados en la figura 7, los habitantes del cantón de Pérez Zeledón utilizan de manera similar los bancos sometidos a investigación, es decir, la

diferencia presente entre ambos bancos es de 0.5 puntos porcentuales entre el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, lo que quiere significa que existe un equilibrio de preferencia entre la población.

Además, en la tabla 4 se presenta información de lo que opinan los funcionarios entrevistados sobre lo que es la banca en línea.

Tabla 4.

¿Qué es la banca en línea?

¿Para usted qué es la banca en línea?	
Funcionario Banco Nacional	La banca en línea es el lugar donde se puede realizar todas las transacciones bancarias de una manera más ágil y cómoda.
Funcionario Banco de Costa Rica	Una herramienta para realizar transacciones sin tener que presentarse a una entidad bancaria.

Según lo mencionado en la tabla 4, se evidencia que la banca en línea es una herramienta que ofrece cada institución bancaria para facilitar las gestiones a sus usuarios, debido a que es una plataforma ágil, rápida y segura en donde los usuarios pueden realizar sus trámites y transacciones sin la necesidad de acudir a una sucursal presencialmente.

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos del análisis de la categoría evolución de la banca en línea, los cuales provienen de la entrevista realizada a los funcionarios de ambos bancos.

Tabla 5.

Proceso de evolución de la banca en línea

¿Cómo definiría el proceso de evolución de la digitalización de la banca?	
Funcionario Banco Nacional	Se considera que la banca siempre está en un constante cambio.
Funcionario Banco de Costa Rica	Proceso lento y difícil ya que los usuarios se resisten al cambio.

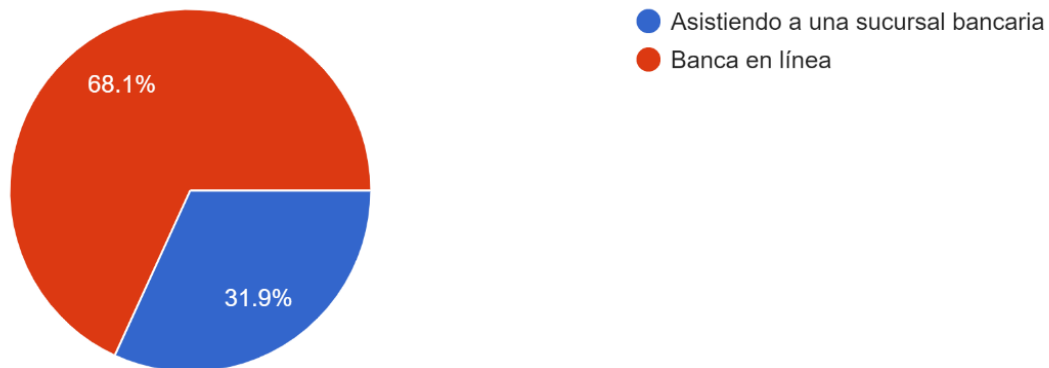
En la tabla 5 se observa que, de acuerdo con la opinión de los funcionarios de ambos bancos, la banca siempre está en constante cambio, sin embargo, este cambio no ha sido fácil, es un proceso lento debido a que los usuarios tienden a resistirse al cambio.

4.2. Comparación entre los Servicios Bancarios Tradicionales y los Servicios Bancarios Actuales.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al analizar las categorías servicios bancarios tradicionales y los servicios bancarios actuales, los cuales fueron obtenidos al realizar la encuesta a los usuarios de ambas instituciones financieras, con el fin de conocer cuál es el canal de preferencia a la hora de realizar los trámites o transacciones bancarias.

Figura 8.

Canal de preferencia



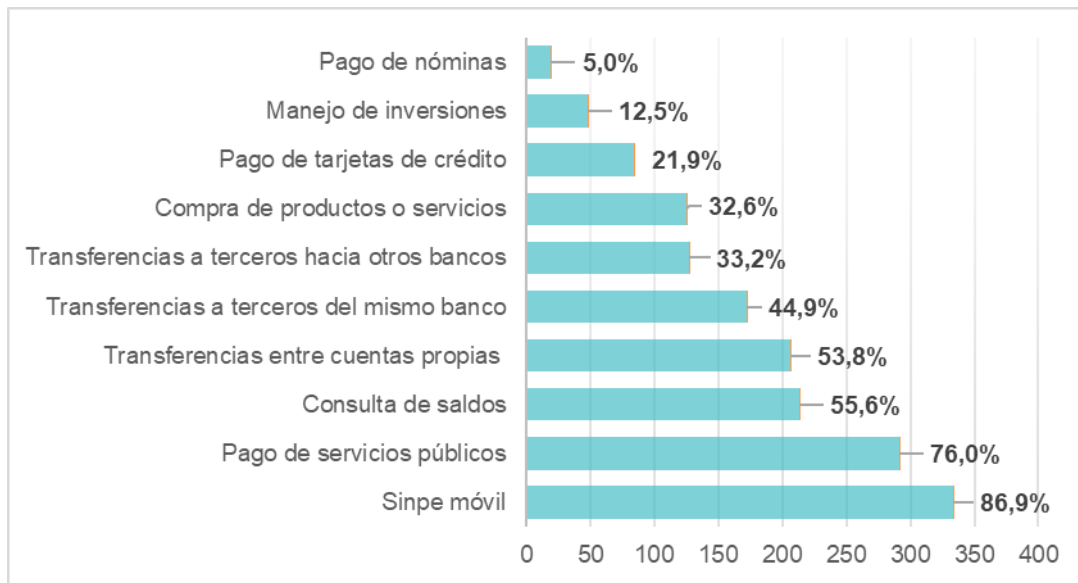
En la figura 8 se muestra que el 68.1 % de los encuestados prefieren utilizar la banca en línea, mientras que un 31.9 % de los usuarios de los bancos encuestados siguen prefiriendo realizar sus gestiones presencialmente en las sucursales bancarias correspondientes.

Así mismo, se analizan los resultados obtenidos de la categoría servicios bancarios actuales, los cuales se ilustran por medio de dos gráficos creados con los resultados de la encuesta a los usuarios de dichas instituciones financieras y una tabla con lo mencionado por los funcionarios de los bancos investigados en la entrevista.

La figura 9 muestra en orden descendente los servicios más utilizados por los usuarios de la banca en línea de los bancos analizados.

Figura 9.

