

La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos en la población laboralmente activa de la zona de Guadalupe 2021

Nicole Sequeira Sánchez¹

Resumen

Esta investigación va dirigida a la población laboralmente activa de la zona Guadalupe de la provincia de San José que, necesitan recomendaciones para la importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. En la investigación se brindan diferentes conceptos de gran relevancia de la educación financiera, con el fin de mantener a la población informada y actualizada, acerca de las políticas y condiciones de los productos financieros y el conocimiento se transforme en una herramienta o instrumento valioso, ayudando al crédito en los hogares que el endeudamiento no figure como un estilo de vida.

Es importante brindar la asesoría necesaria a la población trabajadora que pueda implementar la base de conocimiento de posibles beneficios y riesgos en la gestión de los pagos electrónicos, y lograr mejores decisiones del consumidor a través de un correcto razonamiento y análisis que demuestre un adecuado manejo de sus finanzas.

El problema que se plantea en la investigación es: ¿Cuál es la importancia de la educación financiera en el uso medios de pagos electrónicos en la población laboral ubicados en Guadalupe? En relación con la metodología, esta investigación se caracteriza por ser de tipo descriptivo y por tener un tipo de enfoque cuantitativo. El instrumento de investigación que se aplicó es un cuestionario y la técnica de recolección de datos es una encuesta, la cual se dirigió a una población compuesta por mujeres y hombres laboralmente activos, mayores de 18 años que residan en el cantón de Guadalupe en la provincia de San José. Y se encuestó a un total de 89 personas dentro de esta población.

En cuanto a los resultados, estos revelan que a la población costarricense carece de bases sólidas en educación financiera en la utilización de las herramientas financiera en pagos electrónicos. Por lo general, la población no suele tener una cultura de ahorro y son más vulnerables a imprevistos, ya que pueden desestabilizar en gran medida sus finanzas teniendo

¹ Nicole Sequeira Sánchez. Bachiller en Administración y gestión de Recursos Humanos de la Universidad Técnica Nacional. Optando por la Licenciatura en Finanzas de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT. Correo electrónico: nsequeiras437@ulacit.ed.cr

consecuencias negativas. A raíz de lo anterior, se recomienda al usuario que se informe de las características y condiciones de la herramienta, con el fin de estar preparado para los beneficios y posibles riesgos que se puede enfrentar. Esto ayudará a estimular el desarrollo de una conciencia financiera.

Palabras clave: Educación financiera, Pagos electrónicos, Endeudamiento, Tecnología, bienestar económico

Abstract

This research is focused on the working population of the Guadalupe area of the province of San José that needs recommendations for the importance of financial education in the use of electronic means of payment. The research provides different concepts of great relevance of financial education, to keep the population informed and updated, about the policies and conditions of financial products and knowledge becomes a valuable tool or instrument, helping the credit in households that indebtedness does not appear as a lifestyle.

It is important to provide the necessary advice to the working population that can implement the knowledge base of possible benefits and risks in the management of electronic payments and achieve better consumer decisions through correct reasoning and analysis that demonstrates adequate management of their finances.

The problem posed in the research is: What is the importance of financial education in the use of electronic payments in the working population located in Guadeloupe? Concerning the methodology, this research is characterized for being descriptive and for having a quantitative approach. The research instrument applied is a questionnaire and the data collection technique is a survey, which was directed to a population composed of women and men in active employment, over 18 years of age, residing in the canton of Guadalupe in the province of San José. A total of 89 people within this population was surveyed.

The results reveal that the Costa Rican population lacks a solid foundation in financial education in the use of financial tools for electronic payments. In general, the population does not usually have a savings culture and is more vulnerable to unforeseen events since they can greatly destabilize their finances with negative consequences. As a result of the above, it is recommended that the user is informed of the characteristics and conditions of the tool, to be prepared for the

benefits and possible risks that may be faced. This will help to stimulate the development of financial awareness.

Keywords: Financial education, Electronic payments, Indebtedness, Technology, economic well-being

Introducción

El desarrollo tecnológico en medios pagos electrónicos, constantemente se reinventa dando lugar al surgimiento de nuevas formas de pago de fácil acceso, permitiendo servicios más personalizados para la población laboral. A raíz de la situación económica provocada por la crisis sanitaria, aceleró su consumo, dejando en evidencia la importancia de la educación financiera en la gestión individual de recursos económicos para mitigar los riesgos de fraude, endeudamiento y de seguridad de los datos.

Cabe señalar, que los medios de pago electrónicos son herramientas tecnológicas que las entidades financieras brindan para efectuar pagos entre diferentes intermediarios, evitando el uso de dinero físico. En Costa Rica se desarrolló una plataforma tecnológica que ha evolucionado según la necesidad del mercado llamado “El Sistema Nacional de Pagos Electrónicos”, la cual conecta a entidades financieras e instituciones públicas del país a través de una red privada de telecomunicaciones, según indica Banco Central de Costa Rica (2021b).

Entre el 2020 y 2021, diversas entidades financieras aumentaron la eficiencia de los servicios existentes, siendo más convenientes para la preferencia de los trabajadores. Muchos consumidores optaron por adquirir diferentes tipos de pagos electrónicos, y se vieron influenciados por los diversos cambios económicos que ha presentado el país, ocasionado una modificación notable en las operaciones de compra del costarricense, pero la facilidad de su uso trae un compromiso añadido al consumidor que debe adaptarse en aprender rápidamente la creciente variedad y complejidad en pagos electrónicos, lo que significa adquirir comprensión, en la utilización de herramientas adquiridas, que permitan hacer su uso eficiente.

Considerando lo anterior, la justificación de este trabajo reside en concretar las repercusiones del desconocimiento de medios electrónicos de pagos en la población laboralmente activa residente de Guadalupe, debido a la creciente globalización en nuestro país. Banco Central de Costa Rica (2021a), explica que las transacciones electrónicas han mantenido tasas de crecimiento por encima del 10%; cerrando 2020 con un crecimiento récord de 74% respecto a 2019.

El tema es de vital para los trabajadores que poseen algún medio de pago electrónico, específicamente porque son consumidores que deben estar informados sobre las políticas, responsabilidades y condiciones del uso. Con respecto al beneficio que brinda esta investigación, es conocer la relevancia de educación financiera que se transforme en una herramienta o instrumento valioso, ayudando al crédito en los hogares no sea una necesidad permanente y el endeudamiento no figure como un estilo de vida.

Seguidamente, el aporte que proporciona el trabajo se basa en recomendar acciones que logren implementar una base de conocimiento de las posibles oportunidades y riesgos en el manejo de pagos electrónicos logrando mejores decisiones de consumo a través de un correcto razonamiento y análisis.

Tomando en cuenta la escasa educación financiera en la población laboral, la entidad financiera, SUGEF (2020), reveló que a 42 de cada 100 ticos no les alcanza el dinero para cubrir sus necesidades, recurren a medios de pagos electrónicos para subsanar sus deudas. Esto ha desencadenado una serie de problemáticas en el ámbito económico, social y político del país. Según indica Rodríguez (2020), OIJ registró 4,898 fraudes en transacciones financieras en el año 2020 comparados con los 3,594 en el periodo del 2019.

Los datos antes mencionados demuestran que al costarricense le falta más educación financiera para poseer un manejo apropiado de sus finanzas. Esta la investigación expresa la siguiente interrogante: ¿Cuál es la importancia de la educación financiera en el uso medios de pagos electrónicos en la población laboral ubicados en Guadalupe?

En cuanto al objetivo general de la investigación, se establece en determinar las repercusiones del desconocimiento de medios electrónicos de pagos en la población laboral activa residente de la zona de Guadalupe, para el establecimiento de recomendaciones que mejoren su educación financiera.

Para alcanzar el objetivo general, se plantean tres objetivos específicos: Identificar los medios de pagos electrónicos utilizados por los trabajadores, determinar el nivel de conocimiento actual de educación financiera en medios de pagos electrónicos. Y proponer acciones de educación financiera que permitan la concientización de riesgos y oportunidades en la utilización de pagos electrónicos.

A continuación, en la sección de revisión bibliográfica, se exponen los conceptos importantes y las recomendaciones más significativas de esta investigación, relacionado a la educación financiera en el uso de pagos electrónicos.

Revisión bibliográfica

La educación financiera constituye un tema fundamental en la población trabajadora, aunado al crecimiento económico que demanda a la población, que conozca el manejo sus finanzas personales. Cuando se tiene conocimiento del tema será mejor para la persona, pues desarrollará una pronta cultura del ahorro y del manejo del dinero que será notable en su vida adulta. De acuerdo con la OCDE/CAF (2020) la educación financiera se define como:

El proceso por el cual los consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (p. 20).

Por ende, la educación financiera inicia con un conocimiento básico, en las características y el uso de productos financieros, generando el desarrollo de actitudes y habilidades para la gestión de financiera, las cuales crean cambios positivos en el proceder de las personas, permitiendo al trabajador hacer un mejor uso de sus recursos, en disminuir los riesgos y prever condiciones para lograr una mejor calidad de vida. Según Hernández, A. y Pérez, S. (2019), denomina a la formación de Educación Financiera: “Al proceso mediante el cual las personas van adquiriendo formación e información, para desarrollar conocimientos propios que permitan analizar las oportunidades y tomar decisiones financieras asertivas, de manera que puedan mejorar su calidad de vida y el bienestar de su entorno” (p.20).

Este tipo de educación va más allá del suministro de orientación financiera, pues contribuye a mejorar la toma decisiones en las personas, pero aquellos que no cuentan con educación financiera suelen tener complicaciones para gestionar su presupuesto. Demirgüç K, et al., (2018) indica que: “Los adultos de economías desarrolladas y emergentes, que han recibido una educación financiera, tienen después más probabilidades que otros de ahorrar y planificarla su presupuesto” (p.6).

La falta de educación financiera suele suceder independientemente del nivel de ingresos que perciban o nivel de educación que ostenten, ya que nunca les alcanza lo que ganan y; simplemente, a medida que más ganan, más gastan o inclusive se endeudan más. Además, no suelen tener una cultura de ahorro y son más vulnerables a imprevistos, ya que pueden

desestabilizar en gran medida sus finanzas teniendo consecuencias negativas. Acorde con Lázaro et al., (2019):

La falta de educación financiera, básicamente se refieren a todas las razones por las cuales un hogar o sus integrantes podrían encontrarse involuntariamente aislados, debido simplemente a características sociales o económicas lo que conlleva a un difícil acceso a información financiera para una posterior toma de decisiones con respecto productos. (p.112)

Cabe señalar que, nuestro país en los últimos años ha avanzado de forma considerable en el acceso de la población al sistema financiero formal, en desarrollar servicios de pago electrónicos. Por lo tanto, la simplificación de trámites electrónicos ha permitido avanzar en la bancarización, en la incorporación de la población que aún no forma parte del sistema financiero formal. Fedesarrollo (2020) define al pago electrónico como: “Instrumentos de uso continuo y frecuente que están presentes en el día a día del consumidor”. Y buscan simular ciertos elementos propios de los pagos físicos, pero permitiendo al usuario, no estar presente físicamente al instante de realizar la transacción; y, por ende, de forma inmediata

El Banco Central de Costa Rica ha desarrollado una plataforma de servicios de pago electrónicos llamada SINPE. El Banco De Costa Rica (2021) lo define como: “Las transferencias SINPE son transacciones electrónicas que se realizan desde o hacia otras entidades financieras de Costa Rica.” Donde las principales entidades financieras del país permiten realizar transferencias de dinero en forma gratuita y utilizando solamente el número de teléfono celular.

De acuerdo con el Banco Central de Costa Rica (2021b), indica que la funcionalidad de pagos electrónicos: “Es promover la bancarización, inclusión financiera y la utilización de estos medios de pago electrónicos, con el propósito de reducir el uso de los medios de pago físicos, disminuir el costo de las transacciones de pago y prevenir la legitimación de capitales.” (p.18). Además, permite que las formas de pago tradicionales también puedan ser usadas por medio de transacciones remotas y no permite transacciones fraudulentas.

