

Título: ¿Son consideradas las transacciones bancarias en línea una opción fiable para la edad avanzada en comparación con la población joven?

Ana María Arrieta Álvarez, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
2021¹

1. Introducción

~~La~~En los últimos años, la digitalización ha ido incorporándose en todos los procesos ~~en los últimos años;~~ y el sector bancario se ha adaptado a los cambios, poco a poco, por medio de la banca en línea. ~~Al mismo tiempo, surge~~El surgimiento de la crisis sanitaria causada por el COVID-19, ~~afectando~~afectó la tradicionalidad en los procesos bancarios ~~y, debido a que~~ se presenta la necesidad de implementar las transacciones bancarias electrónicas. ~~En efecto~~

Siguiendo en línea con lo anterior, se ~~debe~~deben tomar en cuenta las ventajas y las desventajas que la banca en línea posee; ~~se conoce que~~, a medida que las operaciones bancarias se efectúan de manera digital, resulta más fácil y rápido, ~~por hacerlas~~, lo que incrementa la eficiencia de los bancos y ofrece un mejor servicio; BBVA afirma que “es también en esta etapa del camino hacia la digitalización en la que las entidades se plantean automatizar procesos que permitan eliminar tareas manuales y repetitivas, mejorando la eficiencia y aportando mayor agilidad a todo el sistema” (BBVA, 2015). ~~Por otra parte, un efecto negativo plantea la pregunta de ¿qué tan seguras son las transacciones bancarias en línea y qué efectos tiene en el uso en la edad avanzada en comparación con la población joven? Además, hay que tomar en cuenta que la persona adulta mayor tiene más limitaciones en el uso de la tecnología y el internet en desventaja con la población joven que está más familiarizada con los procesos digitales. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA], 2015).~~

BBVA (2015) señala que

Por otra parte, un efecto negativo podría estar vinculado con la siguiente interrogante: ¿qué tan seguras son las transacciones bancarias en línea y qué efectos tienen en el uso en edad avanzada en comparación con la población joven? Para dar respuesta, hay que tomar en consideración que la persona adulta mayor tiene más limitaciones en el uso de la tecnología y el Internet, lo cual la deja en desventaja, en comparación con la población joven que está más familiarizada con los procesos digitales. Al respecto, BBVA (2015) señala que:

Más del 70_% del segmento más joven de EE. UU ha utilizado servicios de banca móvil en los últimos 12 meses, en comparación con solo el 40_% del

¹ [Ana María Arrieta Álvarez, Licenciatura en Finanzas, aarrietaa139@ulacit.ed.cr](mailto:aarrietaa139@ulacit.ed.cr)

resto de la población adulta. Además, alrededor del 94_% de los pertenecientes a la generación del milenio son usuarios activos de la banca en línea (párr.5)).

~~También, tomando en cuenta la diferencia~~ Asimismo, considerando las diferencias en el uso de la banca por ~~internet~~ Internet entre ambos segmentos, es importante, para el sector bancario, conocer el efecto negativo que repercute a nivel financiero el hecho de que las personas no hagan uso de la banca en línea. En efecto, algunos bancos han realizado estudios en los que concluyen ~~con~~ las consecuencias negativas de que los clientes no utilicen los medios tecnológicos que el banco facilita; un ejemplo es el ~~Banco Bilbao Vizcaya Argentaria~~ BBVA, en donde, después de un análisis ~~expresa, se menciona~~ que “si el banco lograra en un 100_% la utilización de la Banca Digital se tendrían crecimientos descomunales en captación, utilidades y demás” (Lezama, 2015) ~~por~~, lo ~~que~~ cual refleja la importancia ²de trabajar en el porcentaje de personas adultas mayores que no utilizan la banca en línea. ~~Asimismo, Lezama (2015) expresa que:~~

~~Lezama (2015) expresa que-~~

La pérdida de utilidades que representa para el Banco BBVA que un porcentaje de sus clientes no utilicen las plataformas digitales es del 3.8_% por segmento (particulares y empresas) por eso en estos momentos se manejan campañas que incentiven la utilización de este recurso tan valioso, y por el cual Banco BBVA ha hecho grandes inversiones, con la idea de ser líder de la Banca Digital (pág.p. 51)).

~~En consecuencia, al problema~~ Tomando en consideración lo expuesto, la finalidad ~~de este trabajo~~ es identificar los motivos por ~~ellos~~ que un usuario, tanto joven como adulto, podría sentir o siente inseguridad realizando una transacción bancaria en línea, de manera que no la considere como una opción fiable. ~~Conviene~~ En este punto, conviene subrayar, que, con las transacciones bancarias por ~~internet~~ Internet, las personas están más expuestas a ser víctimas de fraude, ~~por~~ lo que podría ser un motivo de ~~mayor~~ gran influencia, a la hora de que los usuarios prefieran asistir a los bancos para hacer una transferencia que hacerlo desde el celular, ~~es~~. Es por eso que es importante, para el sector bancario, trabajar por ~~alcanzar~~ ~~un~~ ~~lograr~~ ~~generar~~ confianza ~~con~~ en las personas ~~en~~ con las tecnologías digitales, para que así sientan seguridad accediendo a la banca en línea y la sensibilidad de amenazas cibernéticas disminuya.

Asimismo, el proyecto de investigación es importante para este sector, ya que concluye con la identificación de las causas del problema, es decir, se puede concluir con las razones por las que los usuarios, principalmente la persona adulta mayor, considera riesgosa la banca por ~~internet~~. ~~Igualmente,~~ Internet. Eduardo y Leslier

opinan que “la confianza se ha convertido en un importante desafío para la banca en Internet. El hecho de que muchas personas aún no adopten Internet para realizar sus operaciones bancarias, se debe entre otras causas, a la poca confianza que aún existe hacia este sistema” (Leslier, 2011).

Por otra parte, en función de identificar las causas, el proyecto va a utilizar el método de las encuestas tipo cuestionario, con la finalidad de recopilar información que sea útil para concluir con ~~la~~ una solución que se adapte mejor al problema. ~~Conviene~~Es importante mencionar que su escogencia es debido a que este método de investigación es uno de los más utilizados y de los más eficientes, pues se sabe que “las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos” (Romo, H, s.f) ~~por lo~~. Se puede decir que este método se adapta al sector bancario ~~siendo, ya que es~~ una organización económica.

Anteriormente, los bancos han realizado cambios en la banca en línea mediante claves dinámicas, ingreso a la página por reconocimiento facial, políticas de seguridad, entre otras, ~~de manera que sea más segura. Sin embargo; no obstante,~~ continúan presentándose acontecimientos de riesgos que provocan que las personas pierdan el vínculo de confianza por el que el sector bancario vela. Es por eso, que este proyecto tiene como enfoque profundizar ~~en~~ el comportamiento del usuario, mediante preguntas que ayuden a detectar las razones de mayor influencia por ~~lo~~ ~~cuall~~as ~~cuales~~ continúan desconfiando de la banca en línea, pese a que es una herramienta útil que, además, ahorra costos y tiempo. Al mismo tiempo, el objetivo es determinar de qué manera puede mejorar la relación de confianza entre el usuario y el banco y con qué medidas puede llegar a sentir que su dinero y su información personal están seguras. Al final del estudio, el proyecto será capaz de brindar las recomendaciones correspondientes, según los resultados del análisis. ~~En relación con el proyecto;~~

~~Finalmente, cabe señalar que~~ los objetivos ~~del mismo~~ ~~de este trabajo~~ son: ~~Realizar~~realizar una encuesta dirigida a la población adulta y joven, identificar las causas del problema y proponer las posibles soluciones a la problemática.