Servicios que utiliza el usuario en la banca en línea

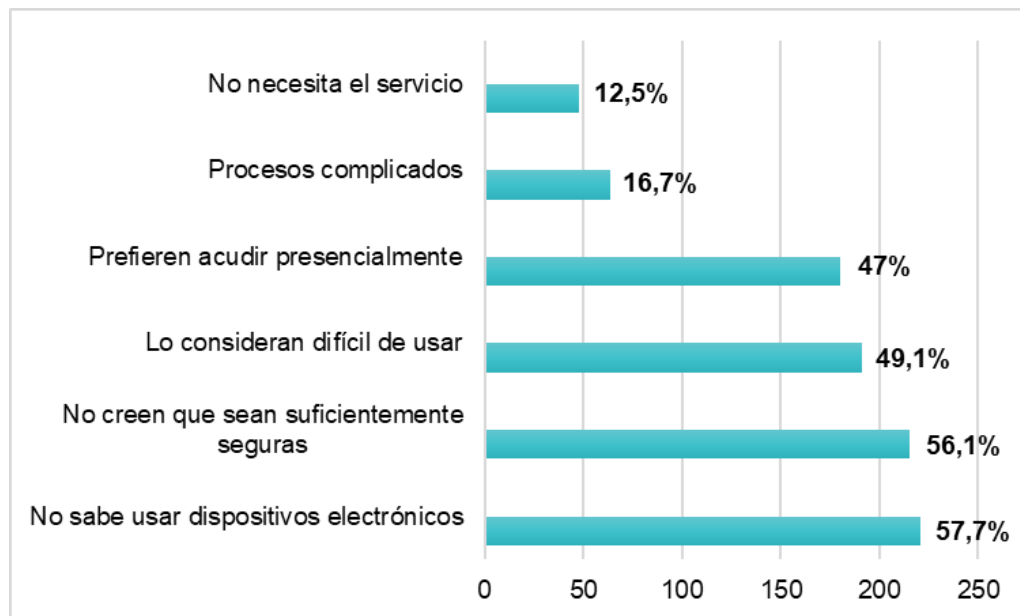


En esta figura se evidencia que los servicios que más utilizan los usuarios mediante página web o aplicación móvil de los bancos encuestados son el SINPE móvil, el pago de servicios públicos y consulta de saldos. Mientras que los servicios que menos se utilizan son el manejo de inversiones y el pago de nóminas.

A continuación, se presenta la figura 10 que contiene información acerca de las razones por las que los usuarios de la banca en línea creen que otras personas no utilizan estos servicios.

Figura 10.

Razones por las que los usuarios creen que otras personas no utilizan la banca en línea



Se observa en la figura 10 que los usuarios consideran que la razón por la cual otras personas no utilizan servicios bancarios en línea es debido a que no saben utilizar dispositivos electrónicos, haciendo referencia a personas adultas mayores, resultado que se verificó con la aplicación de la encuesta. Además, también consideran que no son lo suficientemente seguros, por lo tanto, prefieren acudir a una sucursal de manera presencial.

En la tabla 6 se presenta información sobre los servicios que ofrece la banca en línea según los funcionarios entrevistados.

Tabla 6.

Servicios que ofrece la banca en línea

¿Cuáles son los diferentes tipos de servicios que ofrece la banca en línea del banco en el cual usted labora?	
Funcionario Banco Nacional	Pago de servicios públicos, seguros, transferencias, SINPE móvil, recargas telefónicas, entre otros.
Funcionario Banco de Costa Rica	Pago de servicios públicos, transferencias, aperturas de cuenta, solicitudes de tarjeta, certificaciones, pin de tarjeta, SINPE móvil, pago de timbres.

En la tabla 6 se muestran servicios que ofrecen ambos bancos por medio de la banca en línea y aplicaciones móviles, son: pago de servicios públicos, transferencias, SINPE móvil, aperturas de cuenta, solicitudes de tarjeta, entre otros.

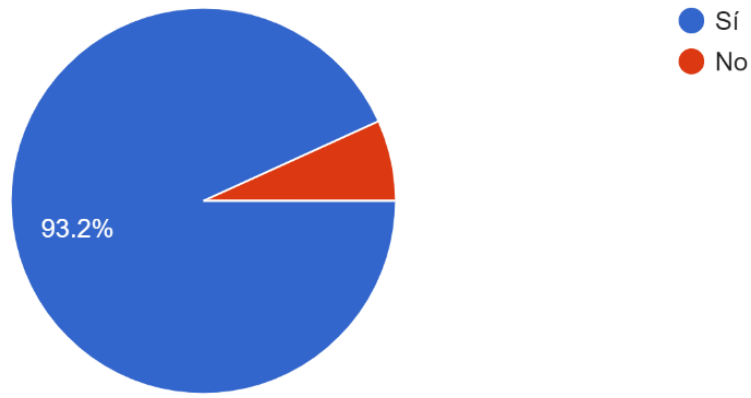
4.3. Utilización y Aceptación de la Banca en línea por parte de los usuarios.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos al analizar las categorías utilización y aceptación de la banca en línea, la cual se visualiza por cinco gráficos provenientes de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los bancos analizados y una tabla con lo comentado por los funcionarios entrevistados.

Así, pues, se presenta la figura 11, en la que se muestra el porcentaje de personas que han utilizado la página web o aplicación móvil para realizar transacciones.

Figura 11.

Personas que han utilizado los servicios de la página web o aplicación móvil para realizar transacciones

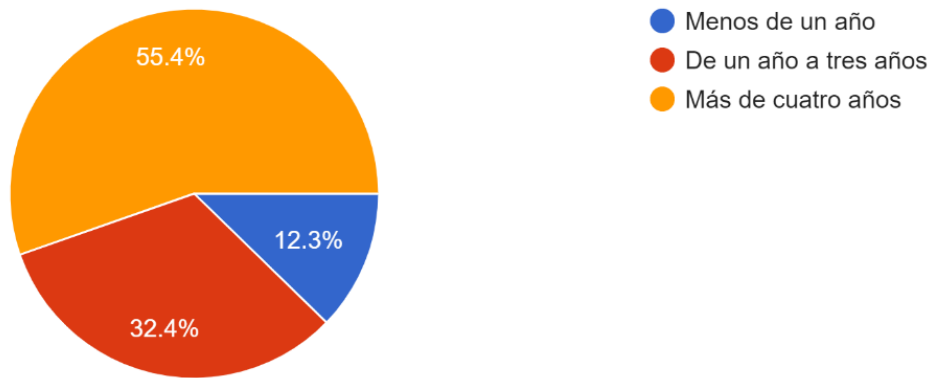


Se identifica en la figura 11 que un 93.2 % de los encuestados han utilizado la página web y/o aplicación móvil para realizar sus gestiones financieras, demostrando que la mayoría de encuestados utilizan estos servicios.

A continuación, se muestra la figura 12 con datos sobre la antigüedad de los usuarios utilizando la banca en línea.

Figura 12.

Antigüedad del usuario utilizando la banca en línea

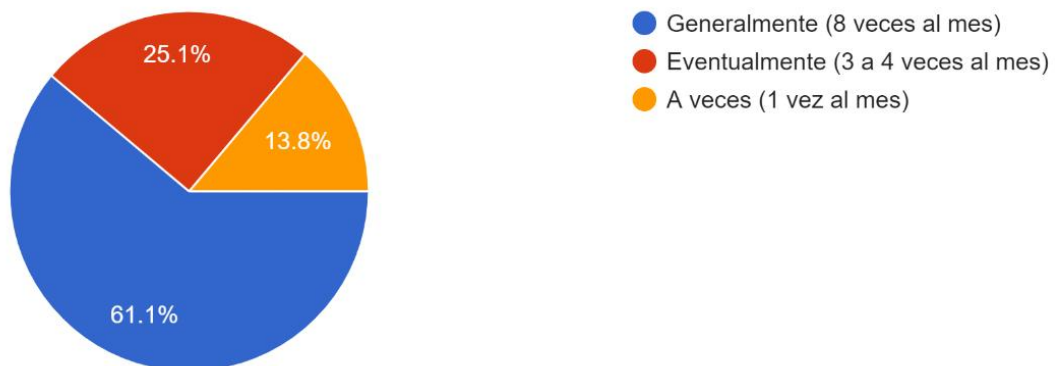


En la figura 12 se observa que más de la mitad de los usuarios encuestados utilizan hace más de cuatro años los servicios que ofrece la página web y la aplicación móvil del banco de preferencia, mientras que solo un 12,3 % lo utiliza hace menos de doce meses.