En Costa Rica, la población trabajadora puede realizar pagos electrónicos a través de los diferentes canales de banca digital: banca por internet, banca móvil y banca telefónica. El Sistema Costarricense de Información Jurídica (2020), define que el Sistema de Pagos es: "Conjunto de instrumentos, procedimientos bancarios y sistemas de transferencia de fondos interbancarios que aseguran la circulación del dinero" (p.4)

Por lo tanto, el uso de los medios de pago y movilización de fondos de forma electrónica son cada vez más aceptados en Costa Rica; siendo evidente, que la respuesta de la población fue incrementar el uso de instrumentos de pago electrónicos provocada por la pandemia. El Banco Central de Costa Rica. (2021b) detalla que las transacciones son en tiempo real:

Cualquier operación procesada por el SINPE, sea por concepto de pago, cobro o transferencia de fondos, liquidación o traspaso de valores, o producto de una negociación llevada a cabo en los mercados que organiza el BCCR. Efectuándose en tiempo real, que es tiempo consumido por las plataformas tecnológicas que interactúan para producir un crédito o débito automático sobre una cuenta destino, sin operación manual alguna. (p.4)

Además, el trabajador que utiliza cualquier tipo de medio de pago electrónico debe tener un básico conocimiento de reglamentos y políticas. Obteniendo conocimiento de los posibles riesgos y beneficios que el uso de estas herramientas conlleva. El reglamento de pago detalla, la responsabilidad ante alguna falla tecnológica, Banco Central de Costa Rica. (2021b):

El BCCR no asumirá responsabilidad alguna por los atrasos e inconvenientes causados por una falla tecnológica del SINPE, siempre y cuando el problema no obedezca a actuaciones dolosas o negligentes de su personal. Ante situaciones imprevistas, el BCCR activará los esquemas contingentes de que dispone el SINPE (p. 16)

Cabe mencionar, que el fomento y promoción de la educación financiera no debe sustituirse por excesiva regulación financiera, pero la regulación es esencial para proteger y educar a los usuarios de métodos de pago electrónico ante fraude. Cada producto financiero cuenta con diferentes riesgos, el autor Ríos, A. M. (2017) detalla: “El riesgo financiero es el conjunto de operaciones donde existe una probabilidad de que se vean afectadas las inversiones frente a condiciones adversas en el mercado financiero.” (p.3)

La aceleración de la innovación tecnológica del mercado, pueden variar las características y el alcance de los riesgos que enfrentan los bancos con relación a la transacción de pagos electrónicos. Aunque estas herramientas electrónicas son seguros y cifrados; podrían ser falsificadas. El Banco Central de Costa Rica (2021b) indica la importancia de prever riesgos en transacciones de pago electrónico:

Un sistema de pago en caso de no estar suficientemente protegido contra riesgos, una alteración en el sistema puede detonar o transmitir efectos negativos a mayor

escala entre los participantes o crear alteraciones sistémicas en el conjunto del sector financiera (p.4)

La población trabajadora espera que los bancos pongan en práctica procesos que permitan responder a los riesgos actuales y adaptarse a los riesgos nuevos. De acuerdo con Gallup (2018): “Existen estudios que muestran que el hecho de tener un producto financiero no se traduce necesariamente en un mayor bienestar financiero, si este producto no se adapta a las necesidades del usuario y es utilizado de forma inadecuada” (parr.5)

Por lo tanto, los trabajadores con una mayor competencia financiera pueden gestionar mejor su dinero. Las personas quienes califican como trabajadores activos, según el artículo 4° del Código de trabajo de Costa Rica (2020): “Es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.”

Todo trabajador debe tener conocimiento de cómo utilizar las herramientas de pago conforme a su capacidad económica y toma decisiones financieras eficientes. De acuerdo con Rodríguez, L., & Arias, A. (2018). las decisiones financieras son:

Las decisiones tomadas por los individuos han sido influenciadas por su cultura, en este caso, influenciadas por el grado de cultura financiera; así, las actitudes, creencias y emociones no solo son límites para la razón, sino que modelan y le dan sentido a la toma de decisiones. (p.45)

La educación financiera no es un tema que abarque, únicamente, cuestiones como los productos de crédito o de ahorro de las instituciones financieras, Banco de España (2017): “De nada sirve conocer cómo funcionan los mercados o las características y riesgos de los instrumentos financieros si no conseguimos un comportamiento racional de los individuos.” (p.23)

A continuación, en la sección de metodología, se exponen los datos relacionados con el tipo de investigación y su respectivo enfoque, la población y muestra, el instrumento de recolección de datos y la técnica utilizada con el motivo de entender las repercusiones del desconocimiento de pagos electrónicos en la población trabajadora.

Metodología

En el siguiente trabajo se utilizará la investigación descriptiva, para analizar e interpretar el nivel de educación financiera en la población trabajadora. De acuerdo con Sánchez, H., et al

(2018). “En una investigación descriptiva, implica realizar caracterizaciones globales y descripciones del contexto, de las propiedades, de las partes o del desarrollo de un fenómeno o acontecimiento. Puede llevar a un diagnóstico descriptivo.” (p.17). Este análisis se realiza sobre conclusiones dominantes sobre una persona en la toma de decisiones financieras.

Además, el enfoque de la investigación es cuantitativo. Según Romero. H., et al (2018), “Enfoque cuantitativo, la ciencia es un conjunto de conocimientos sistematizados, racionales, objetivos, verificables o demostrables, provisionales, que son obtenidos metódicamente y se encuentran en pleno desarrollo, referidos a la realidad natural, social y del pensamiento.” (p. 102). Desde esta dirección, la recolección y el análisis de datos se fundamentará en instrumentos estandarizados.

Asimismo, la población utilizada en la investigación es de tipo finita. De acuerdo con los autores Damián, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018):

La población finita, son aquellos conglomerados de personas en los cuales están preestablecidos el número de participantes que están inmersos dentro del universo a estudiar en otros momentos son agrupaciones que se conoce precisamente la cantidad exacta que las integran además cada una de estas poblaciones un registro documental de las unidades que las compone. (p.90)

La población de esta investigación está conformada por 133 557 habitantes con una densidad 4 239.90 en el cantón de Guadalupe, en la provincia de San José como indica el INEC (2020b). Y según revela el último censo en Costa Rica la cantidad de población laboralmente activa es 32 656. INEC (2011a).

Según detalla el autor Gallardo, E. (2017), la muestra se define: “Son los procedimientos que no utilizan la ley del azar ni el cálculo de probabilidades; por tanto, se desconoce la probabilidad de escoger un solo individuo y sus muestras son sesgadas y no se puede saber cuál es el nivel de confiabilidad de los resultados de la investigación.” (p. 66). Tomando en cuenta lo anterior, la muestra de la investigación serían 89 personas laboralmente activas. Esta investigación es tipo de muestreo es no probabilístico de conveniencia. Conjuntamente, el tipo de muestreo sea no probabilístico de conveniencia. De acuerdo Gallardo, E. (2017), el muestreo no probabilístico, “Es el tipo de muestreo interviene el criterio del investigador para seleccionar a las unidades muestrales, de acuerdo con ciertas características que requiera la naturaleza de la investigación que se quiera desarrollar”. (p.342)

En relación con el instrumento que será utilizado en la investigación será un cuestionario la autora Baena, G (2017). Define el cuestionario: “el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario. (p.82). Es importante que las preguntas sean claras y precisas para los interrogados.

A continuación, en la sección de análisis de resultados, se exponen los hallazgos más importantes de la investigación realizada.

Análisis de resultados

Este apartado tiene como objetivo ilustrar los resultados alcanzados por la técnica aplicada en la recolección de información, por medio de una encuesta. Esta técnica se aplicó a 89 personas. Dicho instrumento, posee preguntas que provienen de cada uno de los objetivos identificados en esta investigación.

Los resultados conseguidos se detallarán a través de diversos gráficos, con la finalidad de facilitar la comprensión de las respuestas obtenidas de la población laboral ubicados en el cantón de Guadalupe en San José, acerca de la importancia de la educación financiera en el uso de medios de pagos electrónicos.

En el análisis del primer objetivo específico, hace referencia a *identificar los medios de pagos electrónicos utilizados por los trabajadores*, los hallazgos se exponen a continuación:

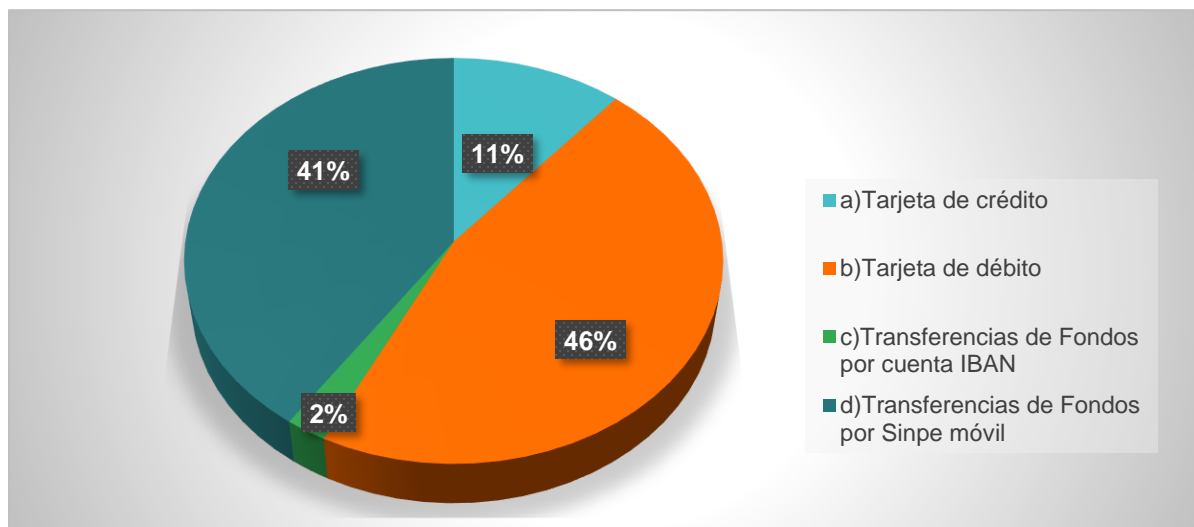


Gráfico 1 ¿Cuál es el método de pago electrónico de su preferencia?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos 2021.

El Gráfico 1, busca demostrar el método de pago electrónico más utilizado. El 46 % de la población trabajadora utiliza las tarjetas de débito, un 41% de la población trabajadora prefiere usar transferencia de fondos por Sinpe móvil y un 11% optan por las tarjetas de crédito, es decir, se pueden efectuar pagos y adquirir dinero, inclusive hasta el límite de crédito fijado, sin necesidad de tener en ese instante los fondos en la cuenta bancaria.

Según la información obtenida tiene como fin demostrar la preferencia de los usuarios al utilizar algún medio de pago electrónico. Esto afirma lo que detalla el Banco Central de Costa Rica. (2021b): “El servicio Débitos Inmediatos (DTR) tuvo un crecimiento del 48,4% al pasar de 9,3 millones transacciones en el 2019 a 13,8 millones en el 2020” (p.11)

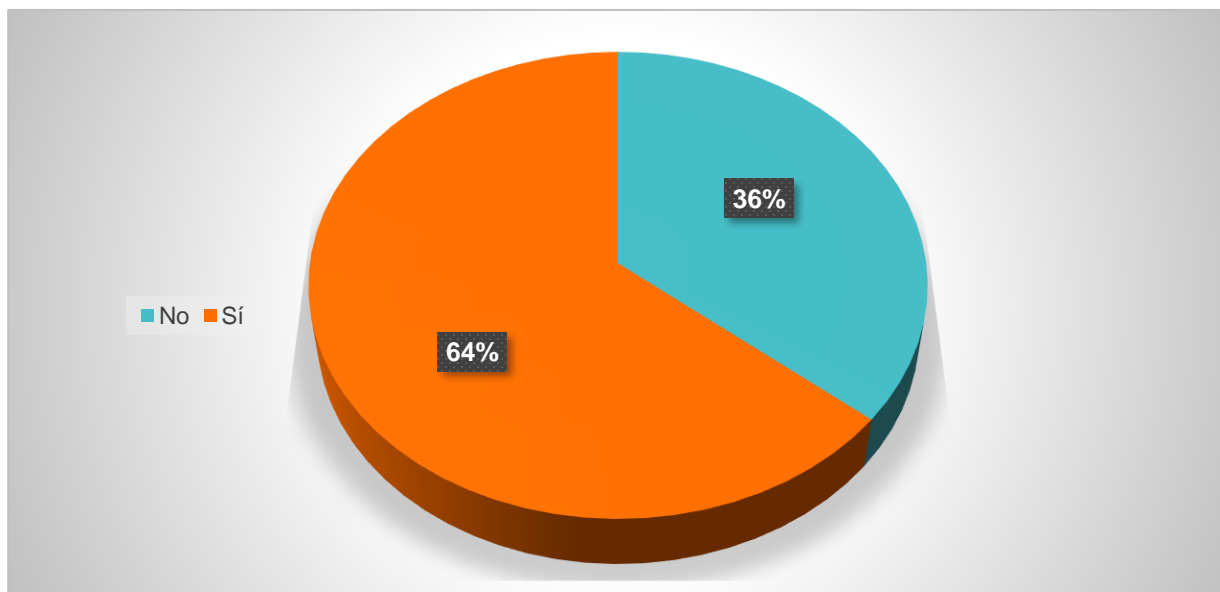


Gráfico 2 ¿Al adquirir algún producto de pago electrónico, las entidades financieras brindan la información necesaria para su uso?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el grafico 2, los encuestados indican la disposición que tienen las entidades financieras en brindar la información necesaria para uso de métodos de pago electrónico. El 64 % de la población trabajadora ratifican de forma positiva, caso contrario, un 36 % manifestó de forma negativa la accesibilidad que tienen los entes financieros de brindar información.

A través de estos resultados, se demuestra la disposición que tienen las entidades financieras en ofrecer la información necesaria para la utilización de medios de pago electrónicos

con el fin de informar y educar a la población para desarrollar habilidades tecnológicas en el uso de pago electrónicos.