Revisión bibliográfica

~~A causa~~Con el objetivo de alcanzar un servicio más eficiente, muchas empresas del sector bancario han optado por sacar provecho a la tecnología e ~~internet~~Internet, efectuando las transacciones bancarias por medio de la banca en línea. Al mismo tiempo, ~~entre~~cuanto más ~~actualizado~~ ~~este~~actualizada esté la industria bancaria en innovación digital, más ~~atractivo~~atractiva resulta ~~para~~ los clientes. Así ~~pues,~~ surge la banca electrónica, con la finalidad de facilitar los procesos a los usuarios, ahorrando tiempo y evitando largas filas. Según el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria (2003):

~~Según Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria (2003)~~

La banca electrónica se refiere al suministro de productos y servicios bancarios para consumidores por medio de canales electrónicos. Estos productos y servicios pueden incluir la recepción de depósitos, préstamos, manejo de cuentas, asesoría financiera,

pago electrónico de facturas y el suministro de otros productos y servicios de pago electrónico, como el dinero electrónico (párr. 6).

La era digital, en conjunto con la tecnología avanzada, es la tendencia durante los últimos años; ~~al mismo tiempo, lo cual~~ ha sido de gran utilidad para muchos procesos, incluyendo los financieros. Por otro lado, es necesaria para la productividad tanto de la empresa como de los usuarios, ya que, gracias a los procesos digitales, ~~se~~ se obtienen respuestas más rápidas y eficientes. ~~También, Dayana Asimismo, Ortiz y Vania Sánchez (2020)~~ indican que “la banca digital es más que simplemente dejar de usar papel. Es una transformación revolucionaria de tecnologías que incluye características como la banca en cualquier momento y en cualquier lugar” ~~(Ortiz, D, & Sánchez, V, 2020). Por otra parte,.~~ ~~Además, añaden que~~ otra contribución de los procesos digitales ~~según Ortiz y Sánchez~~ son las “herramientas de análisis estratégico, interacciones en redes sociales, soluciones innovadoras de pago, tecnología móvil y un enfoque en la experiencia del usuario” (Ortiz, ~~D,~~ & ~~y~~ Sánchez, ~~V,~~ 2020).

~~No obstante~~ ~~A pesar de lo anterior,~~ el ~~internet~~ Internet es una red de libre acceso, por lo que los usuarios están más expuestos; ~~así como~~ su integridad, la confidencialidad de ~~lossus~~ sus datos, las transacciones que efectúan, en ~~ellas~~ que ~~involuerapodrían involucrarse~~ grandes cantidades de dinero, que pueden conllevar a perder ahorros y hasta un futuro asegurado. En efecto, al reconocer la importancia de la seguridad en las transacciones bancarias en línea, los encargados tomaron las medidas necesarias para hacer que el uso de las plataformas fuese de una manera más segura. ~~Buch y Jordán (2000) señalan que:~~

~~Jordán, F. & Tarrats, J. (2000) señala que~~

En el diseño de Internet, parte de la seguridad en Internet fue delegada en el mutuo respeto y honor de los usuarios, así como el conocimiento de un código de conducta considerado “apropiado” en la red. Una mínima seguridad se basa en una protección “blanda”, consistente en una identificación del usuario mediante un identificador y una clave secreta que sólo éste conoce (login y password) (~~pág.p.~~ 136).

Asimismo, a pesar de los riesgos, las personas continúan accediendo a la banca en línea, debido a los beneficios que ofrece. ~~Pongamos por caso~~ ~~Un claro ejemplo son~~ las tarjetas de crédito; una ventaja de su uso en la banca en línea es que el usuario puede revisar los movimientos de la tarjeta (compras, transacciones, etc.). ~~además,~~ además, cuenta con la seguridad de que, en caso de que una persona externa no autorizada haga uso del plástico, el banco alerta por medio del correo electrónico o mensaje de texto. Al mismo tiempo, el uso de la tarjeta de crédito en línea es “ideal para personas que buscan sacar provecho a sus compras, obteniendo puntos y recompensas por los cargos realizados con la tarjeta” (ForbesPrum, 2018). De igual manera, algunos bancos, como BBVA, han implementado una forma segura de hacer compras en línea por medio ~~dedel~~ BBVA Wallet, ~~que es acerca de~~ una aplicación, donde se puede comprar ~~online,~~ por medio de una tarjeta con claves únicas, adicionalmente, ~~esto~~ “permite fijar un límite de gastos a las tarjetas de crédito, recibir alertas por las compras efectuadas, encontrar descuentos y promociones a meses sin intereses de forma inteligente, pagar en comercios físicos y limitar compras” (Sánchez, ~~M,~~ s.f.).

Igualmente, ~~ForbesPrum (2018)~~ expresa que “existen empresas que fungen como intermediarios entre el usuario y el vendedor, con la finalidad de asegurarse que el consumidor obtenga en servicio o producto solicitado, y que el vendedor reciba la totalidad del

pago” (Forbes,2018).” Un ejemplo de estos es el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos [SINPE Móvil] móvil, el Banco Central de Costa Rica (s.f.) lo define como “transferencias de dinero de bajo monto y su objetivo es que los usuarios puedan realizar transferencias de pago de manera electrónico a cuentas enlazadas a un teléfono móvil a través (Banca SMS, Banca Web Móvil, Banca App, Banca en Línea o Red de Cajeros Automáticos)” (Banco Central de Costa Rica, s.f.). Asimismo, el director del banco central BANCO CENTRAL comenta al respecto que “ha crecido en más de un 200 % desde su creación 5 años atrás, y afronta quizás el mayor reto de la economía: eliminar el efectivo” (Melegatti, G, 2020).

A pesar de los beneficios que las transferencias electrónicas ofrecen, es posible que los adultos mayores consideren esta opción como poco fiable, pero al mismo tiempo aunque sí hay una parte de la población adulta que la utiliza. En relación acon los factores que causan esto, se puede hallar que se debe a los riesgos percibidos, a la hora de hacer uso de un servicio online y las posibles pérdidas de dinero que pueden presentarse; dichos. Dichos riesgos pueden ser de rendimiento, financieros, de tiempo, psicológicos, sociales, de privacidad y general, que es una medida de todos los riesgos considerados. Igualmente, Ángel señala Villarejo-Ramos, Peral Peral y Arenas Gaitán (2018) señalan que “los riesgos financieros como inhibidores en su uso encuentran que los mayores consideran los riesgos percibidos como una barrera más importante a no usar la compra online que los consumidores más jóvenes” (Ramos, A, 2018). Otro aspecto importante es el uso de internet, ya que, en la población mayor (mayores de 55 años), el porcentaje que lo utiliza es bajo, en comparación con el segmento más joven, por lo que “existe, por tanto, una brecha digital que incluye elementos demográficos (edad, sexo, ingresos, etc.) pero también otros que son más psicológicos (autopercepción, ansiedad, autoeficacia, etc.)” (Villarejo-Ramos, A Peral Peral y Arenas Gaitán, 2018).

