

La importancia de la Banca Digital en Costa Rica y su aceleración resultado de la Pandemia del COVID-19, 2020.

*Jose Pablo Vargas Araya¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Licenciatura en Finanzas, 2020*

Jose Pablo Vargas Araya, es Bachiller en Administración de Negocios opta por el grado de Licenciatura en Finanzas de la ULACIT, Para contacto con el autor escribir a jp23vargas@gmail.com.

Resumen

En la actualidad, la digitalización es un tema de suma importancia en muchas áreas y las instituciones financieras no se pueden quedar atrás más en un momento que se vive en confinamiento por una pandemia donde el cliente busca estar lo menos posible fuera de su casa.

La presente investigación tiene como propósito analizar la capacidad de competir tecnológicamente de las instituciones bancarias, después de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 para el establecimiento de recomendaciones que permitan mejoras en la experiencia de las instituciones y sus clientes. Por esta razón es la que se hizo la pregunta de investigación ¿Las instituciones bancarias tienen la capacidad de seguir compitiendo tecnológicamente una vez superada la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19?

Con la principal razón de investigar la digitalización en las instituciones financieras en Costa Rica. En cuanto al tipo de investigación es descriptivo, se utiliza un enfoque mixto, con una muestra de tipo no probabilística, con 281 personas que cumplen con los principales requisitos, quienes participaron en la aplicación de un cuestionario individual para la recolección de la información.

Después de aplicar el cuestionario los resultados obtenidos, se logró identificar las posibles falencias en la banca digital como que las páginas web y aplicaciones no son amigables.

Así como mejoras en la misma tales como: apertura de productos en tiempo real y la velocidad en las transacciones, Por último, un gran número de encuestados indico que está de acuerdo en obtener una experiencia 100% digital.

Por consiguiente, se concluye que las instituciones financieras necesitan mejorar su Banca Digital y enfocar más sus esfuerzos en realizar una mayor experiencia digital hasta poder

obtener una experiencia total en digitalización por lo que se recomienda realizar alianzas con startups para mejorar su tecnología y hacerles frente a las necesidades de los consumidores.

Palabras claves: digitalización, banca digital, instituciones financieras.

Abstract

Today, digitalization is a very important issue in many areas, and financial institutions cannot be left behind any longer, now that we are living in confinement due to a pandemic; where the client look to stay at home as much as possible

The purpose of this research is to analyze the ability to compete in terms of technology when it comes to banking institutions, after the crisis caused by COVID-19, it's important to establish recommendations that allow improvements customers and institution's experience

For this reason, the question would be: Are the banking institutions have the capability to compete and continue with the best once the crisis caused by the COVID-19 pandemic has been overcome?

The main reason to investigate digitalization in financial institutions in Costa Rica as the top priority. Regarding the type of research, it is descriptive, a mixed approach is used, with a non-probabilistic sample, with 281 people who meet the main requirements, who participated in the application of an individual survey to collect the information.

After the survey was answered by all participant; it was possible to identify some areas of opportunity when it comes to digital banking, such as the fact that the web pages and applications are not user friendly. As well as improvements on product's opening in real

time and speed on all transactions, Finally, many respondents indicated that they agree to obtain a 100% digital experience.

Consequently, it is concluded that financial institutions need to improve their Digital Banking and focus more their efforts on making a greater digital experience until they can obtain a total experience in digitalization, so it is recommended to make alliances with startups to improve their technology and face all customer's needs.

Keywords: digitalization, digital banking, financial institutions.

Introducción

Actualmente, las personas a nivel mundial en general viven más apuradas, en un ambiente sumamente acelerado con grandes cambios año a año, por lo que buscan como realizar sus tareas cotidianas de una forma más sencilla el cual no excluye a Costa Rica. Gracias a los avances tecnológicos es mucho más fácil hacer compras en tiendas o supermercados y recibir los productos o servicios en la casa, así como reservar en restaurantes, hoteles y más para adaptarse al nuevo estilo de vida más rápido y competitivo.

Se podría decir, que la Banca no puede quedarse atrás, cada vez más se busca estar menos horas en una fila ya sea para pagar créditos, depositar dinero a una cuenta de ahorros, solicitar una tarjeta de débito o crédito, entre muchos servicios y productos los cuales en su gran mayoría se podrían hacer desde la Banca Digital, la cual desde una computadora o teléfono celular inteligente se podría acceder y realizar los trámites bancarios de una forma sencilla.