Ahora bien, en la figura 13 se visualiza la frecuencia de uso por mes de la banca en línea por parte de los usuarios.

Figura 13.

Frecuencia de uso por mes



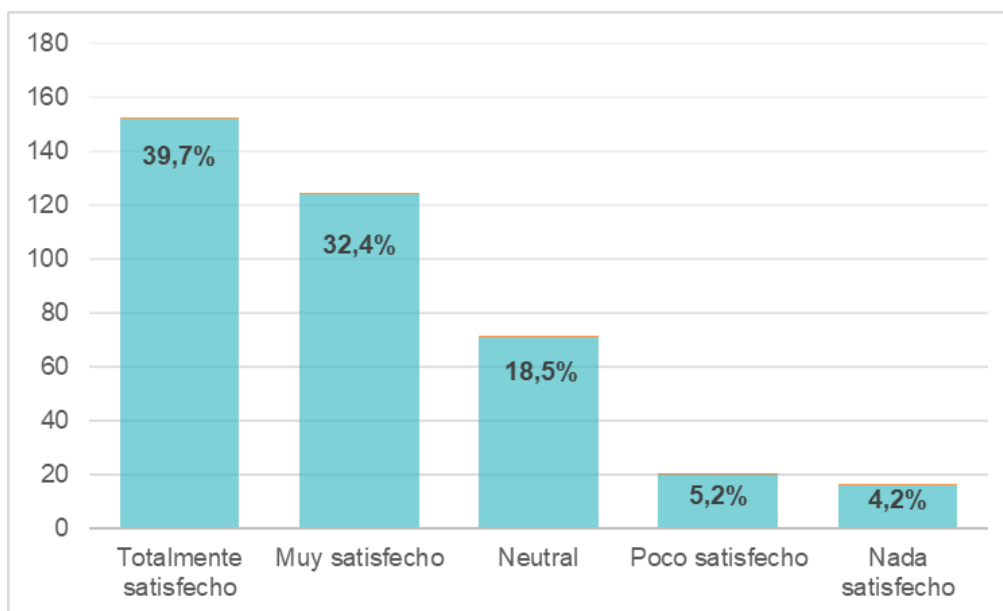
En la figura 13 se aprecia que hay una tendencia hacia el uso de la banca en línea, demostrando que el 61.1 % de los usuarios encuestados afirma utilizar los servicios de la página web o aplicación móvil generalmente, es decir, más de ocho veces al mes. El 25.1 % indica utilizar la banca en línea eventualmente, mientras que solo el 13.8 % de los mismos tiene el hábito de utilizar los servicios en línea rara vez.

Por otro lado, se presentan los resultados obtenidos al analizar la categoría aceptación de la banca en línea.

En la figura 14 se presenta en orden descendente el nivel de satisfacción que presentan los usuarios con los servicios ofrecidos por la banca en línea de su banco de preferencia en donde los números presentados en el eje vertical del gráfico representan la cantidad de personas encuestadas y el eje horizontal indica el nivel de satisfacción presentada por parte de los usuarios de los bancos sometidos a investigación.

Figura 14.

Grado de satisfacción de los usuarios



Se evidencia en la figura 14 que existe un alto grado de satisfacción entre los usuarios de los bancos, ya que entre los que indicaron que se encontraban totalmente

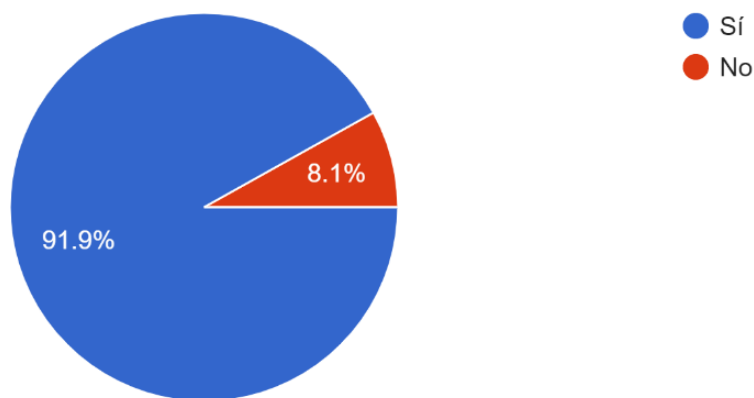
satisfechos y los muy satisfechos conforman más de la mitad de los usuarios encuestados.

Asimismo, existe una diferencia gradual en el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios en línea ofrecidos por el banco de preferencia, siendo 39.7 % de los usuarios encuestados que se encuentran totalmente satisfechos con los servicios ofrecidos y solo 4.2 % de ellos mencionan estar nada satisfechos.

En la figura 15 se da información acerca de si los usuarios recomiendan el uso de canales digitales.

Figura 15.

¿Recomienda el usuario los canales digitales de su banco de preferencia?



En la figura 15 se determina que la mayoría de los usuarios encuestados conformando un 91.9 % recomiendan a terceras personas utilizar la página web o aplicación móvil para realizar sus gestiones y transacciones bancarias.

En la tabla 7 se analiza información recopilada acerca de la aceptación que ha tenido la digitalización de la banca.

Tabla 7.

Aceptación de la digitalización de la banca

¿Cree usted que los usuarios del banco en cual usted trabaja han aceptado la digitalización de la banca?	
Funcionario Banco Nacional	Los usuarios del banco han aceptado muy bien la digitalización de los servicios, incluso los prefieren antes que visitar una sucursal física, sin embargo, las personas adultas mayores son las que más se atienden en el banco, ya que mencionan que les da incertidumbre y temor utilizar la banca en línea por desconocimiento o por carencia de dispositivos electrónicos.
Funcionario Banco de Costa Rica	La mayoría no, prefieren hacer largas filas para realizar sus transacciones.

Según lo mostrado en la tabla 7, se aprecia que los usuarios de la banca en línea del Banco Nacional y Banco de Costa Rica han aceptado parcialmente la digitalización de la banca, ya que aún existen personas que prefieren acudir presencialmente a las sucursales bancarias para realizar sus diligencias.

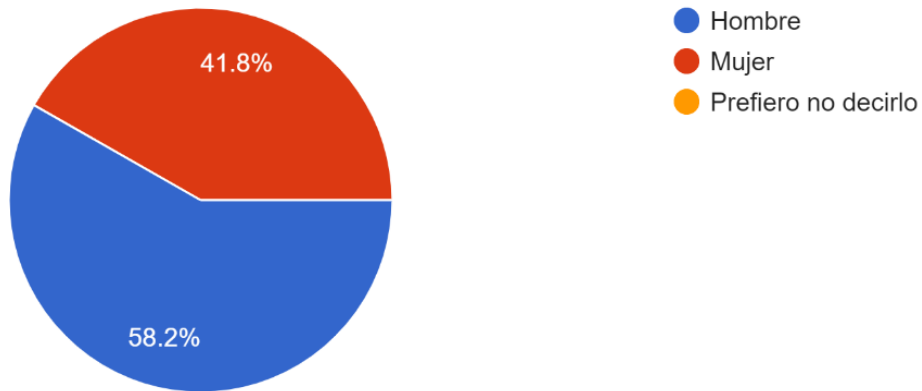
4.4. Usuarios de la Banca en línea.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos al analizar la categoría usuarios de la banca en línea, los cuales están compuestos por tres gráficos creados con los resultados suministrados por la encuesta realizada hacia los usuarios de los bancos analizados.