Por el contrario, la población joven ha obtenido mayor mucho provecho de los servicios online; debido a que pertenecen a una generación más digitalizada y en la que tienden a ahorrar más tiempo. Asimismo, busca una mayor productividad, rapidez y eficiencia en los procesos, por lo que el sector bancario se adapta a las necesidades y al nuevo modelo de negocio, incorporando, cada vez más, transacciones bancarias a la banca en línea, reduciendo así las transacciones de modo tradicional. Al respecto, Gracia (2020) señala que:

Gracia, M (2020) señala que

Los bancos digitales están más extendidos entre la Generación X (entre los 40 y los 55 años): un 20_% tiene un banco digital, frente al 16_% de los millennials (entre los 40 y los 25) y el 12_% de los mayores de 55 años (párr. 4).

El uso de la banca en línea; se ha adaptado muy bien a la necesidad de los usuarios, tanto jóvenes como adultos; la La pandemia por COVID-19 ha cambiado las costumbres de las personas en muchos aspectos; los consumidores evitan el contacto con las personas para eludir el riesgo de contagio, por lo que ha se han incrementado las compras online disminuyendo y disminuido el flujo de efectivo. Bae BAC Credomatic (2020) expresa que los cambios tras la pandemia han sido significativos en “el resurgir de las apps, la participación activa de la población adulta mayor en los canales digitales, el pago sin contacto, la comunicación con los clientes vía e-mail y el apoyo al cliente ante las adversidades que le ha generado la pandemia” (Bae Credomatic, 2020). Pero, a la misma vez al mismo tiempo, se ha presentado una problemática que preocupa a los usuarios y que influye en que las personas limiten el uso de la banca en línea y se debe a los múltiples casos de ciberdelito; Castañeda (2015) define el ciberdelito como “... “[...] toda actividad, o conjunto de actividades, que es considerada antijurídica y que se ejecuta utilizando cualquier medio informático o que

tiene como objetivo dañar algún tipo de sistema informático, ya sea ordenadores, redes de [internet](#)[Internet](#), medios o dispositivos electrónicos” ([Castañeda, J, 2015](#)).”.

[Así pues, En este punto, cabe señalar que](#) los delitos están clasificados en dos categorías; primeramente, los delitos de obstrucción informática, hackeo; [y](#) pirateo informático y, por otro lado, los de segunda categoría, que abarcan falsificación de documento electrónico, robo de identidad, fraudes electrónicos, entre otros. Es sustancial; advertir las amenazas de la ciberseguridad a los usuarios, con la finalidad de evitar [phishing](#), [Javier Teruelo \(2007\)](#) señala que [el phishing](#) “...[...] consiste normalmente en el envío de correos electrónicos que, aparentando provenir de fuentes fiables normalmente entidades bancarias, adoptan su imagen corporativa: con logotipos, imágenes y textos que han sido recogidos del sitio real” ([Teruelo, J, 2007](#)).” Por otra parte, [Carlos Sáenz \(2019\)](#) expresa que “las estadísticas indican que, para el año 2018, los ciberataques más comúnmente usados y con una efectividad el 78_% fueron ransomware (secuestro de datos), la ingeniería social (social engineering) y la suplantación de identidad (phi-shing)” ([Sáenz, C, 2019](#)).”.

[Es por eso, que Como se ha venido explicando, una de](#) las posibles causas de que las personas no usen las transacciones bancarias en línea [seas](#) la falta de confianza; [Joaquín, Manzano \(2010\)](#) menciona que “la confianza también interactúa con las actitudes del consumidor hacia el uso de Internet como canal de compra” ([Manzano, J, 2010](#)). [y](#); además, “la confianza es uno de los principales predictores de la actitud hacia el uso de servicios bancarios” ([Manzano, J, 2010](#)). En efecto, es importante buscar estrategias para mejorar la relación entre el sector bancario y los usuarios, en cuanto a que puedan percibir que sus transacciones bancarias en línea son seguras y son una opción fiable. Para poder mejorar esta relación, el sector bancario debe trabajar en mejorar la experiencia, a través de los canales. Una alternativa efectiva; es conocer al cliente y analizar su comportamiento, para así comprender cómo percibe al banco y que tanto confía sus datos y su dinero; así pues, la clave es centrarse en el cliente. Por otro lado, “la industria bancaria debe comenzar a trabajar para desarrollar nuevas competencias que permitan responder a las necesidades del nuevo cliente digital y por ende la satisfacción del cliente” ([Ortiz, D, & y Sánchez, V, 2020](#)). Es crucial; conocer los factores y concluir [con](#) las posibles soluciones; [así como](#) estudiar las formas de fraudes y cómo los usuarios han sido víctimas, para así alertar, de manera que las personas puedan percibir que el banco vela por la ciberseguridad y así fortalecer los lazos de confianza.

Metodología de investigación

Primeramente, el enfoque de la investigación es buscar la solución de la pregunta planteada, es decir, del problema inicial. Por consiguiente, ejecutar la recolección de datos es importante para el análisis, [a su misma vez así como](#) para el sector bancario, ya que [le](#) permite conocer con exactitud la opinión de la población de estudio elegido, en relación con el uso de la banca en línea para realizar transacciones bancarias. La investigación que se llevará a cabo será del tipo de estudio [cuantitativo](#), el cual “busca obtener información sobre el contexto y las características de los fenómenos sociales” ([Caro, L, 2021](#)). [que tendrá](#) [Asimismo, posee](#) un carácter exploratorio con un alcance descriptivo [donde la](#). La muestra escogida será en un mínimo de 50 personas de la población joven y adulta; [et](#). [En lo que respecta al](#) método a utilizar, es la encuesta; la Real Academia Española [[RAE](#)] ([2020](#)) define encuesta como “conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan” ([Real Academia Española, 2020](#)).” Este aspecto permitirá describir las razones por las que las transacciones bancarias son percibidas o no como una opción fiable para [lapersonas de](#) edad avanzada, en comparación con la población [joven](#).

En efecto, debido al tipo de estudio, se considera conveniente aplicar los cuestionarios para encuesta; [Según Caro \(2021\)](#), “los cuestionarios y las encuestas, son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos” [\(Caro, L, 2021\)](#).” Se estima que es un método que permite obtener información exacta dirigida al problema planteado en una cantidad de personas. Igualmente, una de las ventajas del cuestionario es que se formulan preguntas orientadas al objetivo del estudio. Desde otra perspectiva, el cuestionario es denominado como desempeño típico; [al respecto Juárez \(s.f.\) explica que](#) “los test de desempeño típico buscan evaluar lo que la persona normalmente hace. En este caso, no existen contestaciones correctas o incorrectas, sino que se esperan respuestas que representen lo más fielmente posible lo que las personas piensan, hacen o creen” [\(Juárez, B, s.f.\)](#).” De igual manera, el cuestionario está clasificado como referidos a hechos, ya que, según [Benito-Juárez \(s.f.\)](#), “se recogen información sobre conductas o comportamientos ya ocurridos”[”](#); en otras palabras, sobre las conductas, hábitos o preferencias [\(Juárez, B, s.f.\)](#).