En la actualidad con la reciente llegada del nuevo coronavirus iniciada en el 2019, llamado COVID-19 que dio origen a una pandemia mundial que ha generado grandes

problemas tanto a nivel mundial como en Costa Rica, los cuales entre tantos el estar en casa es una prioridad para una gran parte de la población. Por esto es por lo que la Banca Digital ha acelerado su crecimiento en un tiempo récord, obligando a los Bancos a mejorar plataformas, servidores, seguridad y más.

Por lo tanto, la presente investigación estudiara la importancia de la Banca Digital para Costa Rica, sus principales servicios, productos, mejoras, recomendaciones y como la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2 y su confinamiento ha acelerado lo que por muchos años estuvo sin mucho crecimiento.

Antecedentes

Primeramente, según un estudio realizado por MasterCard indica que los Bancos del futuro en Latinoamérica serán sumamente diferentes a los de la actualidad debido a que aprovecharán la tecnología y sus plataformas globales para poner a los clientes en control de sus finanzas y sea el mayor beneficiado (Lehr, 2020), por lo que considera que la Banca Digital en Latinoamérica ha enfrentado una gran transformación debido a la llegada de Fintech y los bancos tradicionales han hecho inversiones para fortalecer sus canales digitales.

Por su parte, La Banca Digital juega un papel de suma importancia en la generación de un mayor rendimiento en el capital de las instituciones bancarias (Martinez, Olmedo, & Contreras, 2007). En el que se busca generar un mejor posicionamiento del mercado en estrategias competitivas.

Asimismo, en el 2017 según un informe del sistema nacional de pagos, en total se tranzaron 182,6 billones de colones al 2017 (Leitón, 2018). Por lo que los Bancos se han

esforzado por implementar tecnología y ajustarse al mercado actual con aplicaciones móviles y páginas web para evitar las filas y tiempos de espera siendo este un medio preferido en los últimos años por los clientes.

Sin embargo, antes de la pandemia la Banca Digital se encontraba estática, únicamente se podían realizar pagos de servicios y transferencias, pero lo que son reclamos, adquisición de seguros, recuperación de pin, apertura del mismo usuario web, entre otros era prácticamente imposible sin fila (Chacón K. , 2019). Generando un letargo tecnológico.

Es más, la crisis provocada por el COVID-19, desafía la Banca a aumentar su ritmo de transformación digital (Spinale, 2020). Los Fintech han desarrollado algunos productos para ayudar como nubes y pagos digitales.

Por lo tanto, se ha demostrado que las entidades bancarias pueden operar con menos sucursales físicas (Lubbers, 2020). Una gran parte de los clientes no planea volver a las largas filas.

En cierto modo, si se puede ver un cambio ya que los pagos digitales, transferencias y banca en línea alcanzaron su más alto pico de uso desde marzo del 2020 (Chacón K. , 2020). Debido a que se busca evitar completamente el contacto físico.

En consecuencia, se realizarán alianzas con diferentes actores fuera del sector financiero para generar una mejor atención ya que al ser digital se espera que sea de veinticuatro horas siete días de la semana, en tiempo real (Gudiño, 2020). Es una oportunidad para generar un valor agregado al cliente que desde casa se quiere sentir tranquilo con sus finanzas personales.

No obstante, no todo son buenas noticias, los Bancos medianos se verán sumamente afectados ya que les será más difícil invertir en plataformas tecnológicas necesarias para la transformación digital (Vives, ¿Qué le hará el COVID-19 a la banca?, 2020). Más, la

competencia que generaran por ser la entidad más segura en resguardar la información del cliente con los mejores servicios financieros.

En fin, aunque el uso de los consumidores de forma digital se ha disparado queda la incógnita si cuando pase la emergencia sanitaria continuara este tipo de comportamiento o se volverá a la antigua normalidad (Crosman, 2020).

Justificación

Actualmente, en Latinoamérica hay más personas con teléfonos inteligentes que con una cuenta bancaria, “registra una penetración del 55% en cuentas bancarias, del 19% en tarjetas de crédito y de más del 70% en smartphones” (Lehr, 2020). El cual generaría una oportunidad gigante a cada banco para seguir aumentando sus servicios de forma digital.