A continuación, se presenta la figura 16, en la que se muestra el género de los usuarios encuestados.

Figura 16.

Género de los usuarios

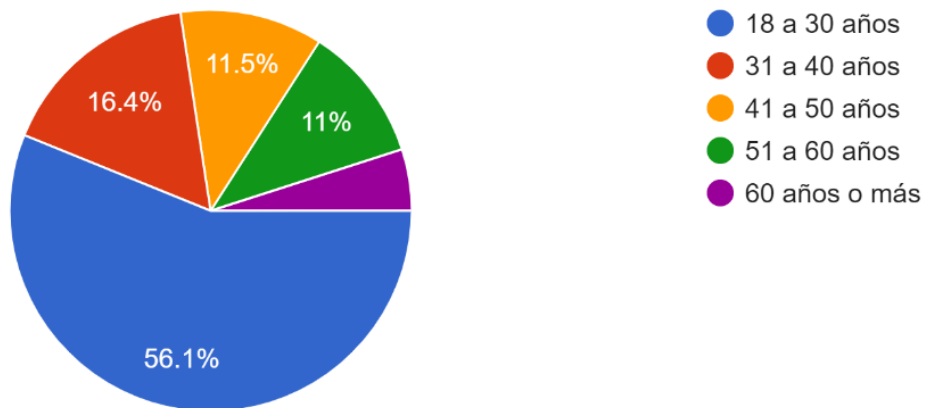


En esta figura se observa que del 100 % de los usuarios encuestados, el 58.2 % corresponde al género masculino y un 41.8 % al género femenino.

Ahora, la figura 17 se analiza el rango de edad de los usuarios encuestados.

Figura 17.

Rango de edad de los usuarios



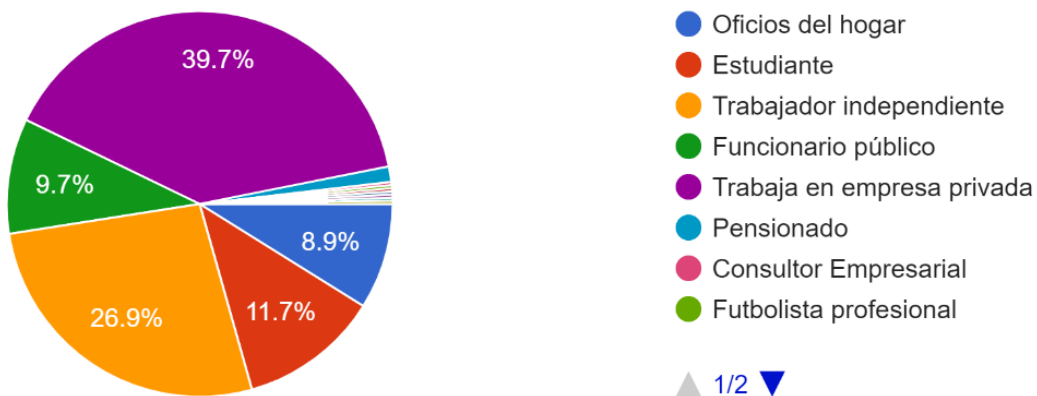
Se evidencia en la figura 17 que la población joven en un rango de edad de 18 a 30 años son los que más utilizan los servicios de las plataformas digitales bancarias, conformando estos un 56.1 % de los encuestados, mientras que el 5 % de los encuestados forman parte de los usuarios con un rango de edad mayor a los 60 años,

siendo estos los que menos utilizan dichos servicios, evidenciando que estas personas presentan más dificultades o aversión a utilizar estas plataformas.

Seguidamente, la figura 18 se ve la información acerca de la ocupación de los usuarios encuestados.

Figura 18.

Ocupación de los usuarios



Los usuarios del Banco Nacional y Banco de Costa Rica presentan variedad de ocupaciones como lo son: estudiantes, agentes de ventas, amas de casa, pensionados, funcionarios públicos, entre otros. Sin embargo, los trabajadores de empresas privadas son el porcentaje más alto de usuarios encuestados, conformado por el 39.7 %, seguidos por los trabajadores independientes con un 26.95.

4.5. Ventajas y Desventajas de la implementación de la Banca en línea.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos al analizar la categoría ventajas y desventajas de la banca en línea, los cuales están conformados por dos gráficos elaborados con base en los resultados arrojados por la encuesta realizada a los usuarios de los bancos analizados, además, se presentan tres tablas por los funcionarios de los bancos durante la entrevista.

Así, en la figura 19 se muestran las principales razones por las cuales los usuarios utilizan los servicios de la banca en línea.

Figura 19.

Razón por la cual utilizan la banca en línea

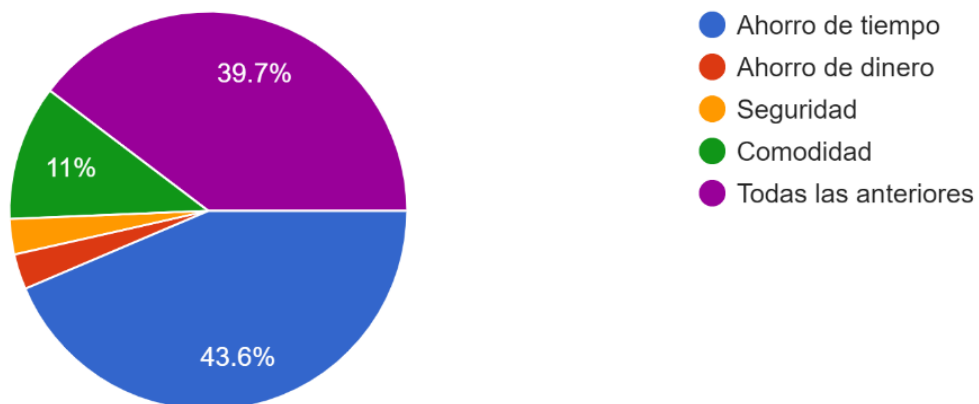


Con la figura 19 se evidencia que la principal razón por la cual los usuarios utilizan los servicios de la banca en línea es por la facilidad de su uso, representando un 79.4 % de la totalidad de los encuestados, seguido por la seguridad que presentan dichas plataformas y que se evitan utilizar las tarjetas de crédito o débito.

Asimismo, en la figura 20 se analizan las ventajas del uso de la banca en línea.

Figura 20.

Ventajas del uso de la banca en línea



Se determina con la figura anterior que la banca en línea ha demostrado tener una serie de ventajas como lo son el ahorro de tiempo, de dinero, la seguridad y comodidad.

Donde un 43.6 % de los usuarios encuestados afirman que las plataformas digitales poseen todas las ventajas anteriormente mencionadas, siendo el ahorro de tiempo su máxima cualidad.

A continuación, en la tabla 8 se analizan los beneficios que brinda la banca en línea a los usuarios.

Tabla 8.