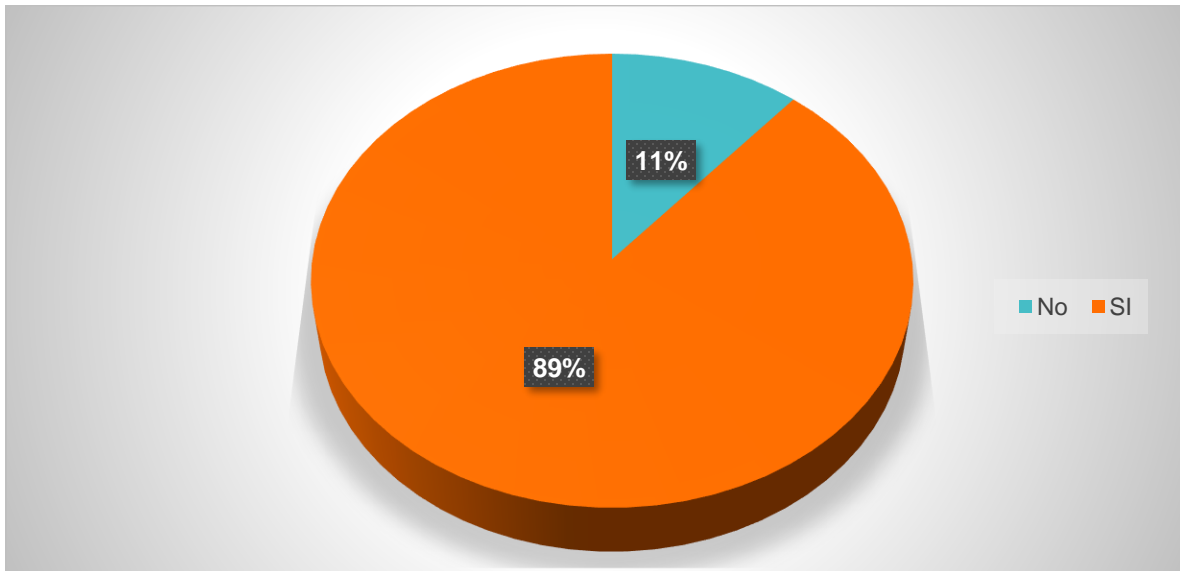


Gráfico 3; Considera que los medios de pago electrónicos son seguros?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

El Gráfico 3, hace referencia a la seguridad que tienen los medios pagos electrónicos. El 89 % de los encuestados considera que los métodos de pago son seguros, y un 11 % concierta que tiene sus riesgos tener un medio de pago electrónico ya que tiene una posibilidad de plagio de información o se puede víctima de estafas en internet.

Las respuestas a esta pregunta sirven para identificar la percepción que tienen los usuarios. Tomando en cuenta que la mayoría manifestó que los métodos de pago son seguros, esto viene a demostrar la confianza que han adquirido estas herramientas electrónicas según lo ratifica en el artículo 56, el Banco Central de Costa Rica. (2021b): “El BCCR es responsable de la vigilancia de los sistemas de pago de importancia sistémica que operen en el país y desarrollará esa labor con el propósito de promover la seguridad y eficiencia del Sistema de Pagos Costarricense.” (p. 18)

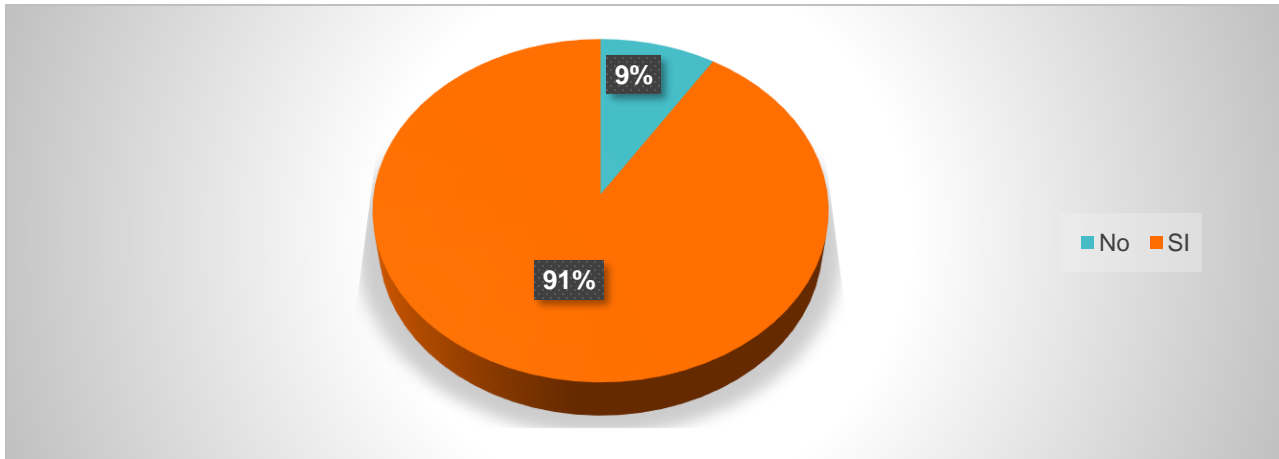


Gráfico 4; Considera que obtener una forma de pago de electrónica en Costa Rica es fácil?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el Gráfico 4 se registran las opiniones de los encuestados con relación a la facilidad de obtener un medio de pago electrónico en Costa Rica. El 91 % manifestó, que existe una facilidad para obtener los medios de pago electrónico, mientras que un 9 % estipula, que aún existen parte de la población como los adultos mayores que no se facilita su obtención.

Esto permite entender que el rol que juega la tecnología en el mundo de los métodos de pago, además, las entidades financieras se verán obligadas, en un futuro, a tener una mayor cobertura de necesidad en toda la población.

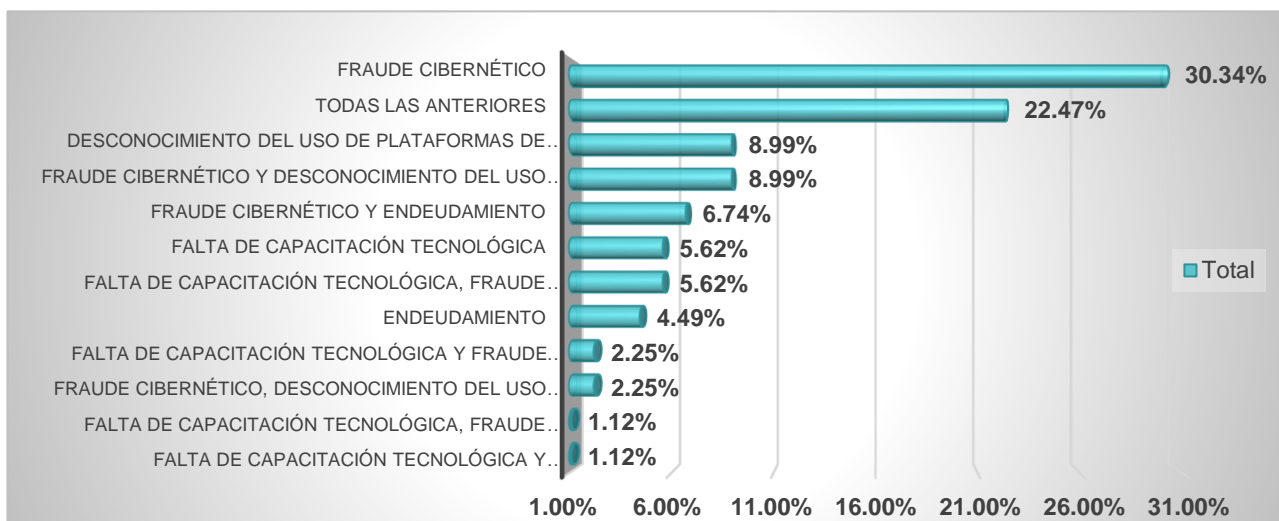


Gráfico 5; Cuáles son las situaciones de riesgos más grandes que se enfrentan, al utilizar algún medio de pago electrónico?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

Entre las respuestas principales en el Gráfico 5 permiten entender las situaciones de riesgos que enfrentan los usuarios al utilizar un medio de pago electrónico. Un 30.34 % manifestó que, el fraude cibernético es el principal riesgo, un 22.47 % respondió que existen una gran variedad de riesgos al tener escasa educación tecnológica y financiera la usar estas herramientas de pago.

Con los resultados obtenidos, se puede afirmar lo que indica Fernández, J (2017), menciona en su investigación las principales tipologías de fraude: “el envío de correos electrónicos con información falsa suplantando la identidad del banco real, es así como el producto es plagiado o solicitud de información de un producto nunca recibido por el mismo.” (p.242)

Para el análisis del segundo objetivo específico, se enfoca *en determinar el nivel de conocimiento actual de educación financiera en medios de pagos electrónicos*. Los hallazgos se exponen a continuación:

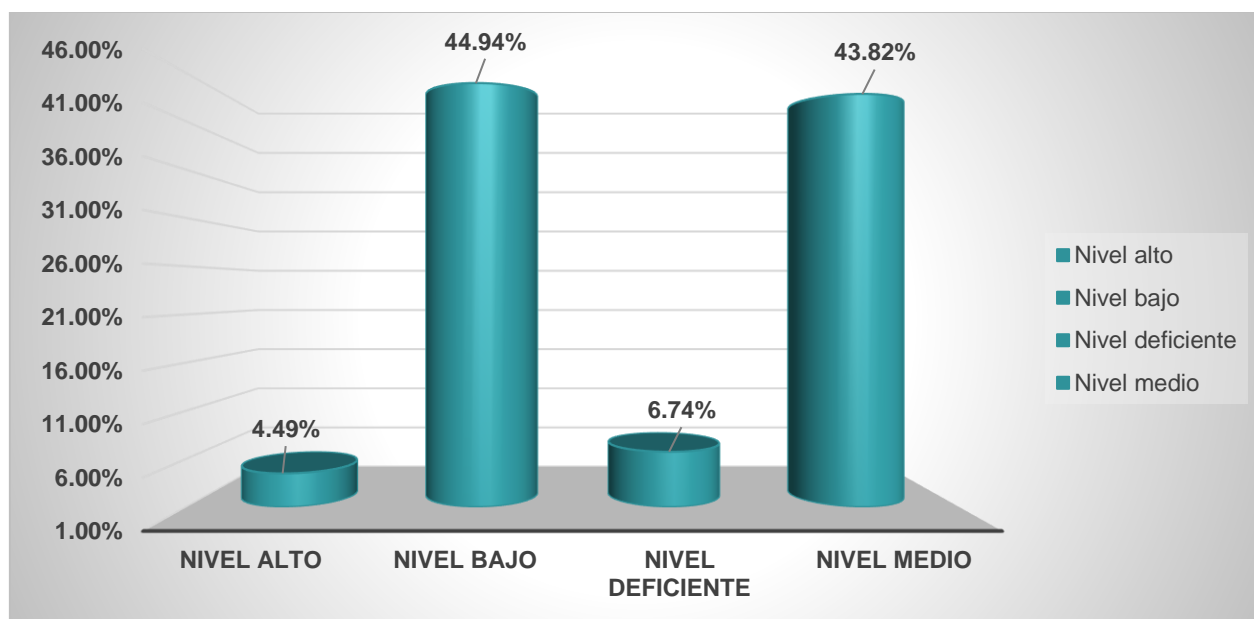


Gráfico 6; Cuál es el nivel de educación financiera que tienen los costarricenses, al utilizar medios de pago electrónicos?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el Gráfico 6 se hace referencia, al nivel de educación financieras que tienen los usuarios en la utilización de medio de pago electrónico. Un 44.94 % de los encuestados especificó, que la

población tiene un nivel bajo de educación, mientras que el 43.82 % señala que, los usuarios poseen un nivel medio de educación financiera.

A raíz de esto, se puede entender la necesidad que tiene la población de mejorar su nivel de educación financiero. Así lo reflejó en una encuesta publicada por la SUGEF en el 2020, en El Financiero. (2020). “La escasa educación financiera de los costarricenses, mostró que solo dos de cada diez personas habían recibido algún curso relacionado a cómo manejar su presupuesto o cómo ahorrar.”

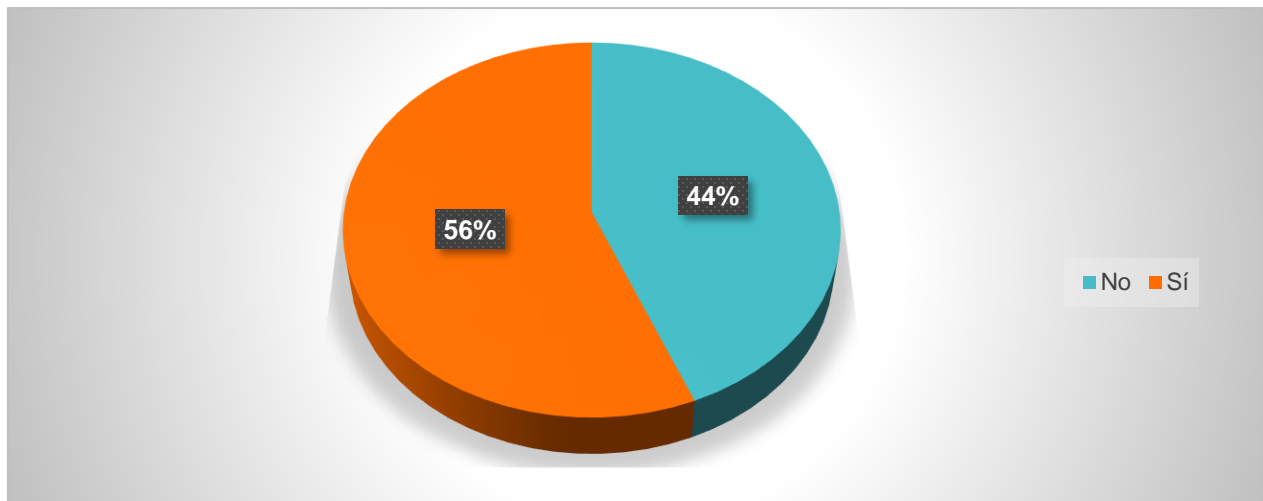


Gráfico 7; Conoce los términos y condiciones al utilizar un medio de pago electrónico?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

El Gráfico 7 registra, las opiniones de los encuestados sobre el conocimiento que se tiene en los términos y condiciones al utilizar un medio de pago electrónico. El 56 % respondió que tiene conocimiento en términos y condiciones, mientras que el 44 % manifestó que no posee el conocimiento de las responsabilidades que con lleva.