Es conveniente subrayar que, desde un principio, la investigación está dirigida a la población joven y adulta y el fin es comparar los resultados entre ambas respuestas, [yapuesto](#) que existe una brecha digital significativa entre ambos segmentos y la finalidad es descubrir la razón de ello. En cuanto a la población de estudio, [Gómez lo define Arias-Gómez, Villasís-Keever y Miranda Novaleslo \(2016\) la definen](#) como “conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” [\(Gómez, J, Villasís, M & Novales, M, 2016\). Asimismo](#).” [En esta investigación](#), se procura elegir a los participantes idóneos para lograr concluir con los hallazgos necesarios en la población costarricense adulta y joven. [Por otra parte, Finalmente, se debe subrayar que](#) se estaría utilizando el tipo de muestreo no probabilístico de bola de nieve, el cual “localiza a algunos individuos, los cuales conducen a otros, y estos a otros, y así hasta conseguir una muestra suficiente” [\(Arias-Gómez, J, Villasís, M & Novales, M-Keever y Miranda Novaleslo, 2016\)](#).

Análisis de resultados

Una vez recolectada y transcrita la información de las 50 encuestas, se realizó un análisis estricto para desarrollar las ideas de las respuestas que facilitan identificar las variables más importantes para entender la percepción de las personas ante el uso de la banca en línea en la población joven, adulta y edad avanzada costarricense. Con respecto a las personas que realizaron la encuesta, todos son costarricenses, [de los cuales](#) en su mayoría, en un 48% %, tienen entre 25 y 34 años, un 22% % [posee](#) de 35 años a 44 años, un 20 % de 18 a 24 años, un 6 % pertenece a la edad avanzada y, por último, un porcentaje menor a 6 % pertenece al grupo de 45 a 54 años. Por otro lado, el 92 % de la población hace uso de la banca en línea y únicamente el 8 % no. Asimismo, el análisis indica que el 73,5% [hace uso de % utiliza](#) la banca en línea semanalmente, un 12,2 % mensualmente y el 8,2 % solo en una ocasión. De igual forma, el 91,8 % accede a la banca en línea desde su celular, mientras que el 8,2 % desde su computadora.

En cuanto a servicios en línea, la población indica que, comúnmente, utiliza el SINPE [Móvil](#) y pagos, como, por ejemplo, [el](#) servicio de electricidad, telefonía, agua, entre otros. Asimismo, 47 de 50 personas acceden a las transferencias bancarias en línea, mediante el uso de SINPE [Móvil](#), 40 por pagos, 39 por transferencias, 37 para revisar estados de cuenta, 28 para realizar consultas y ver los movimientos de la tarjeta, 27 para comprar en línea y, por último, 13 personas eligen usar la banca en línea para dar seguimiento a sus operaciones. En efecto, la preferencia de los usuarios por realizar pagos por SINPE [Móvil](#) tiene influencia de la pandemia por COVID-19 [ya](#) que muchas empresas lo implementan como nuevo método de pago, con la finalidad de evitar contagios y reactivar la economía, los pagos por SINPE [Móvil](#) obtuvieron popularidad [ya, puesto](#) que es una herramienta útil para comprar comida, ropa y realizar cualquier compra sin necesidad de

manipular efectivo e, incluso, salir de sus casas, Gudiño (2021) expresa que “en el 2020 se realizaron 55 millones de transacciones en esta plataforma, moviendo así un billón de colones” (Gudiño, R, 2021):”.

Por otra parte, el análisis estudia a la población a través de los elementos positivos y negativos del uso de la banca en línea. El 85,7% de la población utiliza la banca en línea por el ahorro de tiempo, según BBVA “Cuando(2021), “cuando tienes una cuenta digital puedes ahorrar tiempo, mientras te mantienes completamente al tanto de tus finanzas. La banca en línea te permite hacer todo tipo de pagos de servicios e impuestos, revisar tu saldo, hacer transferencias, solicitar créditos y gestionar inversiones” (BBVA,2021). Por consiguiente”. De este modo, 40 personas consideran que, además de ahorrar tiempo, es una forma fácil, 37 personas son conscientes de que otro aspecto positivo es el ~~sinque no haya las~~ filas largas que comúnmente se hacían para ~~poder~~ hacer una transferencia, lo cual, a la ~~misma~~ vez, es una forma de ahorrar tiempo. Por último, la minoría (40,8%) consideran que una razón del uso de la banca en línea es por lo seguro, lo cual conlleva a los siguientes aspectos negativos por los que la población no usa o no usaría la banca en línea. En primer lugar, el aspecto más elegido fue el de robo de identidad con 20 escogencias, seguidamente, fraude con 18 e inseguridad con 15; 10 personas no hacen uso porque no tienen acceso a ~~internet~~Internet, 9 por falta de confianza con la entidad bancaria y, por último, 3 personas es debido a que no saben cómo usar la plataforma.

Además, el 67,3% indica que prefiere hacer transacciones bancarias en línea que ir al banco, por ~~loel~~ contrario, el 24,5% escoge hacerlas de manera presencial y el 8,2% contestaron que tal vez. Al mismo tiempo, el 62% de la población meta considera segura la banca en línea, el ~~28% contestaron~~ % contestó que tal vez y el 10% estima que no es una plataforma segura. Sin embargo, en la pregunta con opción de respuesta abierta, la mayoría expresa que mejoraría su experiencia con el uso de las transacciones bancarias en línea, si el sector bancario toma en cuenta más el tema de seguridad y cómo proteger los usuarios. ~~En resumen, se logra concluir con datos estadísticos bastante alineados a la teoría; sin~~ Sin duda alguna, el sector bancario está cada vez más comprometido con la actualización digital, ~~así~~ como los demás sectores, y también más comprometido en mejorar los aspectos que los usuarios consideren necesarios para continuar optando por la banca en línea.

Discusión

Con base en los resultados, se logra apreciar que la mayoría hace uso de las transferencias bancarias electrónicas, a excepción del 8%. No obstante, ~~para~~ la población que ~~sisí~~ dispone de la banca en línea; ~~enfataron enfatizó~~, en la mayoría de ~~las~~ preguntas, lo importante que es para ellos la ciberseguridad y cómo influye en su percepción positiva o negativa con respecto a la banca en línea. Conviene subrayar que ~~desde~~ hace ~~varios~~ años ~~atrás~~ se ha incorporado, poco a poco, la tecnología en el sector financiero; sin embargo, la pandemia por COVID-19 ha acelerado la digitalización de los procesos bancarios. Un estudio de Deloitte ~~reflecta(2020) refleja~~ que el 60% de los bancos cerró o acortó el horario de apertura de las sucursales, el 41% aumentó el límite de pagos sin contacto, el 34% ~~implementaron~~ % implementó procesos completamente digitales (apertura de productos, etc.) y el 18% ~~lanzaron~~ % lanzó métodos de pago sin contacto ~~(Deloitte, 2020) por lo que. De acuerdo con esto~~, el sector bancario, como respuesta a la problemática, incentivó a los usuarios a usar la banca móvil o la banca en línea, con la finalidad de continuar disponiendo de los servicios a los un solo clic.