Beneficios que brinda la banca en línea

¿Cuáles son los beneficios que brinda la banca en línea a los usuarios del banco en el cual usted trabaja?	
Funcionario Banco Nacional	Algunos de ellos son: consulta de saldos, movimientos de la cuenta, pago de servicios, entre otros.
Funcionario Banco de Costa Rica	No tener que desplazarse a la oficina para realizar transacciones, además de no hacer filas.

En la tabla 8 se pueden observar algunos de los beneficios que brinda la banca en línea a los usuarios, tales como: consulta de saldos, no gastar tiempo haciendo filas, no tener que desplazarse a las oficinas para realizar transacciones, entre otros.

Ahora bien, en la tabla 9 se analizan los puntos fuertes y débiles que los funcionarios entrevistados consideran que tiene la banca en línea.

Tabla 9.

Puntos fuertes y débiles de la banca en línea

Mencione los puntos fuertes y débiles que usted considera que posee la banca en línea del banco en el cual usted trabaja.	
Funcionario Banco Nacional	Algunos de los puntos fuertes son las actualizaciones, seguridad y rapidez. Mientras que su punto débil es la dependencia a una red.
Funcionario Banco de Costa Rica	Un punto fuerte es la opción de no hacer filas para realizar los trámites, no hay horario establecido para usar la plataforma virtual entonces es fácil acomodarse con las actividades diarias. Mientras que un punto débil es el limitante de los montos máximos permitidos a transferir.

En la tabla 9 se determinan puntos fuertes de la banca en línea como lo son la seguridad, rapidez, no hay horarios establecidos, entre otros. Del mismo modo, se mencionan puntos débiles como la dependencia a una red y los limitantes de los montos máximos para realizar transferencias; estos puntos débiles son factores en los que los bancos deben trabajar en la medida de lo posible para brindar un mejor servicio a los usuarios.

Asimismo, en la tabla 10 se evidencian los problemas más comunes que se dan en la banca en línea.

Tabla 10.

Problemas más comunes en la banca en línea

¿En cuáles de los servicios que ofrece la banca en línea considera usted que existen más problemas a la hora de realizarlos?	
Funcionario Banco Nacional	Se dan más problemas a la hora de realizar transferencias.
Funcionario Banco de Costa Rica	Transferencias de montos elevados porque la plataforma no lo permite.

Según lo mencionado por los funcionarios de ambos bancos en la tabla 10, se observa que el servicio que más presenta problemas a la hora de realizarlo por los usuarios de la banca en línea son las transacciones bancarias, en especial cuando se trata de transacciones de montos elevados.

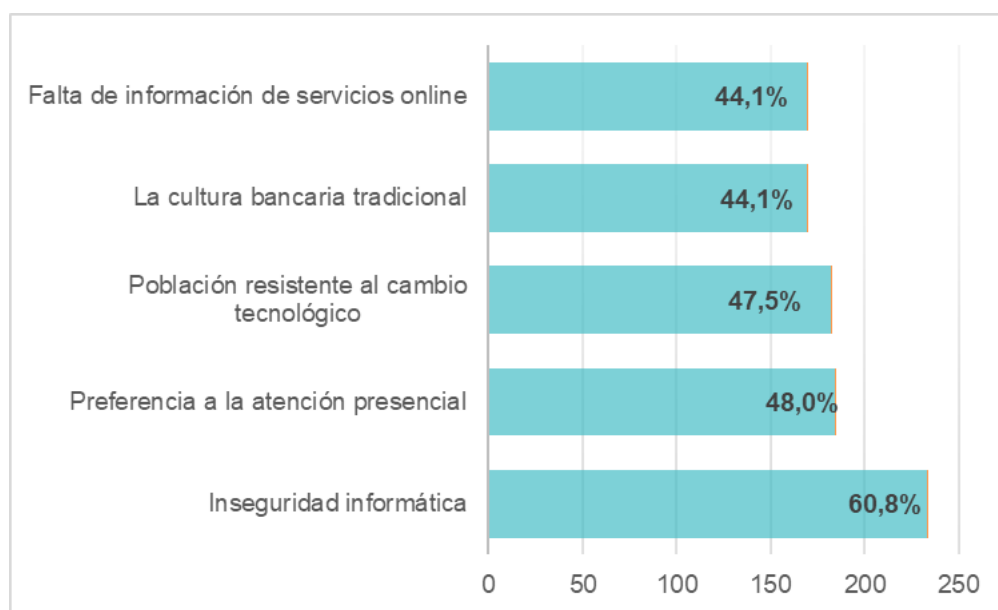
4.6. Factores de la Banca en línea que impiden su aceptación.

Acá se presentan los resultados obtenidos al analizar la categoría factores de la banca en línea, por medio de gráficos elaborados con los datos de una encuesta realizada a los usuarios de los bancos analizados.

En la figura 21 se presentan en orden descendente los principales factores que impiden la aceptación de la banca en línea en la población en estudio.

Figura 21.

Factores que impiden la aceptación de la banca en línea



Con la figura 21 se evidencia que el principal factor que impide la aceptación de la banca en línea es la inseguridad informática, conformando un 60.8 % de las personas encuestadas. Seguido por la preferencia a la atención presencial con un 48 % y con un mínimo de diferencia se encuentra la población resistente al cambio tecnológico con un 47.5 %, siendo estos tres factores las bases que los bancos deben enfocarse en reforzar.

4.7. Plataformas Digitales Bancaria.

En el presente apartado se dan los resultados obtenidos al analizar la categoría plataformas digitales bancarias, los cuales están presentados por medio de dos tablas con lo mencionado por los funcionarios de los bancos analizados mediante una entrevista.

En la siguiente tabla se muestra lo mencionado por los funcionarios cuando se les preguntó sobre ¿cómo describirían la banca en línea del banco en el cual laboran?, las respuestas fueron las siguientes:

Tabla 11.

Descripción de las plataformas digitales de los bancos

¿Cómo describiría usted la plataforma electrónica del banco en el cual usted labora?	
Funcionario Banco Nacional	Es de fácil uso, siempre y cuando se tengan los dispositivos necesarios.
Funcionario Banco de Costa Rica	Una plataforma muy completa con muchas opciones para realizar los trámites que se necesitan diariamente como pagos de servicios y muchas más.

Se puede observar en la tabla 11 que los funcionarios de los bancos describen las plataformas digitales de fácil uso y con muchas opciones para realizar distintos trámites, lo que las hace muy completas.

De igual forma, se presenta la tabla 12 que contiene información sobre el futuro de la banca en línea.

Tabla 12.

Futuro de la banca en línea

¿Cuál cree usted que sea el futuro de la banca en línea y los servicios digitales que ofrece el banco en el que usted trabaja en un periodo de 6 años?	
Funcionario 1 Banco Nacional	Mayor rapidez en la gestión de trámites, ya que no será tan necesario ir al banco.
Funcionario 1 Banco de Costa Rica	La mayoría de los trámites van a poder realizarse de forma virtual.

En la tabla 12 se determina que los funcionarios de los bancos opinan que, en un plazo de 6 años, la banca en línea será una plataforma digital más eficiente, en donde la mayoría de los trámites y transacciones se van a poder realizar de forma virtual sin la necesidad de acudir a una sucursal física.

4.8. Incidencia del COVID-19 en la utilización de la banca en línea.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos al analizar la categoría Incidencia del COVID-19, la cual está compuesta por una tabla realizada con lo mencionado por los funcionarios de los bancos analizados por medio de una entrevista.