En este sentido, se logra analizar que una parte de los usuarios que utiliza los medios de pago no tienen conocimiento de sus beneficios o riesgos de su uso, por lo tanto, esta parte de la población deberán realizar cambios estructurales para lograr adaptarse de una forma eficiente y no tener repercusiones a futuro.

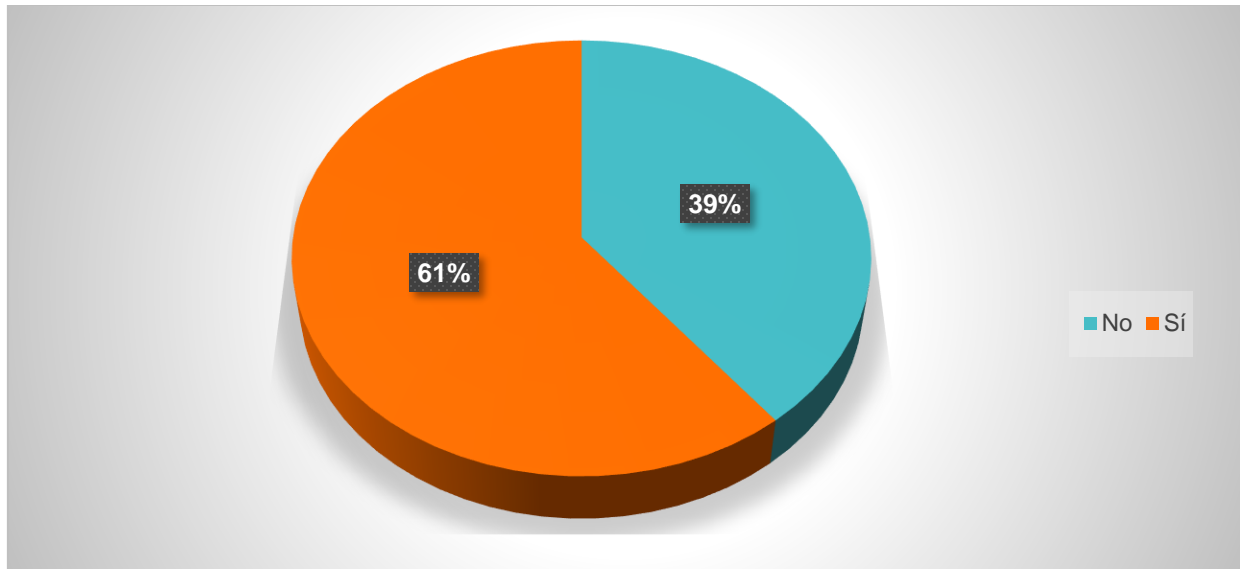


Gráfico 8 ¿Está usted familiarizado con los cobros administrativos y comisiones bancarias al realizar un pago electrónico?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el Gráfico 8, los encuestados manifestaron su opinión relacionada con el conocimiento de los cobros administrativos y comisiones al utilizar algún método de pago electrónico. El 61% opina tiene conocimiento al respecto, pero el 39 % indico no está familiarizado con esa información. Las respuestas a la interrogante refuerzan que existe un porcentaje importante de la población que se encuentra desinformada.

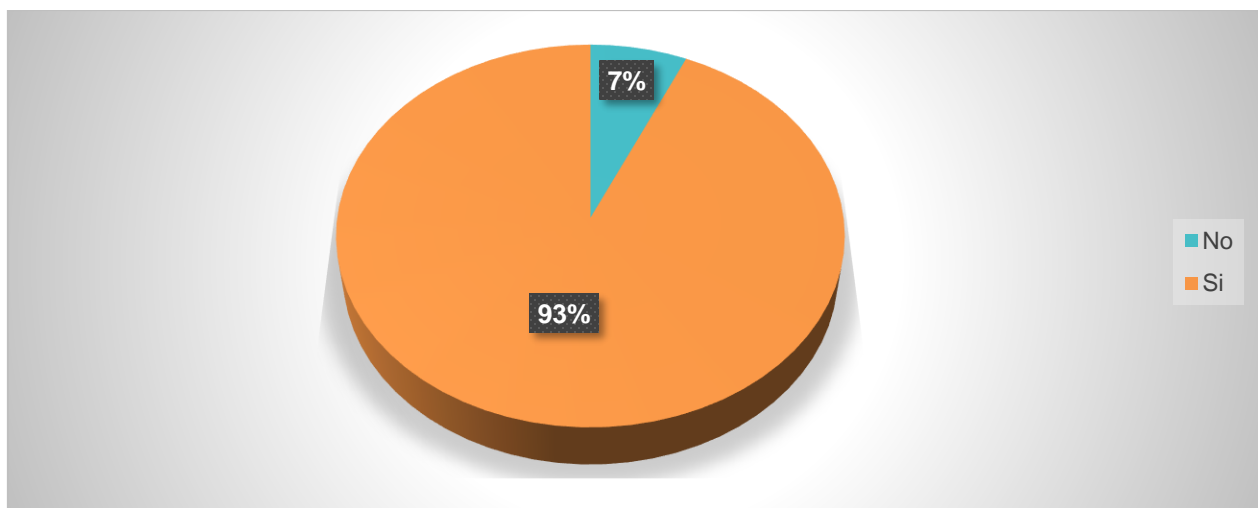


Gráfico 9 ¿Se debe utilizar las pólizas contra Robo y Fraude en pagos electrónicos?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el Gráfico 9, los encuestados manifestaron su opinión sobre el uso de Pólizas de Seguro. El 93% opina que, es provechoso el uso de seguros ante una situación de riesgo, y el 7 % restante indicó, que no es necesario el uso de estos seguros porque su cobro es excesivo y la responsabilidad del uso del método de pago es del usuario.

A raíz de esto, se puede analizar que utilizar seguros es una opción confiable para los usuarios. Según indica la SUGESE (2012) en la Ley reguladora del contrato de seguros en el art. 3: “El asegurador se obliga, contra el pago de una prima y en el caso de que se produzca un evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar el daño producido al asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones, dentro de lo convenido.”

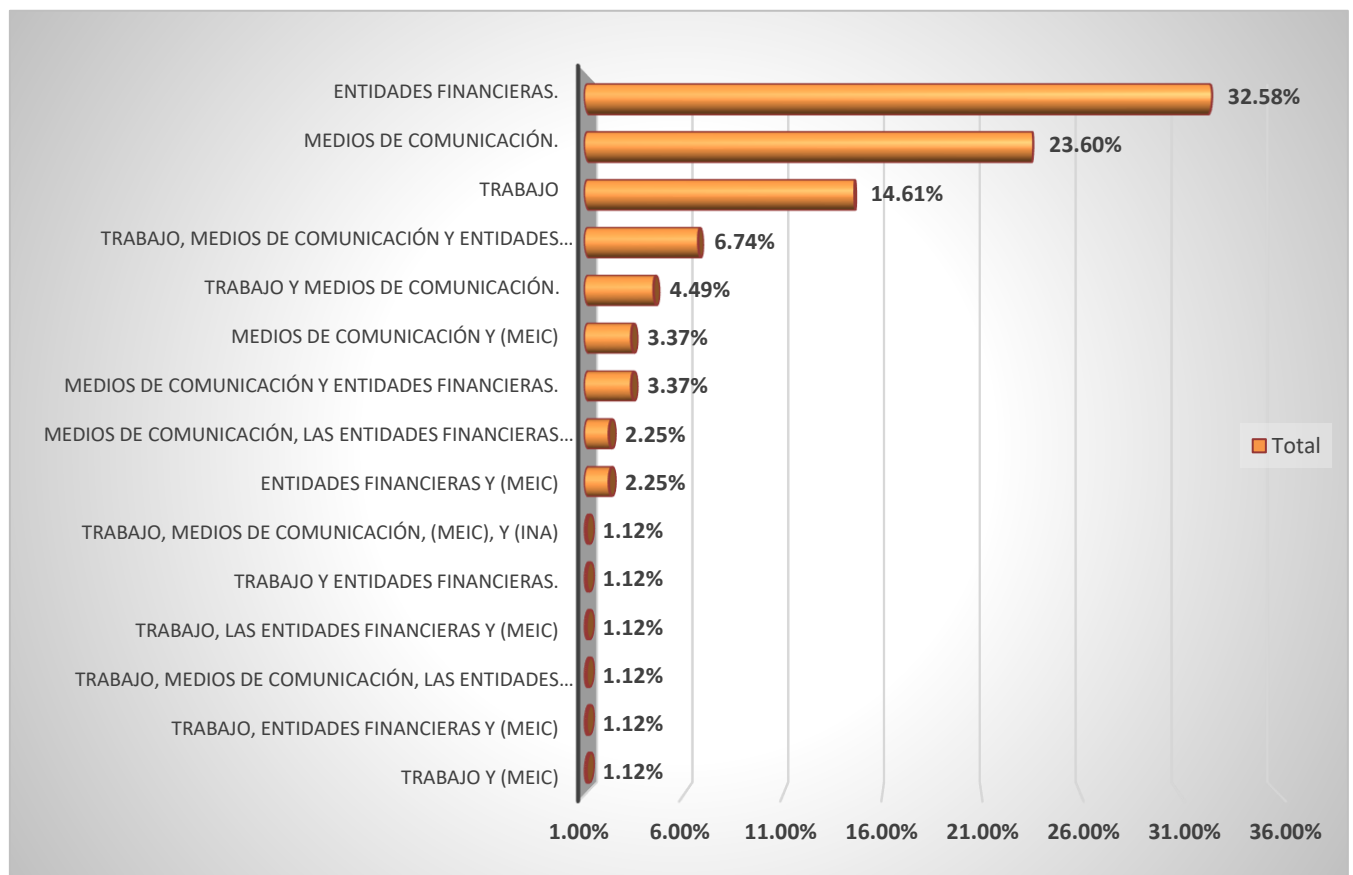


Gráfico 10 ¿Cuáles considera que son las principales fuentes de información sobre educación financiera en el país?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el Gráfico 10, la muestra la opinión relacionada con las principales fuentes de información financiera en el país. Entre las principales respuestas mostraron un 32% opina que las

entidades financieras, un 23.60 % considera que en los medios de comunicación y el 14% afirma su área de trabajo.

Considerando lo anterior, podemos reafirmar el dato que las entidades financieras son las instituciones comprometidas en informar y educar a la población, para desarrollar habilidades tecnológicas en el uso de pago electrónicos.

Para el análisis del tercer objetivo específico, este busca *proponer acciones de educación financiera que permitan la concientización de riesgos y oportunidades en la utilización de pagos electrónicos*. Los hallazgos se exponen a continuación:

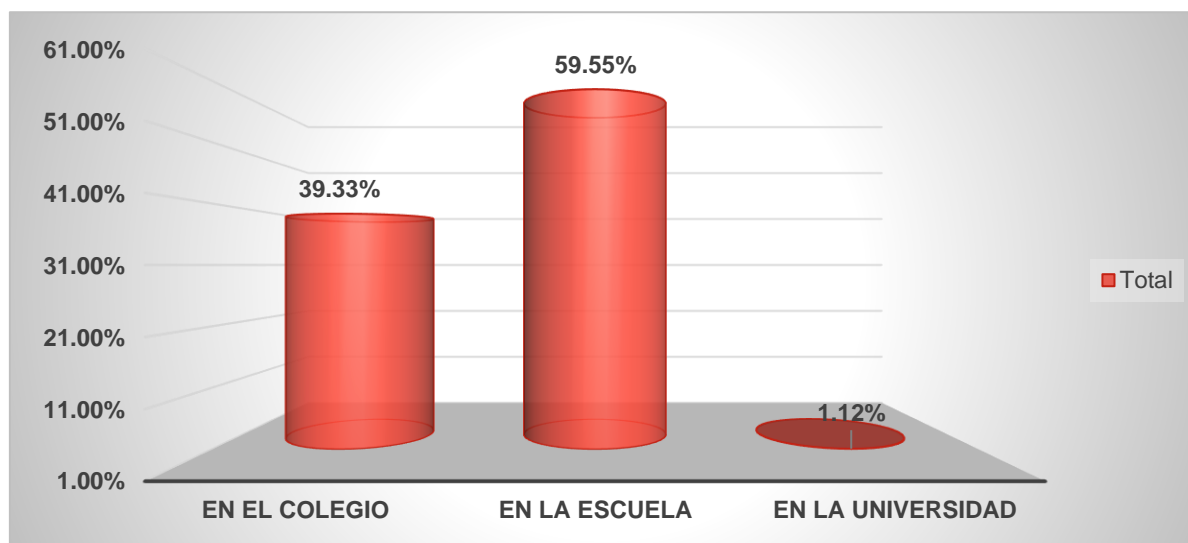


Gráfico 11 ¿En cuál etapa de la educación debería iniciar la formación financiera en la población costarricense?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el Gráfico 11, los encuestados detallan cuando debería iniciar la educación financiera en la población costarricense. El 59.55 % manifiesta que, en la escuela, mientras que el 39.33 % indica que en el colegio. Esto denota una necesidad clara de tener un abordaje temprano de la educación financiera. De esta forma se disminuiría el alto endeudamiento en los hogares costarricenses.