Por otra parte, el tiempo es cada vez más valioso para las personas, ~~estas~~ prefieren lo práctico y lo que les ahorre más tiempo, ya que trabajan más horas o tienen más

responsabilidades, por lo que ir al banco es considerado como una pérdida de tiempo, es por eso que solo el 24,5% de la población; es decir, la minoría, prefiere ir al banco. Un dato importante para la investigación es que “el usuario digital, aquel que hace un uso intensivo de la banca móvil o de la banca en línea, invierte solo 60 minutos por mes. Esto equivale a un ahorro de 3 horas de filas en los bancos” (Portafolio, 2017), ~~ese~~. Ese ahorro de 3 horas es competente para efectuar 40 transacciones al mes de 1 minuto cada una, lo cual es equivalente a 200 minutos de vida. En efecto, se puede deducir que el uso de la banca en línea aumenta la productividad de los usuarios y les da la oportunidad de invertir ese tiempo en descanso, y realizar otras tareas al mismo tiempo o actividades recreativas.

Asimismo, es importante destacar que ~~entre la población meta~~ la mayoría de los encuestados pertenece a la población adulta, sin embargo, Costa Rica está incorporando la inclusión financiera en el sector bancario incentivando a todas las personas de todas las edades a tener cuenta bancaria, la Presidencia de la República de Costa Rica (202) expresa que, en el 2018, Carlos Alvarado “emitió la directriz Inclusión financiera en programas de transferencias del Estado, mediante la cual se buscaba que todas las personas beneficiarias de los programas sociales se bancarizaran, adquiriendo una cuenta de ahorros” (~~Presidencia de la República de Costa Rica, 2020~~). ~~También, es valioso como~~. Es valioso cómo el sector bancario ha velado porque las personas adultas mayores tengan fácil acceso a las plataformas y ha logrado que los adultos se familiaricen con la banca en línea, lo que respalda el dato de que “el 72,14% de las personas de 65 años o más está bancarizada” (Presidencia de la República de Costa Rica, 2020). Al mismo tiempo, conviene destacar que, acerca de la población joven, “un 78,64% de la población mayor de 18 años que habita en Costa Rica tiene al menos una cuenta bancaria, lo que facilitará la transferencia electrónica de los recursos que se orientarán a los sectores afectados por Covid-19” (Presidencia de la República de Costa Rica, 2020).

Conclusiones y recomendaciones

En conclusión, aun cuando los usuarios usan la banca en línea frecuentemente, siguen considerando necesario trabajar más en materia de ciberseguridad. Igualmente, la población estima que existen muchos riesgos en el ~~internet~~Internet y que están más expuestos. Además, existe mayor probabilidad de ser víctima de fraude, ya que la información, los datos personales, el dinero, las claves, ~~etcétera, etc.~~ están más expuestas a los estafadores. No obstante, es una herramienta útil y, ~~en el caso~~en tiempos de ~~la~~ pandemia, una herramienta necesaria, por lo que ha influido en la percepción del usuario y, en parte, en el uso; ~~empero continúan realizando las transacciones por medio de la banca en línea. De igual importancia, lo~~. Lo ideal sería que la industria bancaria vele por la ciberseguridad de los datos, de manera que los usuarios la puedan percibir como una opción más confiable.

Asimismo, como recomendación, ~~de parte de la industria bancaria~~ es necesario priorizar la seguridad de las personas, tomando medidas que hagan que las plataformas sean seguras y sean percibidas como tal, Mónica Hernández (2020) expresa que “la protección de los datos de sus clientes es uno de los retos más grandes para los bancos de la nueva década” (~~Hernández, M, 2020~~). En efecto, el sector bancario tiene como reto ir digitalizando sus procesos y al mismo tiempo ir innovando en la ciberseguridad que la banca en línea va requiriendo, en otras palabras, cada vez que se incorpora una nueva actualización en la banca electrónica, ~~así mismo~~. Asimismo, se debe actualizar en temas de seguridad, poniendo como ejemplo el cambio de la clave dinámica a la huella digital y, por último, a reconocimiento facial, haciendo más seguro el acceso. ~~Para concluir con la idea~~; la ciberseguridad es prioridad para el sector bancario. En otro orden, Hernández (2020) brinda soluciones muy atinadas al problema; y aconseja “...[...] las auditorías para comprobar el grado de seguridad de la banca, las mejoras en la protección de datos, los sistemas de identificación de los

fraudes, los sistemas de prevención, los sistemas de resolución de ataques, etcétera” (Hernández, M., 2020).

Por consiguiente, es crucial que el banco cree una relación con el usuario, que pueda informar desde la honestidad de los posibles riesgos que conlleva el uso de la banca en línea, que advierta los tipos de fraudes, que brinde información de qué hacer en caso de ser víctima y cómo la entidad bancaria puede resolver de manera que el usuario sienta que el banco no es ajeno a esas situaciones. Al respecto, Hernández (2020) recomienda a los usuarios proteger su información desde, iniciando con la verificación de la red desde la que se conectan y la autenticidad de los sitios, además, aconseja usar siempre las páginas o aplicaciones oficiales de los bancos y no entregar información personal por ningún medio (Hernández, M., 2020). A la inversa, Del mismo modo, es fundamental que la industria bancaria tome en cuenta qué, así como la digitalización y la ciberseguridad se actualiza, así también los estafadores, Mónica Hernández (2020) indica que “los cibercriminales ya forzaron un cambio de paradigma y solo las organizaciones que se adapten más rápido a este nuevo escenario podrán tener alguna oportunidad en la próxima fase de la evolución cibernética” (Hernández, M., 2020).

Con respecto a la inclusión financiera, es sustancial que los bancos incentiven a la población adulta y adulta avanzada no solo a usar la banca en línea, sino a usarla con mayor frecuencia y así ayudarles a sentirse familiarizados con las transacciones bancarias en línea, de manera que no lo perciban como una limitación, sino como una herramienta útil para ellos. Por lo tanto, será valioso que los bancos creen instructivos de cómo usar la aplicación y a la misma vez, exprese los beneficios que puede obtener de su uso (ahorro de tiempo, sin filas, banco en cualquier momento del día, etcétera). Para finalizar, si el sector bancario está constantemente actualizando y transformando sus procesos digitales; por ejemplo, tales como las sucursales inteligentes, el teléfono inteligente convertido en billetera, una mejor asistencia al cliente a través de chatbots (software que conduce una conversación en línea a través de métodos auditivos y textuales), sucursales expés (sucursales más pequeñas que ofrecen servicios más simples, con menos complicaciones), Inteligencia artificial, Open Banking (permite a sus clientes compartir sus propios datos con terceros a través de aplicaciones o APIs) y PayPal (servicio de compra y envío de dinero de forma más fácil y segura de enviar y recibir pagos en línea) (Fisa Group, 2020); el banco gana prestigio como entidad y el usuario será capaz de percibir seguridad por parte del banco en los datos que brinda.

Resumen

En este trabajo, se abordará, a un nivel descriptivo y de manera muy concisa acerca de, cómo es percibida la banca en línea en la población joven en comparación con la edad avanzada. Este proyecto tiene como objetivo principal analizar un panorama general sobre los factores que influyen en el uso de las transferencias bancarias electrónicas, así como también analizar los aspectos positivos que poseen y por el cual, que ayudan a que las personas jóvenes y adultas prefieren prefieran los procesos bancarios virtuales que los tradicionales. El objetivo específico para la población meta en esta investigación es la población adulta, ya que es la que presenta mayor limitación en el uso de la tecnología y la digitalización, desde los dispositivos que usan hasta las plataformas. Asimismo, conviene subrayar que la investigación busca aportar al sector bancario los elementos por los que la población tanto adulta como joven usan la banca en línea, las causas por las que no hacen uso y, así como las razones por las que dejarían de usarla. En efecto, Con el propósito de brindar las recomendaciones necesarias para su mejoría, enfocada en las sugerencias dadas por los encuestados y argumentadas por otras investigaciones.