De manera que en Costa Rica ha venido en aumento la digitalización de las instituciones financieras, según pasan los años “en términos de valor la banca digital movilizó €182,6 billones de colones; equivalente a 5,6 veces el PIB del 2017” (Leitón, 2018). Esto significa que al costarricense le llama la atención la digitalización.

Por consiguiente, con la llegada de la Pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 podemos notar un aumento en los servicios digitales como lo es el SINPE móvil el cual en el 2017 tenía únicamente 569.000 clientes en lo que actualmente existen 1.752.000 usuarios registrados el cual 70.000 ingresaron desde marzo 2020. “La institución (...) espera contabilizar unas 25 millones operaciones, ante las medidas de distanciamiento y de higiene” (Alfaro, 2020).

Así las cosas, en la presente investigación se busca estudiar la importancia de la Banca Digital para Costa Rica, así como el auge que ha tenido en estos meses de emergencia

sanitaria donde las personas buscan salir de sus casas el menor tiempo posible. Se busca estudiar el beneficio que tendrán las instituciones bancarias, así como el cliente y por otra parte analizar el futuro de la digitalización bancaria para evitar un estancamiento como el que se estuvo por muchos años.

Finalmente, esta crisis sanitaria se puede ver como una oportunidad de adoptar sistemas tecnológicos y digitales para sus diferentes aplicaciones bancarias en la obtención de productos y servicios. El tiempo real a través de la digitalización es de suma importancia es por esto por lo que desde el inicio de la pandemia en Costa Rica aumento en un 23% la actividad de monitoreos de cuenta.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar la capacidad de competir tecnológicamente de las instituciones bancarias, después de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 para el establecimiento de recomendaciones que permitan mejoras en la experiencia de las instituciones y sus clientes, 2020.

Objetivos Específicos

1. Identificar las posibles falencias de la Banca Digital en las instituciones bancarias del último año.

2. Examinar escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital de las instituciones bancarias para satisfacer las necesidades de productos y servicios de sus clientes.
3. Establecer recomendaciones a las instituciones bancarias para obtener nuevas líneas de acción y nuevas estrategias en la Banca Digital.

Problema

La capacidad de la Banca en competir tecnológicamente una vez se levante el confinamiento causado por la pandemia del COVID-19. La principal razón sería que los usuarios durante todo el año han experimentado mejoras en los servicios de la Banca Digital, por lo que esperarían que continúen y mejoren con el pasar de los meses. Más de una cuarta parte de los clientes no planean regresar a las sucursales incluso después de que sea seguro hacerlo (Lubbers, 2020).

Por ende, es de suma importancia establecer la dirección en materia de la digitalización después de superada la crisis sanitaria sobre sus productos y servicios ya que se demostró que las instituciones bancarias pueden operar con menos sucursales físicas y la necesidad de tecnologías a tiempo real para satisfacer las necesidades del cliente.

Pregunta de Investigación

¿Las instituciones bancarias tienen la capacidad de seguir compitiendo tecnológicamente una vez superada la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19?

Alcances

Se pretende con los alcances de la investigación:

La identificación si durante la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 se realizaron mejoras considerables en la Banca Digital según sus usuarios y que beneficios les pudo haber traído.

Lograr la comprensión sobre si las instituciones bancarias están satisfaciendo las principales necesidades de los clientes sobre los productos y servicios para evitar que las personas salgan de sus hogares de una forma eficiente y en un tiempo de respuesta considerable.

Finalmente, establecer la dirección de la banca en digital una vez superada la pandemia del COVID-19, ya que los clientes según los modernos estándares de venta prefieren seguir estando en sus hogares mientras pueden resolver sus problemas o solicitar algún tipo de servicio o producto desde la comodidad de su casa u oficina. Esto beneficiaría directamente a las entidades bancarias las cuales están actualmente en una competencia tecnológica con la idea de la obtención de un horizonte en llevar a cabo la transformación digital que existirá en un futuro post pandemia.

Limitaciones

Algunas de las limitaciones de la investigación que se debería considerar son:

La población utilizada para la investigación tenga criterios diferentes a la hora de considerar las mejoras en Banca Digital que actualmente pueden tener las instituciones bancarias, así como sus necesidades en temas de productos y servicios.