Así lo menciona Luis Diego Herrera, de Acobo, en una entrevista con Semanario Universidad (Núñez, 2017, Un problema cultural, párr. 1): “El nivel de consumo privado y la saturación de deudas en muchos hogares costarricenses es reflejo de factores culturales de la

sociedad, de las expectativas respecto de la situación económica futura y de las finanzas personales”.

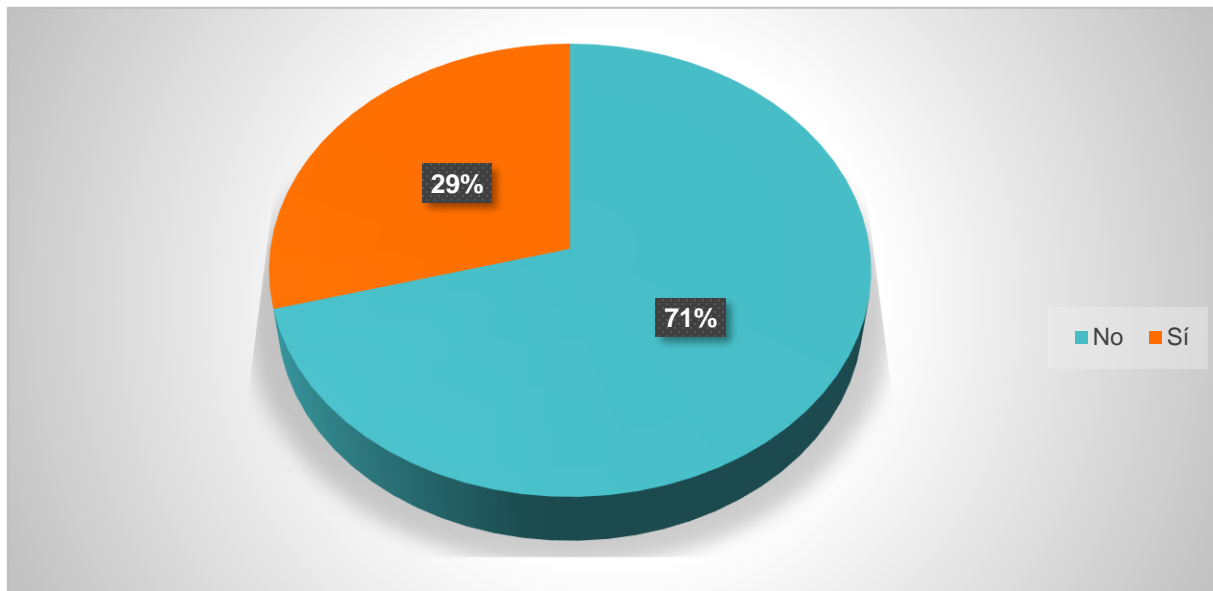


Gráfico 12 Ha participado en capacitaciones, charlas o webinars realizados por las entidades financieras?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el Gráfico 12, relacionado con la participación de capacitaciones que brindan las entidades financieras. El 71 % indica que nunca ha participado en estas actividades, un 29% detalla que si ha asistido a las capacitaciones brindadas por entidades financieras

A nivel nacional se brindan capacitaciones virtuales y gratuitas, son de fácil acceso para el usuario, para motivar a la población su uso, según especifica Castro, J. (2019) “las instituciones del INA y MEIC lanzaron capacitación virtual y gratuita sobre educación financiera con una serie de videos, infografías y recursos interactivos sobre presupuesto, finanzas personales, capacidad de pago, sobreendeudamiento, así como el uso adecuado de los productos financieros.”

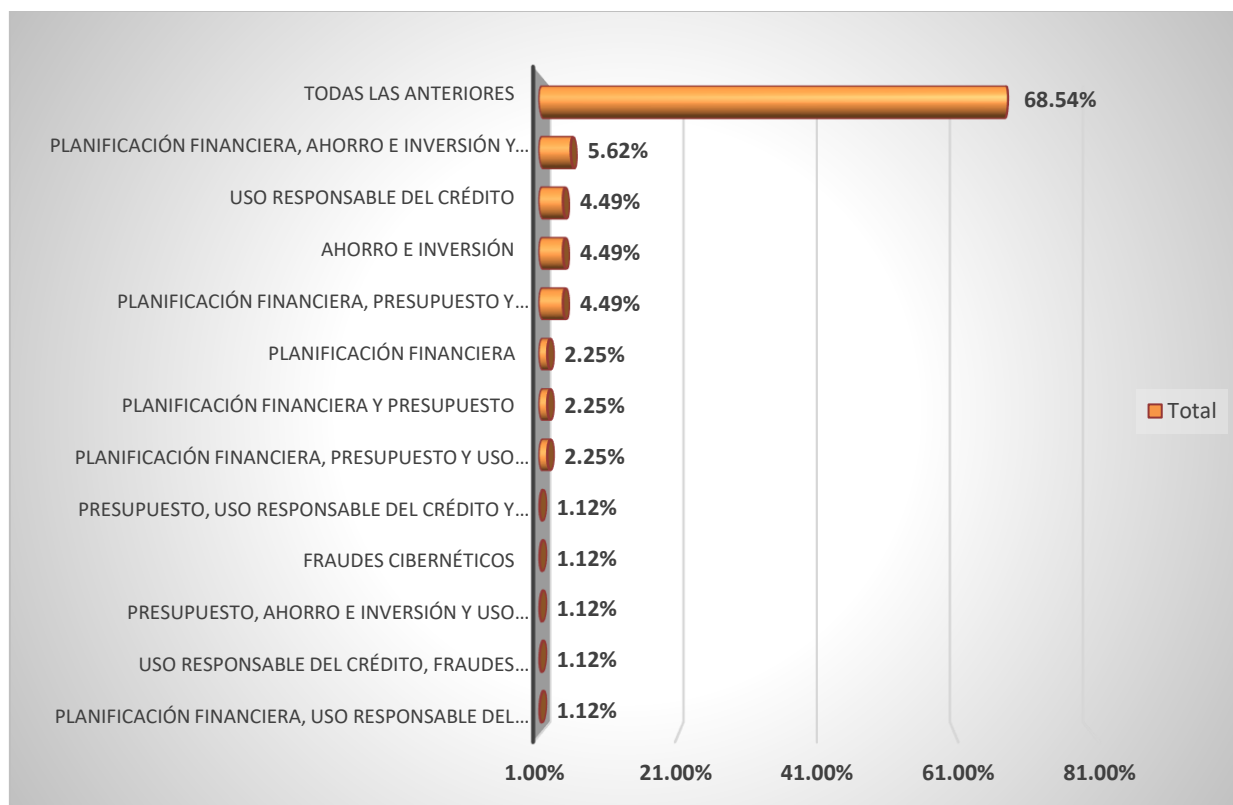


Gráfico 13 ¿Cuáles aspectos se pueden mejorar en la educación financiera de los costarricense?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

Con los resultados del gráfico 13, la principal respuesta que representa un 68.54% expresa que, existe una gran necesidad de educación financiera que la población debe tener: mejores hábitos de consumo, administrar los ingresos, hacer un uso adecuado de productos y servicios financieros.

Según revela Sequeira, R. (2020, 4 febrero) en los resultados de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares del 2018: “en donde se menciona que el 60% de los hogares costarricenses tiene, por lo menos, una deuda, situación que preocupó a los expertos en materia financiera “(párr. 4)

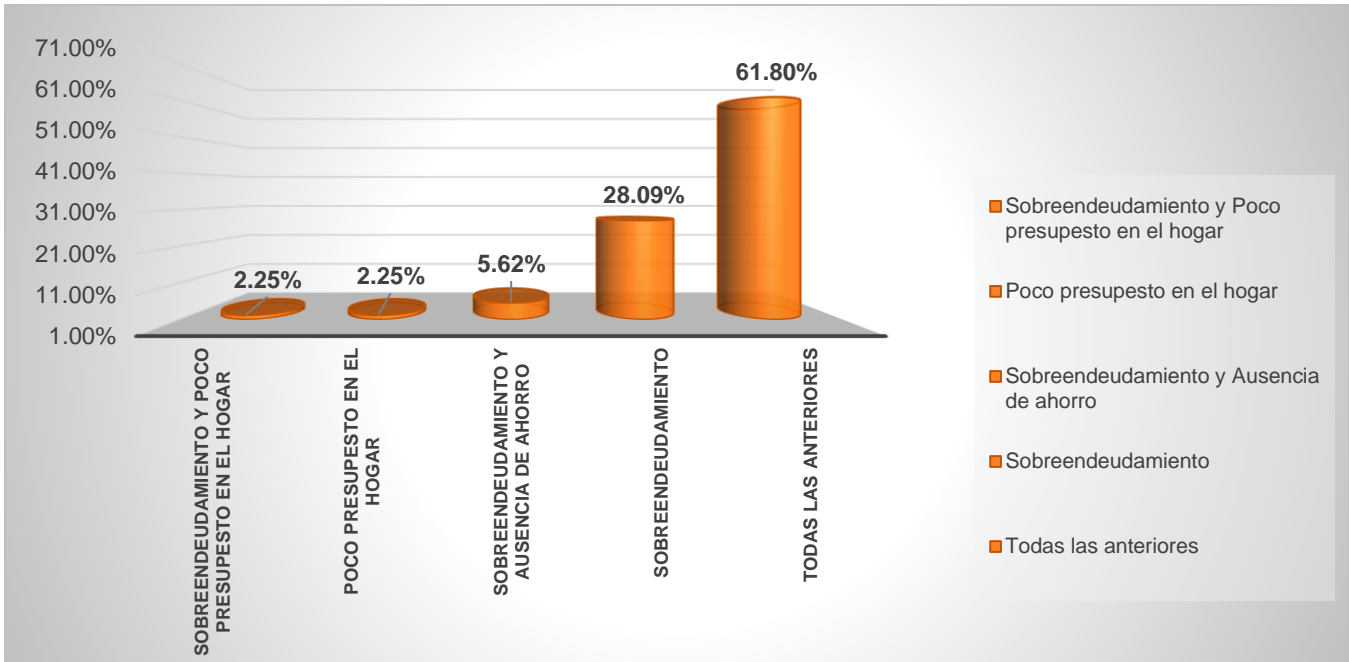


Gráfico 14 Según su criterio, en un uso inadecuado de medios de pago electrónicos. ¿Cuáles serían las principales consecuencias que se pueden enfrentar?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

En el gráfico 14, detalla las principales consecuencias al utilizar de forma inadecuada los medios de pago electrónico. En donde 61.80% indica que usuarios pueden enfrentarse a varias consecuencias por un uso inadecuado, y el 28.09% menciona que la principal consecuencia es el sobre endeudamiento.

Como indica el autor Núñez, M. (2017) según el último Informe Estado de la Nación: “en promedio el 61,1% de los hogares costarricenses está bancarizado, y uno de los rasgos de la bancarización es el uso de tarjetas de débito y crédito para realizar pagos”. Lo que afirma que la población está bancarizada, pero con una deficiente educación financiera dando como resultado el endeudamiento.

A continuación, en la sección de Conclusiones y Recomendaciones, se expondrá una última recapitulación sobre los resultados obtenidos basados en los objetivos específicos, así como sugerencias fundamentadas en dichos resultados, destinadas a la educación financiera en la utilización de medios de pago electrónico en la población laboralmente activa en el cantón de Guadalupe.

Conclusiones y recomendaciones

La educación financiera en la utilización de pagos electrónico, por parte de la población trabajadora, no ha generado los resultados deseados, para construir un uso responsable, poniendo en riesgo la salud económica de los hogares costarricenses; por lo tanto, esta responsabilidad debe ser compartida tanto en los usuarios, entidades financieras que ofrecen los productos de pago electrónico y el gobierno en estimular una conciencia sobre las responsabilidades financieras, además de educar en edades temprana.

Como conclusión para el primer objetivo específico, hace referencia a identificar los medios de pagos electrónicos utilizados por los trabajadores, teniendo presente que la tendencia en pagos electrónicos son las tarjetas de crédito y débito. Debido a la falta de compromiso y el uso incorrecto de productos financieros que hoy circulan en el mercado, han impactado de forma negativa al usuario, desencadenado un ciclo problemático en el ámbito social, económico y político del país.

Como recomendación para la población, se plantea que, al utilizar un medio de pago electrónico, el usuario se informe de las características y condiciones de la herramienta, con el fin de estar preparado para los beneficios y posibles riesgos que se puede enfrentar. Esto ayudará a estimular el desarrollo de una conciencia financiera, para evitar que la educación financiera pase a un segundo plano frente a la urgencia de satisfacer necesidades básicas.

Para el segundo objetivo específico de determinar el nivel de conocimiento actual de educación financiera en medios de pagos electrónicos. Se concluye que la población presenta un nivel bajo de educación, aunque los usuarios comprenden que los métodos de pago poseen términos y cobros administrativos; en estudios realizados por el gobierno, los resultados destacan un alto porcentaje de endeudamiento de la población. Consecuentemente, es de carácter imperativo comenzar a cambiar la cultura financiera.

La recomendación para los usuarios sería tomar un rol proactivo en el hecho de conocer y comprender la responsabilidad de la herramienta. Además, informarse del uso de seguros brindados por las entidades financieras en pagos electrónicos para la protección del consumidor ante situaciones de riesgos y fraude, por falta de educación.

En el tercer objetivo específico, busca proponer acciones de educación financiera que permitan la concientización de riesgos y oportunidades en la utilización de pagos electrónicos. Por lo tanto, es necesario que las bases de la educación financiera inicien en una etapa temprana de adquisición de hábitos como la escuela.