Tabla 13.

Incidencia del COVID-19 sobre la banca en línea

¿Piensa usted que la pandemia del COVID-19 tuvo algún grado de incidencia sobre la banca en línea?	
Funcionario Banco Nacional	Sí y no, ya que antes de la pandemia el banco ya poseía una página web y una aplicación móvil, sin embargo, la llegada de la pandemia imposibilitó el asistir presencialmente a una sucursal, por lo tanto, los usuarios se vieron en la obligación de buscar otras alternativas para realizar sus trámites y transacciones, lo que incrementó el uso de la banca en línea hasta llegar a ser lo que se conoce hoy en día.
Funcionario Banco de Costa Rica	Sí, fue un detonante para acelerar el proceso de transformación de la banca digital, al tener restringido el horario de atención y el ingreso a la mayoría de los establecimientos se obligó a las instituciones y a los clientes a adaptarse a este modelo.

Según lo mencionado por los funcionarios en la tabla 13, se aprecia que la pandemia por COVID-19 tuvo una gran incidencia en el uso de la banca en línea, ya que las restricciones que esta tuvo sobre la población ocasionaron que los usuarios de los bancos busquen alternativas para realizar sus diligencias sin la necesidad de salir de sus hogares y exponerse al virus.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones obtenidas de esta investigación junto resultados más relevantes descritos en el capítulo anterior de manera concisa y clara, donde los mismos son interpretados y se determina su impacto en el estudio. Además, se proponen recomendaciones basadas en el análisis de la investigación, con la finalidad de contribuir en el mejoramiento de las prácticas actuales de las entidades bancarias analizadas. Por lo tanto, se brinda acá un detalle del análisis realizado con enfoque en los problemas planteados en la investigación, además, se presentan conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos del estudio utilizando como referencia lo expuesto en el capítulo IV.

5.1. Conclusiones

Se concluye que existe un equilibrio en cuanto a la preferencia de uso por parte de la población encuestada en los bancos analizados, es decir, el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, debido a que poseen una cantidad similar de usuarios que los prefieren.

Asimismo, se llega a la conclusión de que la banca en línea surge como una necesidad de la población ante una era cada vez más digitalizada, las instituciones financieras tuvieron la obligación de crear canales digitales sencillos de usar y accesibles en cualquier momento para sus usuarios. Durante el periodo 2020-2023, la banca en línea presentó cambios significativos, por ejemplo: la implementación del SINPE móvil como medio universal de transferencia de dinero, pago de servicios o la creación de sobres para gestionar de forma ordenada el dinero que se posee en la cuenta bancaria, entre otros. Adicionalmente, se verifica que, el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica han ido actualizando sus plataformas digitales según los cambios tecnológicos y necesidades de los clientes, convirtiéndolas en plataformas más interactivas y de fácil utilización para sus usuarios.

Con respecto a los servicios bancarios tradicionales contra la banca en línea, se concluye que la transición hacia la banca en línea ha sido un proceso lento, debido a que existen personas que se resisten al cambio tecnológico bancario, en especial los adultos mayores. Sin embargo, los mismos representan una minoría y se demuestra que cada

vez más personas prefieren utilizar la banca en línea que los servicios bancarios tradicionales, debido a la versatilidad y rapidez en el momento de realizar las gestiones.

Al analizar el uso y aceptación de la banca en línea, se ha concluido un alto grado de satisfacción por los servicios bancarios ofrecidos por la banca en línea, pero, como se mencionó en el párrafo anterior, las personas adultas mayores son las principales oponentes a los cambios tecnológicos bancarios, debido a la desconfianza y el desconocimiento en el uso de la aplicación móvil o página web que son los dos medios oficiales para poder acceder a la banca en línea del banco de preferencia, por lo tanto, las instituciones financieras deben emplear mecanismos que faciliten la utilización de las herramientas digitales bancarias por parte de la población adulta mayor.

Por su parte, según la categoría de utilización, los usuarios de los bancos investigados afirman utilizar la banca en línea hace más de cuatro años y usan los servicios más de ocho veces al mes, por lo que se convierte en un uso frecuente de esas herramientas bancarias y se marca una tendencia en la preferencia en los servicios bancarios digitales.

Respecto a las ventajas y desventajas de la banca en línea, se concluye que las plataformas digitales bancarias son una herramienta muy importante y eficaz para los usuarios de los bancos, debido a que se agilizan los procesos, lo que permite ahorrar tiempo y dinero, siendo esta su principal ventaja. Además, la banca en línea presenta debilidades como, la dependencia a una red de internet o la existencia de un tope máximo de montos a transferir, lo que provoca que aún haya personas que prefieran la banca tradicional. Sin embargo, existen más pros que contras al hablar de la banca en línea, por lo que se sigue prefiriendo los servicios *online* a los tradicionales.

Por último, se ha concluido que la pandemia por COVID-19 y las medidas que se tomaron para mitigar los contagios fueron un factor determinante en la utilización de la banca en línea por parte de la población, debido a las restricciones y cierre de sucursales por la emergencia sanitaria, los usuarios estuvieron obligados a buscar otras alternativas para realizar sus trámites y transacciones, como consecuencia, los bancos tuvieron que mejorar y actualizar sus plataformas digitales para poder ofrecer más servicios que cubrieran la demanda y sustituyeran la atención presencial.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a las entidades bancarias objeto de la investigación fomentar el uso de la banca en línea, dando a conocer la variedad de servicios que ofrecen estas plataformas que no solo se resumen a transferencias, sino también por ejemplo pagos de servicios tales como: acueductos, electricidad, marchamos, televisión, cable, entre otros. También, se ha de motivar a los clientes mediante la implementación de estrategias como lo pueden ser los incentivos y regalías por realizar ciertas acciones a la hora de utilizar las plataformas de la banca en línea, además de que estas son de uso gratuito.

Es importante que las entidades bancarias realicen una mayor promoción del uso del SINPE móvil como parte de las plataformas digitales, dando a conocer los montos máximos y mínimos diarios permitidos, las razones de seguridad por las que se implementan y las facilidades que brinda este servicio. Del mismo modo, se recomienda brindar más información por parte de la banca respecto a estos montos ya que su uso se ve limitado por el desconocimiento. De donde, las entidades pueden ofrecer esta información por medio de mensajes pequeños dentro de la aplicación recordando cuáles son los montos mínimos y máximos de transferencias diarias, además pueden utilizar la mensajería de texto a los usuarios recordando cuáles son estos montos.

Asimismo, se recomienda la mejora constante de las plataformas de la banca en línea, esto para atraer a más personas y que sea de un fácil uso para las personas adultas mayores que son las que oponen más resistencia al cambio. Un ejemplo podría ser que se implemente la opción de modificación del tamaño de la fuente (el tamaño de la letra) para que sea más accesible visualmente, también realizar campañas de ayuda para adultos mayores sobre cómo utilizar el SINPE móvil y otros servicios, apoyándose con brochures, videos cortos y personal capacitado para guiar y brindar ayuda a esta población en específico. Ahora bien, estas campañas deben tener un lenguaje sencillo y fácil de entender para los adultos mayores que, a su vez, les brinde confianza en el uso de las plataformas digitales derribando las barreras del miedo o desconocimiento del uso tecnológico.