Revisión Bibliográfica

Las instituciones bancarias, “denominada también banco universal o comercial puede abarcar desde una institución financiera grande con una marca muy reconocida y presencia internacional hasta una pequeña organización con presencia local” (IFC, 2017). Son las que se encargan prácticamente de la intermediación financiera y de circular el dinero de un lado para otro con el fin de movilizar la economía de los países.

En Costa Rica existen actualmente veintidós Bancos que se dividen en tres estatales que podemos encontrar el Banco Nacional, Banco de Costa Rica y el Banco Popular. Seguidos por diecinueve de capital privado que se puede mencionar, BAC, LAFISE y Promerica entre otros.

Por su parte, la competencia tecnológica “se apoya en las habilidades del uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información y para comunicar y participar en redes de colaboración a través de Internet” (Mondragon Unibertsitatea, 2016).

Pues bien, se considera que esta competencia se elabora para satisfacer los deseos y necesidades en el entorno artificial que cada vez es más influyente en las personas.

De manera que las instituciones bancarias manejan herramientas tecnológicas “están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y son un pilar fundamental para el manejo del conocimiento dentro y fuera de las organizaciones” (Cabezas, 2015).

Al mismo tiempo, en Costa Rica al sector bancario le ha costado el ingreso de estas tecnologías las cuales “el sector financiero ha sido uno de estos, mostrando dificultades para ofrecer facilidades de apertura de productos bancarios y ofrecer otros servicios de

forma digital; además, lograr efficientizar la banca mediante procesos de automatización es un trabajo muy complejo” (Revista Suma, 2018).

Sin embargo, las Fintech han ayudado a que mejoren considerablemente “son compañías que se apalancan de la tecnología para ofrecer mejoras a los servicios financieros. (...), vienen a crear cambios importantes en la industria que permiten a las entidades bancarias reducir costos, incrementar ingresos y ser más competitivas (Revista Suma, 2018).

Por ejemplo, en Costa Rica las instituciones bancarias cuentan con “el uso del big data, servicios en la nube, redes sociales y plataformas responsivas” (Chacón K. , 2016).

Por consiguiente, Big data se define como “conjuntos de datos de mayor tamaño y más complejos, especialmente procedentes de nuevas fuentes de datos. Estos conjuntos de datos son tan voluminosos que el software de procesamiento de datos convencional sencillamente no puede gestionarlos” (ORACLE, 2020).

De manera que los servicios de la nube “permite el acceso a todo tipo de sistemas que se requieran en las empresas (...) pueden enfocarse en su negocio, en lugar de tener que lidiar con servidores, centros de datos y actualización y soporte de software” (Clinic Cloud, 2020).

Del mismo modo, las redes sociales en instituciones bancarias los cuales son “un canal efectivo para comunicarse con sus clientes y para hacer de este un tránsito positivo, la banca debería tener claro su negocio es masivo” (Gonzalez, 2020).

Asimismo, las estrategias de mejora en Banca se pueden definir como “cuando las compañías buscan superar los resultados del año anterior y mejorar su rendimiento y para esto es imperativa la adopción de nuevas tecnologías y la transformación digital” (González, 2018).

Por tanto, los clientes que utilizan todos esos nuevos servicios en la actualidad se consideran Usuarios “las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los productos y servicios ofrecidos por los bancos, compañías financieras y/o tarjetas de crédito” (BCRA, 2020). Así como las plataformas que ofrece el sistema bancario en Costa Rica, los mismos según UNIMER calificaron de una buena forma las plataformas digitales de las instituciones bancarias.

Sin embargo, inició una crisis sanitaria que “se declara en casos de una enfermedad grave, repentina, inusual o inesperada; que tiene implicaciones para la salud pública más allá del Estado afectado; y puede requerir una acción internacional inmediata” (Ministerio de Salud Pública, 2020). Esto generó cambios repentinos con repercusiones a toda la sociedad.

Al mismo tiempo, el sector bancario en la crisis sanitaria “Han demostrado ser resilientes, principalmente como resultado de los requerimientos de capital y liquidez más estrictos (...) muchos gobiernos están utilizando los bancos para canalizar fondos a los hogares y empresas afectados por las consecuencias económicas de la pandemia” (Vives, 2020).