Palabras clave: Banca en línea, tecnología, digitalización, población joven, población adulta, sector bancario.

Abstract

This work will address at a descriptive level and in a very concise way about how online banking is perceived in the young population compared to older age. The main objective of this project is to analyze a general overview of the factors that influence the use of electronic bank transfers, as well as to analyze the positive aspects they have and why young people and adults prefer virtual banking processes to traditional ones. The specific objective for this research is the adult population since it is the one that presents the greatest limitation in the use of technology and digitalization, from the devices they use to the platforms. It should also be stressed that the research also seeks to provide the banking sector with the elements by which both adult and young people use online banking; the reasons why they do not use it and the reasons why they would stop using it. In effect, provide the necessary recommendations for its improvement, focused on the suggestions given by the respondents and argued by other research.

Keywords: Online banking, technology, digitalization, young population, adult population, banking sector.

Propósito: Esta investigación busca indagar en los factores influyentes en el uso de las transferencias bancarias electrónicas y en la percepción de la banca en línea en la población joven, adulta y de edad avanzada.

Metodología de investigación: Se aplicó una metodología de investigación cuantitativa, se aplicó un cuestionario tipo encuesta, concluida con a una muestra total de 50 personas en las, que abarca incluye personas con edades desde los 18 años en adelante. Primeramente, se formularon preguntas asociadas a con la pregunta planteada (problema) y, posteriormente, se realizó un análisis de las contestaciones en relación con el objetivo del proyecto y fundamentadas con las investigaciones con las que se respalda el trabajo. Por otro lado, es importante mencionar que el muestreo utilizado fue el de bola de nieve, por lo que las respuestas en ambos segmentos resultaron dispares por una cifra significativa, ya que hubo más respuestas por parte de una población que de la otra.

Hallazgos: Se descubrió que el 62% de la población percibe como seguro los servicios de banca en línea. Por lo contrario, en los aspectos que mejoraría en la experiencia con el uso de las transacciones en línea, consideraron de mayor importancia la seguridad, por lo que refleja que, a pesar de que son percibidas como fiables, los usuarios estiman que el sector bancario podría mejorar la ciberseguridad de las plataformas.

Limitaciones de la investigación: Como se mencionó anteriormente, al utilizarse utilizó el muestreo de la bola de nieve, el cual tiene como función localizar individuos potenciales en la población y, a la misma vez, que esos individuos consiguen a otros hasta obtener una muestra suficiente, en. En consecuencia, en los resultados se pudo visualizar una cifra menor del 6% perteneciente a la población de edad avanzada, segmento de mayor interés para la

investigación y del cual se ~~esperabaesperaban~~ más respuestas para un análisis más atinado a la pregunta planteada.

Implicaciones prácticas: El análisis de resultados podría ser beneficioso para el departamento de ciberseguridad de las entidades bancarias, con la finalidad de conocer las necesidades de la población joven y adulta ~~y además. Además,~~ la investigación ~~le~~ permite comprender la comparación entre ambos segmentos, para así enfocarse en ~~lael~~ más vulnerable y trabajar por ~~lael~~ que más dificultades presente, para adaptarse a los nuevos procesos digitales bancarios. ~~AdemásAsimismo,~~ ofrece a los usuarios la posibilidad de contar con una plataforma más segura y ~~fiable~~.

Originalidad / valor: Este estudio es novedoso ~~ya que, pues~~ la digitalización de los procesos es un tema ~~en~~ que ha tomado mayor relevancia desde el inicio de la pandemia causada por el COVID-19, y el sector bancario es uno de los ~~sectores~~ que más ha tenido que reestructurar su modelo de negocio, cambiando lo tradicional por lo virtual. En efecto, ~~debido~~ Debido a estos cambios, surgen necesidades que las entidades bancarias no pueden ignorar ~~y, por lael~~ contrario, son importantes para conocer cómo pueden mejorar, de manera que el cliente se sienta satisfecho y seguro con las actualizaciones ~~tanto del,~~ en lo que respecta al uso de la banca en línea ~~como de~~ a la ciberseguridad.

Referencias

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., y Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

BAC Credomatic (2020). *Cinco lecciones del COVID-19 que transformarán la banca*. <https://www.baccredomatic.com/nuestra-empresa/noticia/cinco-lecciones-del-covid-19-que-transformaran-la-banca>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA]. (16 de julio de 2015). *La transformación digital de la banca*. Obtenido de Observatorio Economía Digital: https://www.researchgate.net/profile/David-Tuesta/publication/291357543_La_transformacion_digital_de_la_banca/links/56a2cbf708aeef24c585fce4/La-transformacion-digital-de-la-banca.pdf

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA]. (2021). *3 formas de ahorrar tiempo usando tu celular*. <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/ahorrar-tiempo-.html>

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

Prum, B. (2018). *4 formas de realizar las transacciones en línea*. <https://www.forbes.com.mx/4-formas-de-realizar-las-transacciones-en-linea/>

Buch, J. y Jordán, F. (2000). *La seguridad de las transacciones bancarias en Internet*. Pamplona, España: Informes SEIS.

Caro, L. (2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

- Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria. (2003). *Gestión de riesgos para la banca electrónica y actividades con dinero electrónico*. <http://www.asbasupervision.com/es/todos/biblioteca-virtual-asba/gestion-de-riesgos/otros-1/129-gr-ot03/file>
- Deloitte. (2020). *Madurez de la Banca Digital*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/financial-services/cl-madurez-de-la-banca-Digital-2020.pdf>
- Escuela de Economía Universidad de Costa Rica. (2020). *Charla: El Sistema de pagos SINPE en tiempos del COVID-19*. <https://economia.ucr.ac.cr/es/blog/charla-el-sistema-de-pagos-sinpe-en-tiempos-del-covid-19>
- Fisa Group. (2020). *7 pequeños cambios en la banca que harán una gran diferencia en la atención de clientes*. <https://www.fisagr.com/blogs/cambios-en-la-banca-en-atencion-de-clientes.html>
- Gracia, M. (2020). *La banca digital se hace mayor: ya no es solo cosa de jóvenes*. <https://www.elperiodico.com/es/activos/innovadores/20200818/banca-digital-mator-no-solo-jovenes-8078742>
- Gudiño, R. (2021). *Consumidores se abalanzan a Sinpe Móvil para proseguir con sus transacciones durante pandemia del Covid-19*. *La República*. <https://www.larepublica.net/noticia/consumidores-se-abalanzan-a-sinpe-movil-para-proseguir-con-sus-transacciones-durante-pandemia-del-covid-19>
- Hernández, M. (2020). *La ciberseguridad es un elemento crítico y prioritario en el sector bancario*. *El País*. https://elpais.com/economia/2020/08/06/actualidad/1596674123_740618.html
- Juárez, A. B. (s.f.). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Leslier, T. M. (2011). *Análisis de la relación entre familiaridad, seguridad percibida y confianza hacia la banca e internet*. *Revista de Ciencias Sociales*, 141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28022755012.pdf>
- Lezama, Y. R. (2015). *¿Por qué los clientes del banco BBVA de estratos 1,2 y 4 no utilizan los canales transaccionales no convencionales y cómo afecta económicamente a esta entidad financiera?* Obtenido de [Trabajo final de graduación]. https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4251/Clientes_banco_BBV_A_transaccionales.pdf?sequence=1&isAllowed=1&isAllowed=y
- Manzano, J. (2011). *Análisis de los factores determinantes de la lealtad hacia los servicios bancarios*. *online*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575811000041>
- Portafolio. (2017). *Personas pierden cerca de 52 horas al año en filas de bancos*. <https://www.portafolio.co/economia/las-horas-que-se-pierden-haciendo-fila-en-un-banco-511182>
- Presidencia de la República de Costa Rica. (2020). *Más del 78 % de la población adulta en Costa Rica tiene cuenta bancaria*. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/mas-del-78-de-la-poblacion-adulta-en-costa-rica-tiene-cuenta-bancaria/>
- Real Academia Española [RAE] (s.f.). *Encuesta*. <https://dle.rae.es/encuesta>