Además, se recomienda al usuario recibir información y capacitaciones del uso adecuado de las herramientas de pago, de los distintos productos, a través de recursos tecnológicos ofrecidos por entidades financieras y el gobierno que se ofrecen de forma gratuita, siendo la solución integral para evitar el sobreendeudamiento y poco presupuesto, obteniendo como resultado un estilo de vida financieramente saludable en los hogares.

Para finalizar, la educación financiera se vuelve una parte primordial en la economía del país, que se basa en un conjunto de acciones tanto del usuario, entidades financieras y del gobierno, en desarrollar el hábito de educación y capacitación, ante constantes amenaza de riesgos de fraude electrónicos.

Bibliografía

Baena, G (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Grupo Editorial Patria
<http://ebookcentral.proquest.com>. ISBN: 978-607-744-748-1 (p. 79- 82)

Banco Central de Costa Rica. (2021a). *Sistema Nacional de Pagos Estadísticas 2020 (SINPE)*. Un vistazo al comportamiento del Sistema de Pagos costarricense.
<https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/DocEstadisticas/Informe-estadistico-del-snp-2020.pdf> (p.2-4)

Banco Central de Costa Rica. (2021b). Reglamento del sistema de pagos 2020.
https://www.bccr.fi.cr/marco-legal/DocReglamento/Reglamento_Sistema_Pagos.pdf (p.2-4)

Banco De Costa Rica, (2021). *Transferencias SINPE*. Banco de Costa Rica.
https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/servicios_personas/transferencias/transferencias_sinpe/

Banco de España Eurosistema. (2017). *Plan de Educación Financiera 2013–2017*. Unidad de Servicios Auxiliares, Banco de España.
https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/PlanEducacion13_17.pdf

Castro, J. (2019, 1 noviembre). *INA y MEIC lanzan capacitación virtual y gratuita sobre educación financiera*. La República. <https://www.larepublica.net/noticia/ina-y-meic-lanzan-capacitacion-virtual-y-gratuita-sobre-educacion-financiera>

Código de trabajo de Costa Rica. (2020). Artículo 4 [título II]. 27ª ed., Publicaciones Jurídicas.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8045&nValor3=101952&strTipM=TC

Damián, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera edición electrónica. ed.). Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas. ISBN: 978-9942-765-44-4 (p.90)

Demirgüç Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., y Hess, J. (2018). *La base de datos Global Findex 2017. La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*. cuadernillo de reseña, 1–34.

El financiero. (20 de diciembre de 2020). *Población tiene una pobre educación financiera y escaso control presupuestario*. <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/poblacion-tiene-una-pobre-educacion-financiera-y/5B6NA54ZWJHXTLI5MJPKEEL2FE/story/>

FeDesarrollo. (2020). El uso de los medios de pago electrónicos en Colombia. Editorial. Bogotá: Colombia. <https://www.fedesarrollo.org.co/es>

Fernández, J. (2019). Respuesta penal frente a fraudes cometidos en Internet: estafa, estafa informática y los nudos de la red. *Revista De Derecho Penal Y Criminología*, (19), (p. 242). <http://revistas.uned.es/index.php/RDPC/article/view/2495>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo* (Primera edición). Universidad Continental. <https://pt.calameo.com/read/003354746a4484f4ed9e5>, ISBN: 978-612-4196 (p.66)

Hernández, A. y Pérez, S. (2019). *Visiones de la educación financiera: análisis y perspectiva*. (E.Incunabula)http://www.eco.buap.mx/publicaciones/libros/visiones_de_la_educacion_financiera.pdf ISBN: 978-607-98262-6-0 (p. 20).

Herrera, J. (2019, 15 de febrero). *El reto de la educación financiera*. El Financiero. <https://www.elfinancierocr.com/opinion/el-reto-de-la-educacion->

financiera/BWNVGG6YBVHDZB4RUSTRSFQLAY/story/#:~:text=Es%20el%20proces
o%20mediante%20el,para%20la%20toma%20de%20decisiones. (p.6).

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2011a). *X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda: Resultados Generales censo 2011* (1a edición ed.). Gerencia de Logística y Recursos Institucionales.
https://www.cipacdh.org/pdf/Resultados_Generales_Censo_2011.pdf. ISBN: 978-9968-921-92-3. (p.100)

Instituto Nacional De Estadística Y Censos. (INEC. (2020b). *Densidad de población - Goicoechea - Total*. <https://www.inec.cr/content/densidad-de-poblacion-goicoechea-total>.
<https://www.inec.cr/content/densidad-de-poblacion-goicoechea-total>

Lázaro, C., Salinas, A., López, R. A., & Ponce, P. (2019). *Inversión extranjera directa y libertad económica como determinantes del crecimiento económico de Ecuador en el corto y largo plazo*. (N.º 29). *Revista Economía y Política*. (p.105-124).

Núñez, M. (8 de noviembre de 2017). Alto endeudamiento de costarricenses frena el crecimiento económico. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/pais/alto-endeudamiento-costarricenses-frena-crecimiento-economico/>

OCDE/CAF. (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*. <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf> (p. 20).

Ríos, A. M. (2017). *Análisis cuantitativo de los fondos de inversión más rentables en Colombia, periodo 2016*. Bogotá. (N.º 3). (p.3)

Rodríguez González, L., & Arias Ballesteros, A. (2018). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión*. La salle.edu. https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio/198 (p.45)

Rodríguez, O. (2020). *Costa Rica: Denuncias por fraudes electrónicos en la banca crecieron 36% hasta octubre 2020*. <https://www.eleconomista.net/economia/Costa-Rica-Denuncias-por-fraudes-electronicos-en-la-banca-crecieron-36-hasta-octubre-2020-20201120-0010.html>

Romero. H., Ñaupas. H, Valdivia, M, y Palacios. J (2018). *Metodología de la investigación. ¿Cuantitativa? Cualitativa y redacción de la tesis. 5ª Edición* (5a. Edición). Ediciones de la U. ISBN. 978-958-762-876-0 (p.140)

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera Edición, Vol. 1). Business Support Aneth S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>. ISBN: 978-612-47351-4-1 (p.17)

Sequeira, R. (2020, 4 febrero). *Educación financiera, ¿solución para un problema nacional?* La República. <https://www.larepublica.net/noticia/educacion-financiera-solucion-para-un-problema-nacional>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. SCIJ. (2020). *Reglamento del Sistema de Pagos*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=46528&nValor3=49183&strTipM=TC

SUGEF (2020). *Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)*.
<https://d1qqtien6gys07.cloudfront.net/wp-content/uploads/2020/11/Informe-Estudio-Inclusion-Financiera-Costa-Rica-PPT.pdf>

SUGESE (2012). *Marco Legal Leyes: Ley reguladora del contrato de seguros* Superintendencia General de Seguros. <https://www.sugese.fi.cr/seccion-marco-legal/leyes>

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Encuesta dirigida a: Personas laboralmente activas que residan del cantón de Guadalupe, San José.

Objetivo general del estudio: Determinar las repercusiones del desconocimiento de medios electrónicos de pagos en la población laboral activa residente de la zona de Guadalupe, para el establecimiento de recomendaciones que mejoren su educación financiera.

Tema de la investigación: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos en la población laboralmente activa de la zona Guadalupe 2021.

Encabezado-presentación de la encuesta: la siguiente encuesta busca conocer la realidad personas laboralmente activas que residan del cantón de Guadalupe, en relación con nivel de educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos.

Objetivo específico 1: Identificar los medios de pagos electrónicos utilizados por los trabajadores.

1. ¿Cuál es el método de pago electrónico de su preferencia?
 - a) Tarjeta de crédito
 - b) Tarjeta de débito
 - c) Transferencias de Fondos por cuenta IBAN
 - d) Transferencias de Fondos por Sinpe móvil
 - e) Paypal

2. ¿Al adquirir algún producto de pago electrónico las entidades financieras brindan la información necesaria de su uso?
 - a) Sí
 - b) No

3. Según su opinión, ¿Considera que los medios de pago electrónicos son seguros? (si su respuesta es no, favor indicar el por qué)
 - a) Sí
 - b) No

4. ¿Considera que obtener una forma de pago de electrónica en Costa Rica es fácil? (si su respuesta es no, favor indicar el por qué)
 - a) Sí
 - b) No
5. De acuerdo con su criterio, ¿Cuáles son las situaciones de riesgos más grandes que se afronta al utilizar algún medio de pago electrónico?
 - a) Falta de capacitación tecnológica
 - b) Fraude cibernético
 - c) Desconocimiento del uso de plataformas de comercio electrónico
 - d) Endeudamiento
 - e) Todas las anteriores

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de conocimiento actual de educación financiera en medios de pagos electrónicos.

1. ¿Cuál es el nivel de educación financiera que tienen los costarricenses al utilizar medios de pago electrónicos?
 - a) Nivel alto
 - b) Nivel medio
 - c) Nivel bajo
 - d) Nivel deficiente
2. ¿Conoce los términos y condiciones al utilizar un medio de pago electrónico?
 - a. Sí
 - b. No
3. ¿Está usted familiarizado con los cobros administrativos y comisiones bancarias al realizar un pago electrónico?
 - a. Sí
 - b. No

4. Según su criterio, ¿Se debe utilizar las pólizas contra Robo y Fraude en pagos electrónicos?
(si su respuesta es no, favor indicar el por qué)
 - a. Sí
 - b. No
5. Según su experiencia ¿Cuáles son las principales fuentes de información sobre educación financiera en el país?
 - a. En el trabajo.
 - b. Los medios de comunicación.
 - c. Las entidades financieras.
 - d. Ministerio de economía, industria, y comercio (MEIC)
 - e. En el instituto nacional de aprendizaje (INA)

Objetivo específico 3: Proponer acciones de educación financiera que permitan la concientización de riesgos y oportunidades en la utilización de pagos electrónicos.

1. De acuerdo con su opinión, ¿En cuál etapa de la educación debería iniciar la formación financiera en la población costarricense?
 - a. En la escuela
 - b. En el Colegio
 - c. En la Universidad
2. ¿Ha participado en capacitaciones, charlas o webinars realizados por las entidades financieras?
 - a. Sí
 - b. No
3. Según su criterio, ¿Cuáles aspectos se pueden mejorar en la educación financiera de los costarricense?
 - a. Planificación Financiera
 - b. Presupuesto
 - c. Ahorro e inversión
 - d. Uso responsable del crédito
 - e. Fraudes cibernéticos
 - f. Todas las anteriores

4. Según su criterio, en un uso inadecuado de medios de pago electrónicos. ¿Cuáles serían las principales consecuencias que se pueden enfrentar? Tomando en cuenta la escasa educación financiera en la población costarricense.
- a. Sobreendeudamiento
 - b. Poco presupuesto en el hogar
 - c. Ausencia de ahorro
 - d. Todas las anteriores

Perfil del encuestado

Correo electrónico:

Edad:

- a. 18-30
- b. 31-40
- c. 41-50
- d. Mayor a 50

Género:

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. Otro

¿Cuál es su zona de residencia?

Provincia: _____

Cantón: _____

¿Cuál es su ocupación actual?

- a. Empleado activo
- b. Trabajador independiente
- c. Desempleado

Anexo 2. Resultados de la encuesta

Objetivo específico 1: Identificar los medios de pagos electrónicos utilizados por los trabajadores.

1. Medios de pago electrónico

1. ¿Cuál es el método de pago electrónico de su preferencia?

164 respuestas

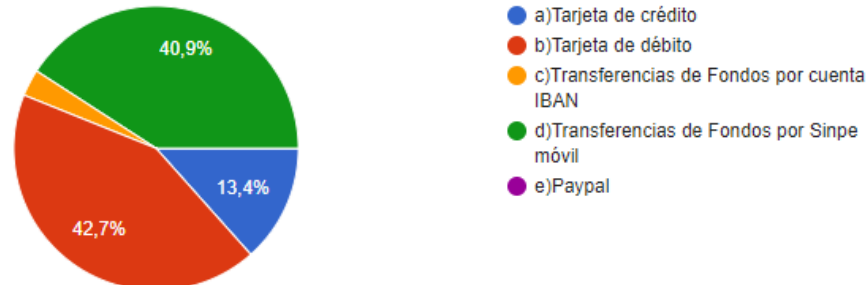


Gráfico 15 ¿Cuál es el método de pago electrónico de su preferencia?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

2. ¿Al adquirir algún producto de pago electrónico, las entidades financieras brindan la información necesaria para su uso?