Se demostró en la investigación que existe un porcentaje de la población que prefiere realizar sus operaciones en una sucursal física, por lo que se recomienda que las entidades bancarias realicen publicidad sobre cómo utilizar estos servicios y los respectivos beneficios o ventajas, sea por medios como la televisión o también aprovechando las pantallas de las sucursales en donde se reproduzcan videos tutoriales de cómo realizar diferentes tipos de transacciones mientras las personas esperan ser atendidas, esto para fomentar el conocimiento y uso de la banca en línea.

Finalmente, es importante que las entidades bancarias implementen sistemas de seguridad y estabilidad que favorezcan la confidencialidad e integridad de la información, así como la disponibilidad para acceder a las plataformas de forma exitosa. Esto les generará a los usuarios más tranquilidad a la hora de utilizar estos servicios, pues este es uno de los factores que preocupa a las personas debido a las constantes estafas que se presentan por estos medios.

Referencias Bibliográficas

- Alianza Empresarial para el Desarrollo. (2014). *Alianza Empresarial para el Desarrollo*. Banco Nacional de Costa Rica. <https://www.aedcr.com/directorio/banco-nacional-de-costa-rica#:~:text=El%20Banco%20Nacional%20de%20Costa,y%20%20el%20fundador%20del%20BNCR>
- Arias-Gómez, J., Miranda-Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2016). El protocolo de la investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Álvarez Araya, Ó. (2023). *Fintech en Costa Rica: El Renacimiento Financiero impulsado por la Tecnología*. Crhoy.com. <https://www.crhoy.com/opinion/fintech-en-costa-rica-el-renacimiento-financiero-impulsado-por-la-tecnologia/>
- Americas Market Intelligence [AMI]. (2020). *Los pagos, el comercio y la vida después de la cuarentena de COVID-19*. Mastercard. https://www.mastercard.com/news/media/vvflkwmr/mastercard_2020-innovation-forum-whitepaper_spanish-final_20201118.pdf
- Asobanca. (2022). *El avance de la banca digital en Ecuador, reporte de transacciones efectuadas por canales bancarios 2019 – 2021*. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>
- Azofeifa Céspedes, A. (2019). Evolución de la banca en Costa Rica: Una breve descripción de sus orígenes hasta la actualidad. *Revista Nacional de Administración*, 10(1), 7-28. <https://doi.org/10.22458/rna.v10i1.2466>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Balcáceres, P. (2023). *Ranking de Bancos E&N 2023: Los grandes Bancos en Centro América*. Estrategia y Negocios. <https://www.revistaeyn.com/finanzas/ranking-de-bancos-en-2023-los-grandes-bancos-en-centroamerica-GD12995641>
- Central de Costa Rica. (2021). *Sistema Nacional de Pagos Estadísticas 2020*. <https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/DocEstadisticas/Informe-estadistico-del-snp-2020.pdf>
- Banco de Costa Rica. (2023). *Nuestra Historia*. Banco de Costa Rica. <https://www.mibcr.com/wps/portal/blog/blog/nuestra-gestion/historia>
- Banco Mundial. (s.f.). *Informe sobre el desarrollo mundial 2022*. <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022/brief/chapter-1-introduction-the-economic-impacts-of-the-covid-19-crisis>
- Banco Mundial. (2022). *La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>
- Banco Nacional de Costa Rica. (2019). *Información Financiera Requerida por la Superintendencia General de Entidades Financieras*. San José.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Capgemini, & Efma. (2020). *World Retail Banking Report*.
- Castro L., R. (2020). Coronavirus, una historia en desarrollo. *Revista Médica de Chile*, 148, 143-144. <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v148n2/0717-6163-rmc-148-02-0143.pdf>
- Centro de Información Jurídica en Línea. (2006). *Evolución de la Banca*. San José. Colegio de Abogados de Costa Rica.
- Chacón Hidalgo, M., & Montero Mora, A. (2015). *E Banco Nacional y el Desarrollo Económico de Costa Rica*. San José. Imprenta Nacional.

- Cruz Valencia, G. I. (2017). La experiencia del usuario en la seguridad de la información de la banca en línea. *Seguridad*, 29, 14-18.
https://revista.seguridad.unam.mx/sites/default/files/rev_seguridad_29_0.pdf#page=14
- Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). La transformación digital de la banca. *BBVA Research*, 6. https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/08/Observatorio_Banca_Digital_vf.pdf
- Domínguez Alcívar, J. E. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>
- Ernest, W., Gutiérrez P., Schneider, C. (2019). *Fintech en Costa Rica. Hacia una evolución de los servicios financieros*. Inter-American Development Bank.
<http://dx.doi.org/10.18235/0001754>
- Figueredo Quiroga, P. A. (2016). *Análisis de un modelo de confianza hacia la banca en internet, en un país de baja adopción*. Universidad de Chile.
https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144061/Figueredo_%20Quiroga_%20Paola.pdf?sequence=1
- Folgueiras Bertomeu, P. (s.f.). La entrevista.
https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista_%20pf.pdf
- García, L. (2021). *Revisión de instrumentos que facilitan los instrumentos bancarios*. Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Gutiérrez Junquera, F. (2016). La transformación digital de la banca ¿Hacia la banca sin bancos? *Boletín de estudios económicos*, 3.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mc Graw Hill Education.
- León Páez, A. (2021). *Informe del Sistema Bancario de Costa Rica*. Cartago. SCRiesgo.

Ley 7558 de 1995. Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. 27 de noviembre de 1995. Imprenta Nacional La Gaceta.

Loría Sagot, M. (2013). *El Sistema Financiero Costarricense en los últimos 25 años: Estructura y Desempeño*. San José. Academia de Centroamérica.

Mangin, J.-P. L., Bourgault, N., Guerrero, M. M., Egea, J. M., & González, M. V. (2013). Modelización de la confianza y seguridad en la adopción de servicios de Banca por Internet en Canadá Banca por Internet, Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM), confianza y seguridad. *Revista Portuguesa de Marketing*, 35-54.

<https://www.proquest.com/docview/1462485767?accountid=12268&forcedol=true>

Mejía Baños, M. A., & Quintero, W. (2016). Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia. *Finnova*, 2(3), 15-27.

<https://revistas.sena.edu.co/index.php/finn/article/view/562/628>

Mejía Baños, M. A., & Quintero, J. W. (2022). Factores asociados a la adopción de la banca electrónica en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época*, 17(2), 1-23. www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v17n2/2448-6795-rmef-17-02-e659.pdf

Moro, M. & Rodés, A. (2014). *Marketing digital: Comercio y marketing*. Madrid: Summa.

Nsouli, S., & Schaechter, A. (2002). *Desafíos de la Revolución de la Banca*. Finanzas y Desarrollo.

Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2018). *Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe*.

<https://www.oas.org/es/sms/cicte/sectorbancariospa.pdf>

Pimienta Lastra, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Revista de Política y Cultura*, (13), 263-276. <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>

Po Chun, L., & Yong-ji, G. (2020). Sin campo para la vieja banca; indicadores de aceptación para la banca en línea en China. *Revista internacional de la administración*. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.9.2>

Soloaga Calderón de la Barca, J. (2020). *La transformación de la banca tradicional a la banca online*. Universidad de Valladolid.