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25162/TESIS___%20FINAL%20TITULACI___%c3___%93N___%20-%_-___%20ARGOMEDO___%20ORTIZ___%2c%20RODRIGUEZ___%20S___%c3___%81NCHEZ___%20Total.pdf?sequence=1&isAllowed=1&isAllowed=y

Sánchez, M. G. (s.f.). *La importancia de comprar en línea de manera segura*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/importancia-comprar-linea-manera-segura/>

Supervisión, C. d. (2003). *Gestión de riesgos para la banca electrónica y actividades con dinero electrónico*. Basilea: Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria. Obtenido de <http://www.asbasupervision.com/es/todos/biblioteca-virtual-asba/gestion-de-riesgos/otros-1/129-gr-ot03/file>

Teruelo, J. G. (2007). *Respuesta penal frente a fraudes cometidos en internet*. *Revista de derecho penal y criminología*, 219. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:DerechoPenalyCriminologia2007-6/respuesta_penal.pdf

Villarejo-Ramos, A. F., Peral Peral, B. y Arenas Gaitán, J. (2018). *El uso de los servicios online por los mayores: análisis de la banca por Internet*. Sevilla: Universidad de Oviedo.

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Obtenido de *Revista Alergia México*: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Garo, L. (2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

Juárez, A. B. (s.f.). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Obtenido de Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Real Academia Española. (s.f.). *Encuesta*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/encuesta>

BBVA. (2021). *3 formas de ahorrar tiempo usando tu celular*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/ahorrar-tiempo-.html>

Deloitte. (2020). *Madurez de la Banca Digital*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/financial-services/cl-madurez-de-la-banca-Digital-2020.pdf>

Fisa. (2020). *7 pequeños cambios en la banca que harán una gran diferencia en la atención de clientes*. Obtenido de Fisa: <https://www.fisagr.com/blogs/cambios-en-la-banca-en-atencion-de-clientes.html>

Gudiño, R. (2021). *Consumidores se abalanzan a Sinpe Móvil para proseguir con sus transacciones durante pandemia del Covid-19*. Obtenido de LaRepública.net: <https://www.larepublica.net/noticia/consumidores-se-abalanzan-a-sinpe-movil-para-proseguir-con-sus-transacciones-durante-pandemia-del-covid-19>

Hernández, M. (2020). *La ciberseguridad es un elemento crítico y prioritario en el sector bancario*. Obtenido de El País: https://elpais.com/economia/2020/08/06/actualidad/1596674123_740618.html

Portafolio. (2017). *Personas pierden cerca de 52 horas al año en filas de bancos*. Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/las-horas-que-se-pierden-haciendo-fila-en-un-banco-511182>

Presidencia de la República de Costa Rica. (2020). *Más del 78% de la población adulta en Costa Rica tiene cuenta bancaria*. Obtenido de Presidencia de la República de Costa Rica: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/mas-del-78-de-la-poblacion-adulta-en-costa-rica-tiene-cuenta-bancaria/>

Anexos

¿Cuál es su edad?

- 18 años a 24 años
- 25 años a 34 años
- 35 años a 44 años
- 45 años a 54 años
- Más de 54

¿Con qué género te identificas? ~~te identificas~~ identifica más?

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

¿Hace uso de la banca en línea?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Con qué frecuencia realiza transacciones en línea?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Anual
- Solo en una ocasión

¿Qué dispositivo electrónico utiliza para acceder a la banca en línea?

- Celular
- Computadora
- Tableta

Seleccione los tipos de servicios bancarios en línea que utiliza

- Compras en línea
- SINPE Móvil
- Transferencias
- Pagos
- Consultas
- Estado de cuenta
- Seguimiento de sus operaciones crediticias
- Movimientos de tarjeta

Seleccione las razones por las que usa o usaría la banca en línea

- Ahorro tiempo
- Fácil
- Seguro
- Sin filas

Seleccione las razones por las que no usa o no usaría la banca en línea

- Fraude
- Robo de identidad
- Inseguridad

- Falta de confianza con la entidad
- No tengo acceso a ~~internet~~Internet
- No sé cómo usarlo

¿Prefiere usted asistir al banco a realizar las transacciones o efectuarlas mediante la banca en línea?

- Sí
- No
- Tal vez

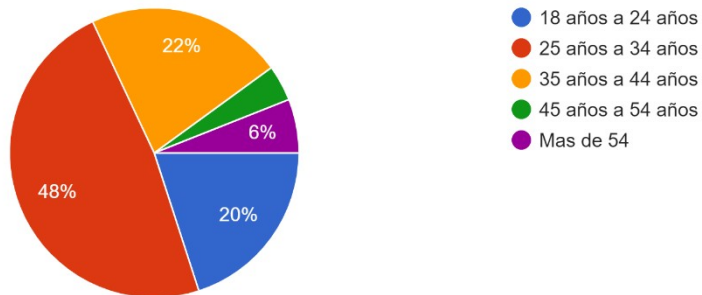
¿Percibe usted seguro los servicios de banca en línea?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría en su experiencia con el uso de las transacciones bancarias en línea?

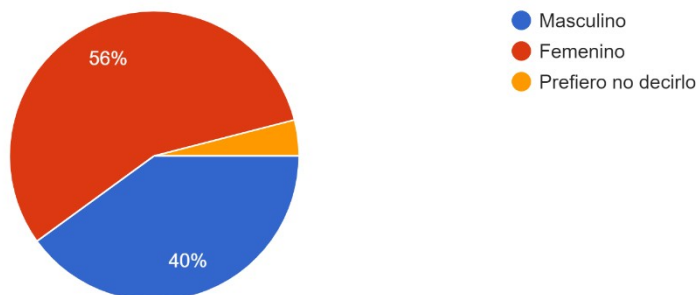
¿Cuál es su edad?

50 respuestas



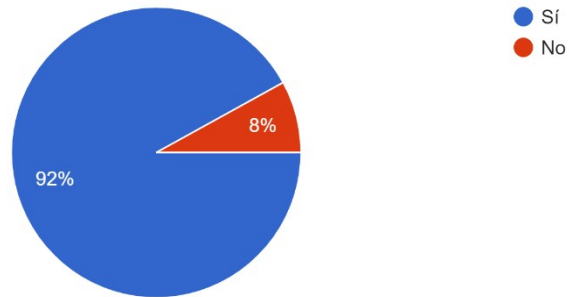
¿Con qué género te identificas más?