164 respuestas

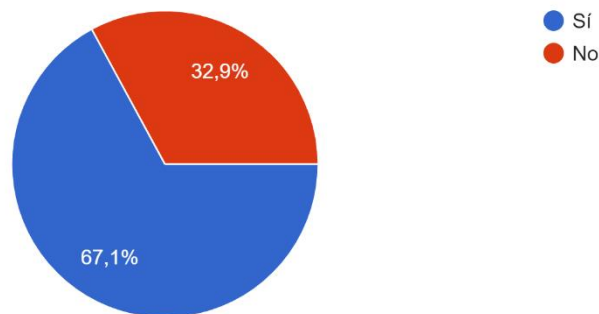


Gráfico 2 ¿Al adquirir algún producto de pago electrónico, las entidades financieras brindan la información necesaria para su uso?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

3. Según su opinión, ¿Considera que los medios de pago electrónicos son seguros? (si su respuesta es no, favor indicar el por qué)

164 respuestas

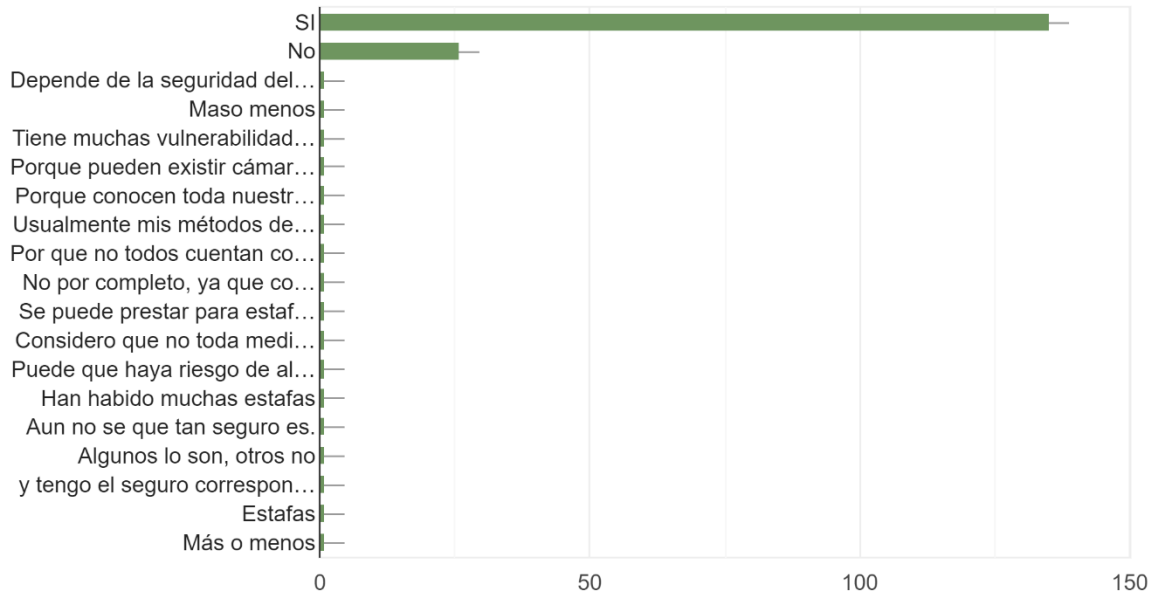


Gráfico 3 ¿Considera que los medios de pago electrónicos son seguros?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

4. ¿Considera que obtener una forma de pago de electrónica en Costa Rica es fácil? (si su respuesta es no, favor indicar el por qué)

164 respuestas

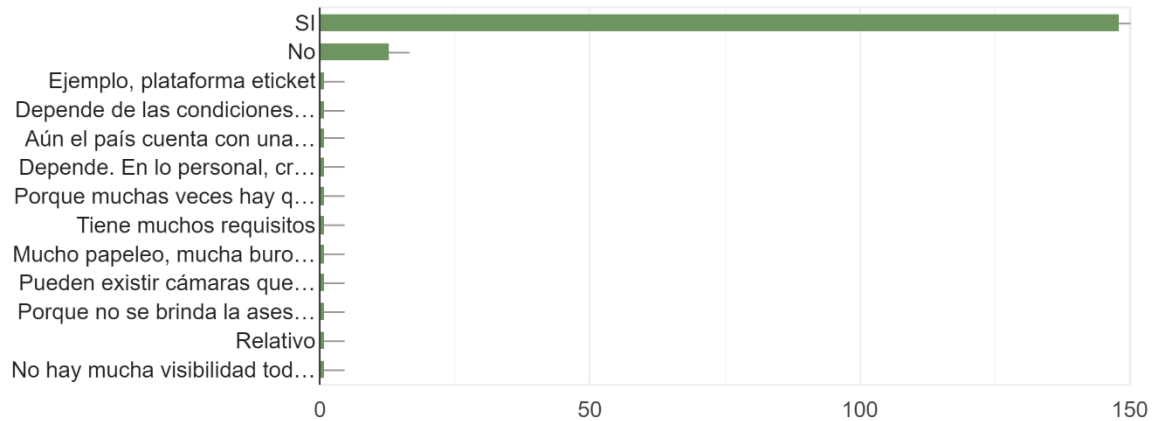


Gráfico 416 ¿Considera que obtener una forma de pago de electrónica en Costa Rica es fácil?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

5. De acuerdo con su criterio, ¿Cuáles son las situaciones de riesgos más grandes que se enfrentan, al utilizar algún medio de pago electrónico?

164 respuestas

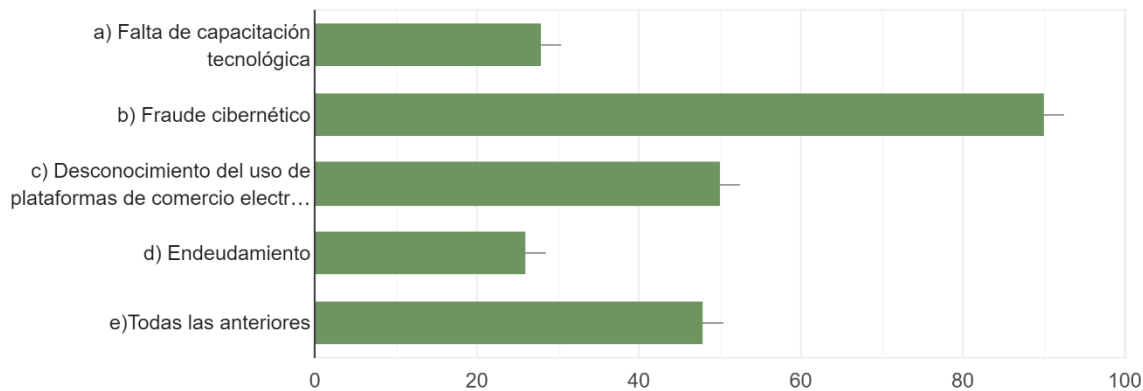


Gráfico 5 ¿Cuáles son las situaciones de riesgos más grandes que se enfrentan, al utilizar algún medio de pago electrónico?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de conocimiento actual de educación financiera en medios de pagos electrónicos.

2. Uso de medio de pagos electrónicos

1. ¿Cuál es el nivel de educación financiera que tienen los costarricenses, al utilizar medios de pago electrónicos?

164 respuestas

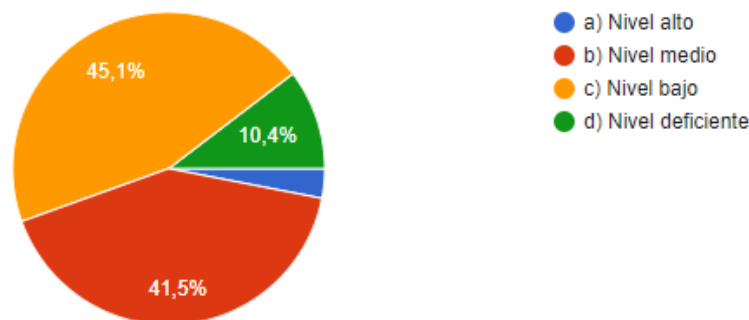


Gráfico 6 ¿Cuál es el nivel de educación financiera que tienen los costarricenses, al utilizar medios de pago electrónicos?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

2. ¿Conoce los términos y condiciones al utilizar un medio de pago electrónico?

164 respuestas

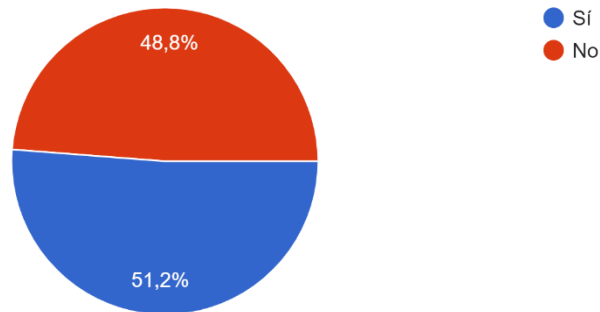


Gráfico 7 ¿Conoce los términos y condiciones al utilizar un medio de pago electrónico?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

3. ¿Está usted familiarizado con los cobros administrativos y comisiones bancarias al realizar un pago electrónico?

164 respuestas

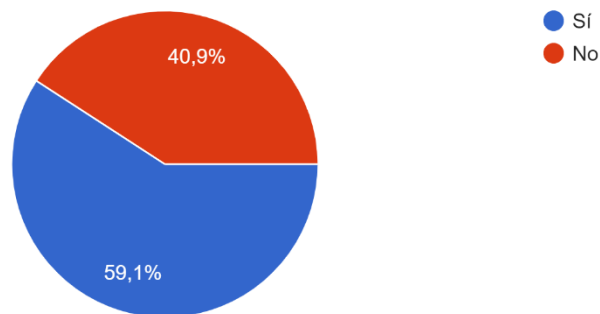


Gráfico 8 ¿Está usted familiarizado con los cobros administrativos y comisiones bancarias al realizar un pago electrónico?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

4. Según su criterio, ¿Se debe utilizar las pólizas contra Robo y Fraude en pagos electrónicos? (si su respuesta es no, favor indicar el por que)

164 respuestas

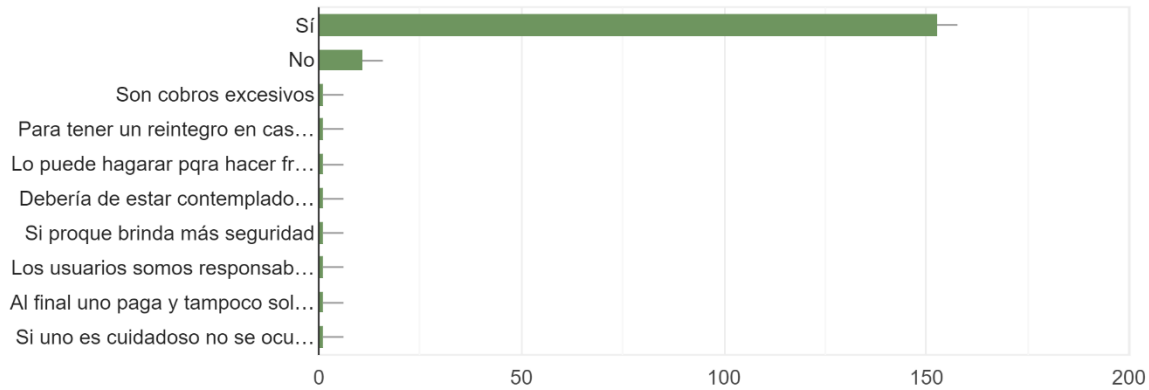


Gráfico 9 ¿Se debe utilizar las pólizas contra Robo y Fraude en pagos electrónicos

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

5. Según su experiencia ¿Cuáles considera que son las principales fuentes de información sobre educación financiera en el país?

164 respuestas

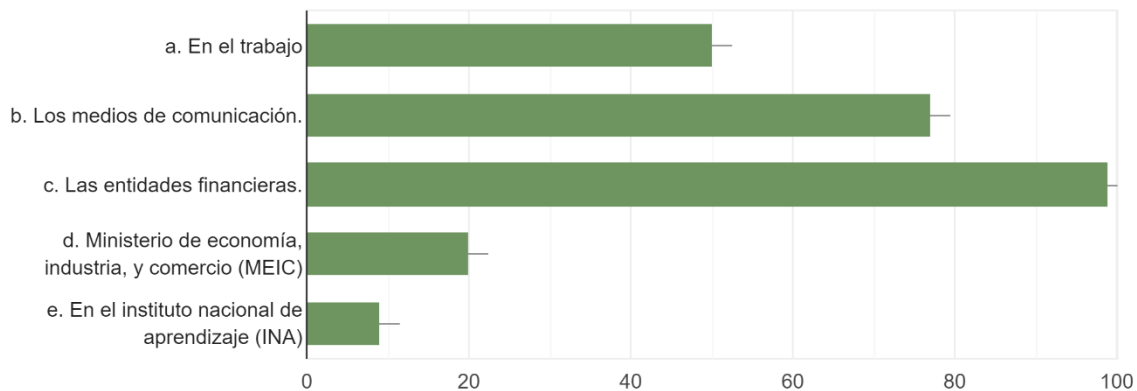


Gráfico 10 Según su experiencia ¿Cuáles considera que son las principales fuentes de información sobre educación financiera en el país?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

Objetivo específico 3: Proponer acciones de educación financiera que permitan la concientización de riesgos y oportunidades en la utilización de pagos electrónicos.

3. Riesgos y oportunidades en la utilización de pagos electrónicos

1. De acuerdo con su opinión, ¿En cual etapa de la educación debería iniciar la formación financiera en la población costarricense?

164 respuestas

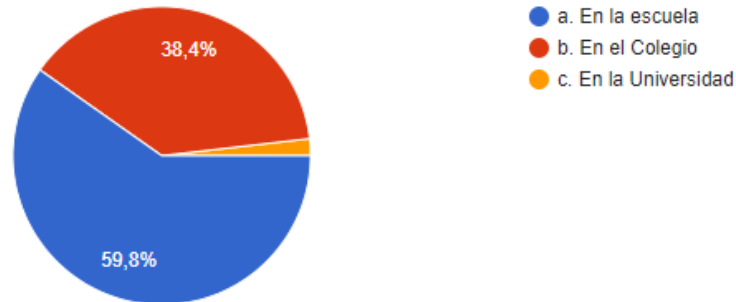


Gráfico 11 De acuerdo con su opinión, ¿En cuál etapa de la educación debería iniciar la formación financiera en la población costarricense?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

2. ¿Ha participado en capacitaciones, charlas o webinars realizados por las entidades financieras?