<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/42046>

Suriaga Sánchez, M. A., Bonilla Freire, J. d., & Sánchez Parrales, L. A. (2016). Banca electrónica. Contribuciones a la economía.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9041506>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2023). Objetivos y Funciones.

https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx

Vargas Vega, L. (2021). Los trámites bancarios que todavía son presenciales en las entidades financieras. La República. [https://www.larepublica.co/finanzas/los-](https://www.larepublica.co/finanzas/los-tramites-bancarios-que-todavia-son-presenciales-en-las-entidades-financieras-3218518)

[tramites-bancarios-que-todavia-son-presenciales-en-las-entidades-financieras-3218518](https://www.larepublica.co/finanzas/los-tramites-bancarios-que-todavia-son-presenciales-en-las-entidades-financieras-3218518)

Anexos

Anexo 1.

Encuesta a usuarios

¡Saludos! Somos un grupo de estudiantes de la Universidad Nacional y nos encontramos realizando nuestro Trabajo Final de Graduación, el cual consiste en conocer la percepción que tienen los usuarios del Banco Nacional y Banco de Costa Rica sobre la utilización y aceptación de la banca en línea en el cantón de Pérez Zeledón, es por esto que de manera respetuosa le pedimos su colaboración para llenar el siguiente formulario. Los resultados que arroje la presente encuesta serán exclusivamente para fines académicos. Muchas gracias de antemano.

1. Indique su género.
 - a. Hombre.
 - b. Mujer.
 - c. Prefiero no decirlo.

2. Indique el rango de edad al que pertenece.
 - a. 18 a 30 años.
 - b. 31 a 40 años.
 - c. 41 a 50 años.
 - d. 51 a 60 años.
 - e. 60 años o más.

3. ¿Cuál es su ocupación?
 - a. Oficios del hogar.
 - b. Estudiante.
 - c. Trabajador independiente.
 - d. Funcionario público.
 - e. Trabaja en empresa privada.
 - f. Otro.

4. ¿Cuál es su principal banco o su banco de preferencia?
 - a. Banco Nacional.
 - b. Banco de Costa Rica.
 - c. Ambos.

5. ¿Ha utilizado usted los servicios de la página web o la aplicación móvil del banco para realizar transacciones?
 - a. Sí.
 - b. No.

6. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza usted los servicios de la página web o aplicación móvil de su banco de preferencia?
 - a. Menos de un año.
 - b. De un año a tres años.
 - c. Más de cuatro años.

7. ¿Cuál es la razón por la que ha adquirido servicios de la banca en línea?
 - a. Por la facilidad de uso.
 - b. Por su seguridad.
 - c. Para no usar la tarjeta de débito o crédito.
 - d. Por su costo.
 - e. Otro.

8. ¿Con qué frecuencia utiliza usted la banca en línea?
 - a. Generalmente (8 veces al mes).
 - b. Eventualmente (3 a 4 veces al mes).
 - c. A veces (1 vez al mes).

9. ¿Cuáles son los servicios que utiliza mediante la página web o aplicación móvil del banco de su preferencia? (Puede marcar varios).

- a. Pago de servicios públicos (agua, luz, teléfono).
- b. Transferencias entre cuentas propias.
- c. Transferencias a terceros del mismo banco.
- d. Transferencias a terceros hacia otros bancos.
- e. SINPE móvil.
- f. Pago de tarjetas de crédito.
- g. Pago de nóminas.
- h. Manejo de inversiones.
- i. Compra de productos o servicios.
- j. Consulta de saldos
- k. Otros.

10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los servicios ofrecidos en la banca en línea de su banco de preferencia?

- a. Totalmente satisfecho.
- b. Satisfecho.
- c. Insatisfecho.
- d. Totalmente insatisfecho.
- e. Ni satisfecho ni insatisfecho.

11. ¿Por qué razón no utiliza los servicios *online* que su banco de preferencia ofrece?

- a. No entiendo cómo funciona.
- b. Prefiero una atención personalizada.
- c. No siento que sea seguro.
- d. Carencia de un dispositivo, computadora o celular.
- e. Ninguna.

12. ¿Por qué cree usted que las personas no utilizan los servicios de la banca en línea? Puede marcar varias.

- a. Prefieren acudir a una sucursal de manera presencial.
- b. No creen que sean suficientemente seguras las transacciones por internet.

- c. No necesita el servicio.
 - d. Lo considera difícil de usar.
 - e. No sabe usar dispositivos electrónicos.
 - f. Procesos son complicados.
13. ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que impiden la aceptación de los servicios *online*? Seleccione máximo tres.
- a. Preferencia en la atención personalizada.
 - b. Inseguridad informática.
 - c. La cultura bancaria tradicional.
 - d. Falta de información de los servicios *online*.
 - e. Población resistente al cambio tecnológico.
14. ¿En qué canal se siente más cómodo para realizar sus transacciones financieras?
- a. Asistiendo a una sucursal bancaria.
 - b. Banca en línea.
15. Considera usted que el uso de la banca en línea le ofrece:
- a. Ahorro de tiempo.
 - b. Ahorro de dinero.
 - c. Seguridad.
 - d. Comodidad.
 - e. Todas las anteriores.
16. ¿Recomendaría usted la página web o aplicación móvil de su banco de preferencia a terceras personas para que realicen sus transacciones mediante ese canal digital?
- a. Sí.
 - b. No.

Anexo 2.

Entrevista a funcionarios

¡Saludos! Somos un grupo de estudiantes de la Universidad Nacional y nos encontramos realizando nuestro Trabajo Final de Graduación, en el cual se requiere conocer la percepción que tienen los funcionarios del Banco Nacional y Banco de Costa Rica sobre la utilización y aceptación de la banca en línea en el cantón de Pérez Zeledón, es por esto por lo que de manera respetuosa le pedimos su colaboración para llenar el siguiente formulario. Los resultados que arroje la presente encuesta serán exclusivamente para fines académicos. Muchas gracias de antemano.

1. Mencione el nombre del banco en el que labora.
2. ¿Para usted qué es la banca en línea?
3. ¿Cómo describiría usted la plataforma electrónica del banco en el cual usted labora?
4. ¿Cuáles son los diferentes tipos de servicios que ofrece la banca en línea del banco en el cual usted labora?
5. ¿Cuáles son los beneficios que brinda la banca en línea a los usuarios del banco en el cual usted trabaja?
6. Mencione los puntos fuertes y débiles que posee la banca en línea del banco en el cual usted trabaja.
7. ¿En cuáles de los servicios que ofrece la banca en línea considera que existen más problemas a la hora de realizarlos?
8. ¿Cómo considera el grado de satisfacción que perciben los clientes respecto a los servicios ofrecidos en la banca en línea del banco en el cual usted trabaja?

Aspectos a evaluar	Nada satisfecho	Poco satisfecho o	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
---------------------------	-----------------	----------------------	---------	----------------	-----------------------

Rapidez del servicio					
Facilidad					
Diversidad de los servicios ofrecidos					
Seguridad					
Acceso					

9. ¿Cómo definiría el proceso de evolución de la digitalización de la banca?
10. ¿Cree usted que los usuarios del banco en cual usted trabaja han aceptado la digitalización de la banca? Justifique.
11. ¿Cuál cree usted que sea el futuro de la banca en línea y los servicios digitales que ofrece el banco en el que usted trabaja en un periodo de 6 años?
12. ¿Piensa usted que la pandemia del COVID-19 tuvo algún grado de influencia sobre la banca en línea? Explique.