50 respuestas



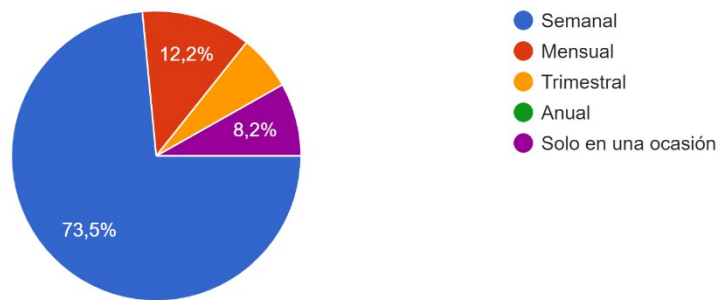
¿Hace uso de la banca en línea?

50 respuestas



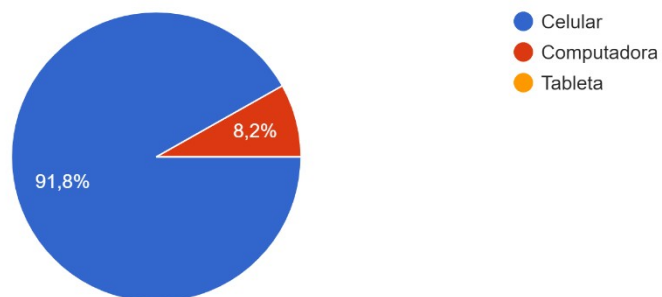
¿Con qué frecuencia realiza transacciones en línea?

49 respuestas



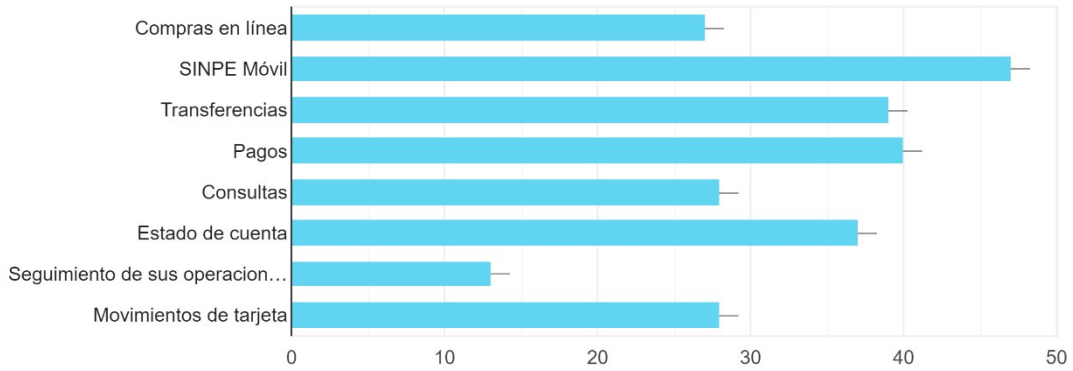
¿Qué dispositivo electrónico utiliza para acceder a la banca en línea?

49 respuestas



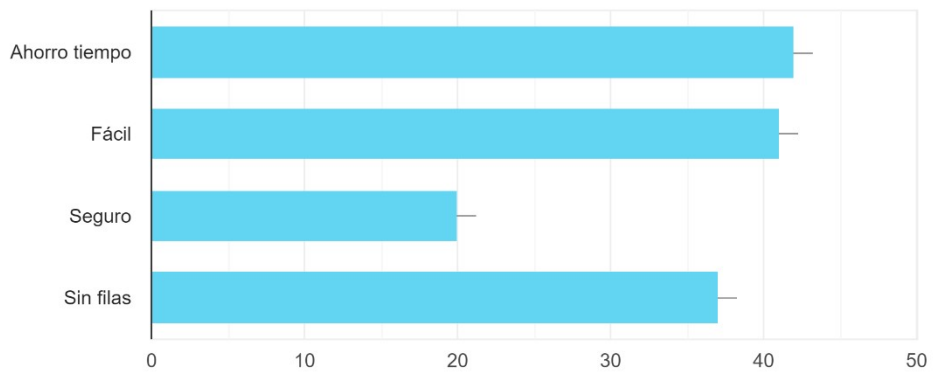
Seleccione los tipos de servicios bancarios en línea que utiliza

49 respuestas



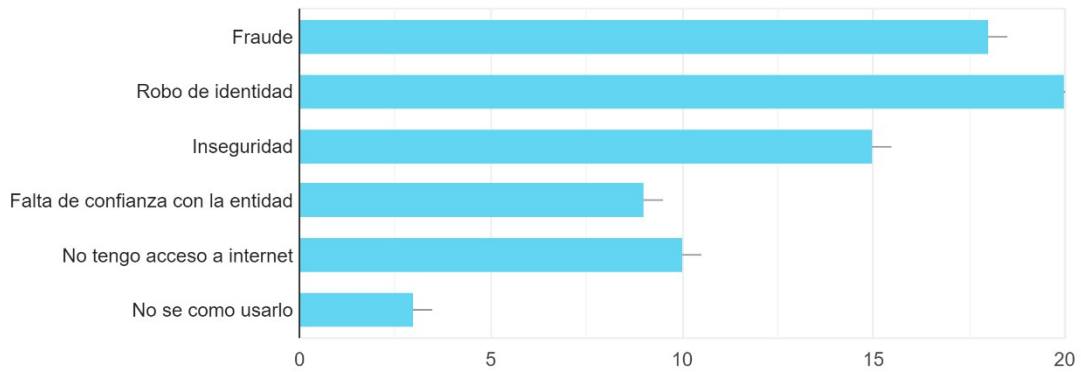
Seleccione las razones por las que usa o usaría la banca en línea

49 respuestas



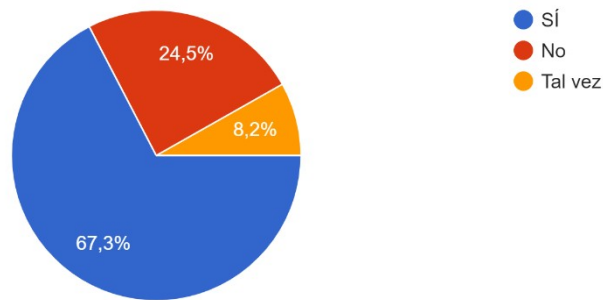
Seleccione las razones por las que no usa o no usaría la banca en línea

41 respuestas



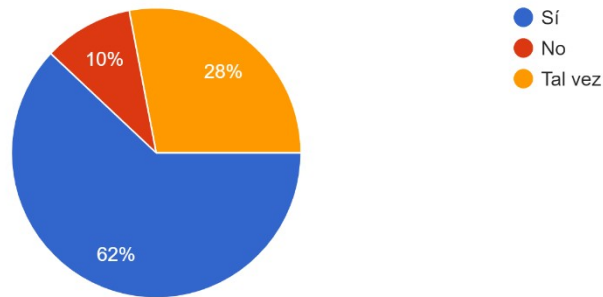
¿Prefiere realizar las transacciones bancarias en línea que ir al banco?

49 respuestas



¿Percibe seguro los servicios de banca en línea?

50 respuestas



¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría en su experiencia con el uso de las transacciones bancarias en línea?

40 respuestas