164 respuestas

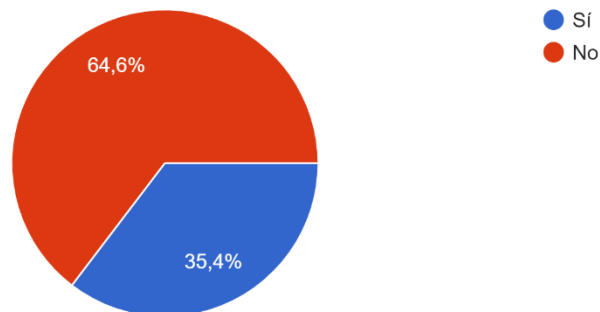


Gráfico 12 ¿ Ha participado en capacitaciones, charlas o webinars realizados por las entidades financieras?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

3. Según su criterio, ¿Cuáles aspectos se pueden mejorar en la educación financiera de los costarricense?

164 respuestas

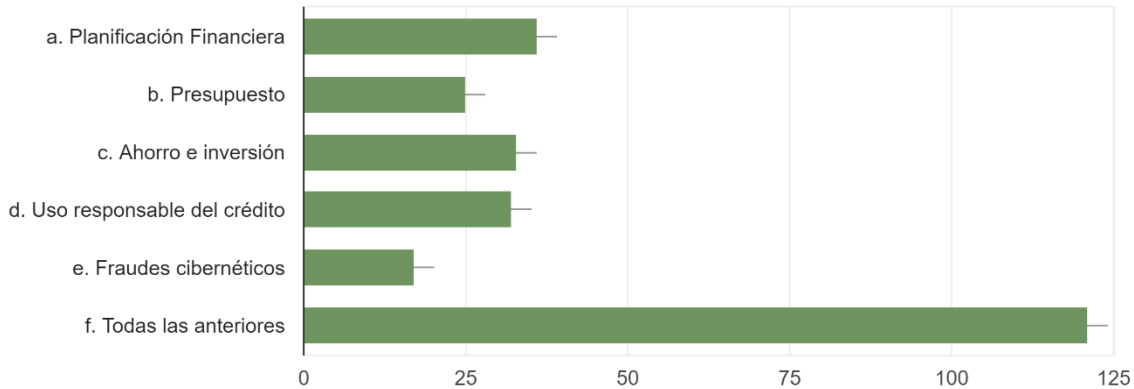


Gráfico 13 ¿Cuáles aspectos se pueden mejorar en la educación financiera de los costarricense?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

4. Según su criterio, en un uso inadecuado de medios de pago electrónicos. ¿Cuales serían las principales consecuencias que se pueden enfrentar...ucación financiera en la población costarricense.

164 respuestas

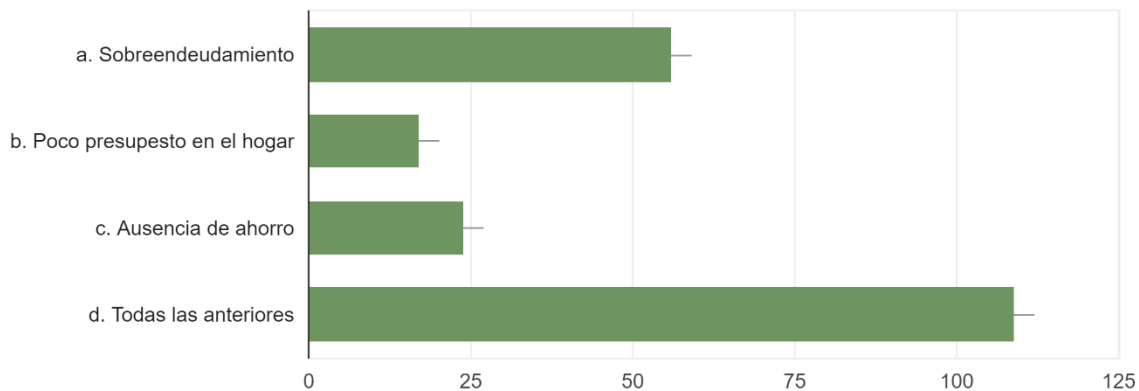


Gráfico 14 Según su criterio, en un uso inadecuado de medios de pago electrónicos. ¿Cuáles serían las principales consecuencias que se pueden enfrentar?

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

Perfil del encuestado

Correo electrónico:

Marca temporal	Correo electrónico	Marca temporal	Correo electrónico
10/31/2021 12:53:26	gmss0608@gmail.com	11/1/2021 7:59:41	Selena8340@gmail.com
10/31/2021 12:55:23	lsanchezplatero@gmail.com	11/1/2021 8:15:03	fabianagaitan56@gmail.com
10/31/2021 13:34:28	maria17juliosequeira@gmail.com	11/1/2021 9:14:26	marilyng88@hotmail.com
10/31/2021 13:36:46	fadavilahu27@gmail.com	11/1/2021 10:00:54	adolfo.corrales.es@gmail.com
10/31/2021 13:39:57	David_253.cr@hotmail.com	11/1/2021 10:29:53	jpablochavesjim44@gmail.com
10/31/2021 13:40:45	xavierhernandez918@gmail.com	11/1/2021 10:36:20	esmeraldamv54@gmail.com
10/31/2021 13:45:48	Kimzuvu93@gmail.com	11/1/2021 12:37:55	Calin07222@gmail.com
10/31/2021 14:58:31	caroalva.1992@gmail.com	11/1/2021 12:56:36	jeancarlo.solis15@gmail.com
10/31/2021 15:20:11	Carlos.cal@gmail.com	11/1/2021 13:04:17	royrodvargas2893@hotmail.com
10/31/2021 15:22:10	Pedro.alon.al@gmail.com	11/1/2021 14:18:05	josafl31@gmail.com
10/31/2021 15:47:02	lbrenes007@gmail.com	11/1/2021 14:32:53	gquiros214@gmail.com
10/31/2021 15:53:39	concha.allan@gmail.com	11/1/2021 14:43:39	Mabevi8@yahoo.com
10/31/2021 16:11:37	eduardo.castillo.1091@gmail.com	11/1/2021 15:56:13	carolina_bon@hotmail.com
10/31/2021 16:41:55	seravalli26@gmail.com	11/1/2021 16:27:31	Daniela2397@gmail.com
10/31/2021 16:49:03	jonathanmurillob@gmail.com	11/1/2021 16:37:45	delgadovetonica042@gmail.com
10/31/2021 16:56:11	jonathan.gutierrezd@gmail.com	11/1/2021 16:45:49	jesix.08@gmail.com
10/31/2021 16:56:46	carlosmario10@live.com	11/1/2021 17:01:44	tatiangeles94@gmail.com
10/31/2021 16:57:39	Corella0805@gmail.com	11/1/2021 17:07:34	maikss2012@gmail.com
10/31/2021 17:00:14	jbermudezcontreras@gmail.com	11/1/2021 17:12:20	vanneobando91@gmail.com
10/31/2021 17:02:49	a_cace@hotmail.com	11/1/2021 17:14:45	Osto0702@gmail.com
10/31/2021 17:03:33	Davidcajn@gmail.com	11/1/2021 17:58:03	jenifermoreira06@gmail.com
10/31/2021 17:05:27	juan_diegoflores@yahoo.com	11/1/2021 18:08:35	mconejoaraya@gmail.com
10/31/2021 17:10:33	danielchacon1395@gmail.com	11/1/2021 18:28:01	Wandaaguero16@gmail.com
10/31/2021 17:14:36	Marilyn-28@hotmail.es	11/1/2021 18:31:38	nahomy.liz11@gmail.com
10/31/2021 17:33:14	abc@gmail.com	11/1/2021 18:32:34	Rikbagu@gmail.com
10/31/2021 17:38:43	davidjime-91@hotmail.com	11/1/2021 18:33:14	shar2094@gmail.com
10/31/2021 17:43:13	deguzo1@gmail.com	11/1/2021 18:33:39	solano_fabs@hotmail.com
10/31/2021 17:44:55	mariajelc@gmail.com	11/1/2021 18:34:26	bernybogantes@gmail.com
10/31/2021 18:09:29	federicozuniga@gmail.com	11/1/2021 18:35:07	oscarrv2014@hotmail.com
10/31/2021 18:31:42	jokaobch@gmail.com	11/1/2021 18:36:06	Joelg8114@gmail.com
10/31/2021 19:06:24	Juliomurillocespedes@hotmail	11/1/2021 18:37:38	emmanuelfp104@gmail.com
10/31/2021 19:17:46	gatoneruda@gmail.com	11/1/2021 18:40:33	dvd_osr@hotmail.com
10/31/2021 20:16:06	Laura.sequeira.araya@gmail.com	11/1/2021 19:39:00	Maria0797@hotmail.com
10/31/2021 20:21:36	luisandressequeira89@hotmail.com	11/1/2021 19:47:44	adrian_gz@yahoo.es
11/1/2021 6:51:43	fsequeira22@gmail.com	11/1/2021 19:50:31	adrian.miranda.h@gmail.com
11/1/2021 7:19:57	breinermontero.bm@gmail.com	11/1/2021 20:16:23	hernandezcordobajocelyn@gmail.com
11/1/2021 7:27:19	woodwall1994@gmail.com	11/1/2021 20:21:08	Imalayve0109@gmail.com
		11/1/2021 20:23:43	arielmarinlo94@gmail.com

11/1/2021 20:24:13	estef67789@gmail.com
11/1/2021 20:25:27	arelyshernandez4@gmail.com
11/1/2021 20:28:47	arguedasm15@gmail.com
11/1/2021 20:33:12	didiercamacho45@gmail.com
11/1/2021 20:33:37	emilinel857@gmail.com
11/1/2021 20:39:29	Xime_0212@hotmail.com
11/1/2021 20:43:03	hecjoam@gmail.com

11/2/2021 22:33:24	daniel290488@hotmail.com
11/3/2021 12:48:39	gpolinaris@gmail.com
11/3/2021 20:10:55	mpvarela96@gmail.com
11/3/2021 20:14:10	milegamboce@hotmail.com
11/3/2021 21:53:56	ygonzalez109701@gmail.com
11/4/2021 11:46:19	silviaed@gmail.com
11/4/2021 20:08:18	edua_2294@hotmail.com

Correo electrónico

164 respuestas

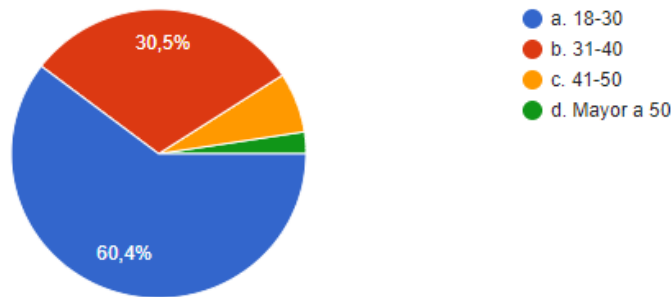
xavierhernandez918@gmail.com
gmss0608@gmail.com
lsanchezplatero@gmail.com
maria17juliosequeira@gmail.com
fadavilahu27@gmail.com
David_253.cr@hotmail.com
Kimzuv193@gmail.com
Herra.ang@gmail.com
caroalva.1992@gmail.com

Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

Edad:

Edad

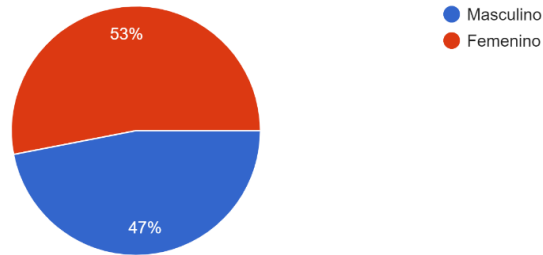
164 respuestas



Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

Género:

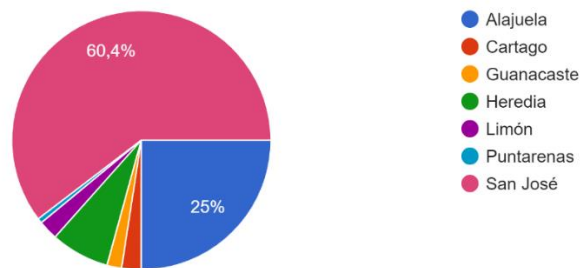
Género:
164 respuestas



Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

¿Cuál es su zona de residencia?

¿En cual provincia vive?
164 respuestas



Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

¿En cual Cantón reside?

¿En cuál cantón reside?
164 respuestas

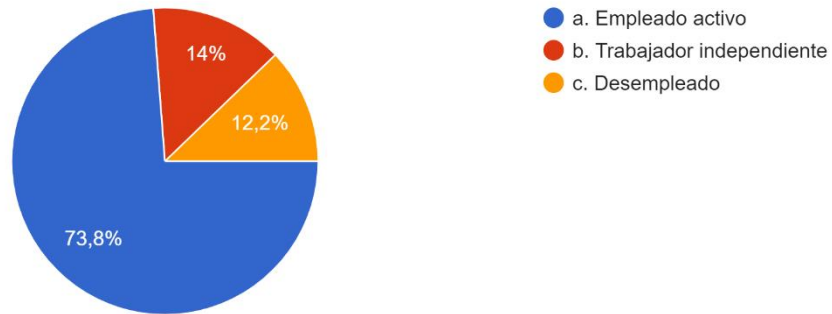


Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021

¿Cuál es su ocupación actual?

¿Cuál es su ocupación actual?

164 respuestas



Fuente: La importancia de la educación financiera en la utilización de medios de pagos electrónicos. 2021