Por esta razón ven la crisis sanitaria a nivel bancario como “oportunidad para adoptar aplicaciones bancarias y sus servicios de notificaciones en tiempo real, que permitirán al usuario un seguimiento inmediato de todo aquello que acontezca en sus finanzas sin moverse de casa” (Gudiño, 2020).

En resumen, la crisis sanitaria fue provocada por el virus del COVID-19 “es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que

estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019” (OMS, 2020). El virus ha afectado a muchos países.

Marco Metodológico

Tipo de investigación

De acuerdo con el tipo información necesaria para lograr conseguir resultados para alcanzar los objetivos previamente planteados, el tipo de investigación es descriptivo debido a que “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Invesrigación, 2014). Con esto la investigación, busca analizar la capacitar para competir del sector bancario en temas de tecnología Banca Digital una vez finalice la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

Enfoque

El enfoque utilizado para la investigación será el mixto el cual “contiene la intención conjunta del estudio, así como los propósitos de las ramas cuantitativa y cualitativa de la investigación y la argumentación para incorporarlas o mezclarlas y responder al problema de interés” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Invesrigación, 2014). En este caso será de una forma de ambos enfoques tanto el cualitativo a la hora de medir el avance de la banca como el cualitativo en la descripción de los usuarios sobre la misma.

Población

Por su parte, la población que se define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Investigación, 2014). Para efectos de la investigación serán aquellas personas entre los 18 y los 45 años hombres y mujeres que cuenten con la carrera de Bachiller en Administración de Negocios, asociados al colegio de ciencias económicas de Costa Rica y que cuenten con uno o más usuario de Banca Digital. en Costa Rica que lo utilizarán al menos una vez durante la crisis sanitaria. Según un estudio del BCCR 78% de la población tiene una cuenta bancaria mientras que de esto el 50% ha utilizado la Banca Digital por lo menos una vez.

Al mismo tiempo, según datos del INEC hay 449.897 personas que cuentan con carreras universitarias el cual 5.565 están inscritos en el Colegio de Ciencias Económicas con la carrera de Bachiller de Administración de Negocios.

Muestra

Al mismo tiempo, se define como muestra “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Investigación, 2014).

Para los efectos de la presente investigación la muestra será de una forma no probabilística “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Investigación, 2014). Que será de 280 personas que representan el 5% de la población antes mencionada.

Fuentes

La presente investigación se va a basar en fuentes primarias las cuales “constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano” (Sampieri, 2010). Para los efectos de la investigación las principales fuentes primarias serán las encuestas elaboradas para identificar el objetivo principal.

Por otra parte, se utilizarán fuentes secundarias definidas como “compilaciones, resúmenes, y listados de referencia publicadas en un área de conocimiento en particular” (Sampieri, 2010). Estas serán libros, investigación, publicaciones en revistas y en medios de comunicación todo que haga referencia a fuentes primarias y que sean de ayuda para los objetivos del estudio.

Con estas fuentes se busca analizar la competencia tecnológica y futuros avances que tendrán las entidades bancarias después de la crisis sanitaria.

Variables

Por otra parte, las variables se pueden definir como “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). Por lo que en el cuadro de variables se podrán verificar los mismos para su posible medición.

Por esta razón, se definieron los objetivos específicos los cuales “Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). Con el fin de buscar mejoras y nuevas estrategias en la Banca Digital.

De manera que los indicadores “una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa” (OIT, 2020). El cual nos dará una medida para tomar en cuenta a la hora de realizar la encuesta.

Asimismo, la conceptualización que sería “detectar un fenómeno o problema de investigación que requiere indagarse en profundidad o aportarse mayor conocimiento o evidencia para conocerlo, definirlo, describirlo y/o comprenderlo” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). Funcionará para aplicar el instrumento necesario en la investigación.

De ahí que la instrumentalización se puede definir como “Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). Será la encuesta que se aplicara a la muestra de la población previamente establecida.

Por último, la Operacionalización definida como “El paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). Se encontrarán en las diferentes preguntas del cuestionario con el fin de encontrar las soluciones a los objetivos previstos.

Tabla No. 1

Cuadro operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Identificar las posibles falencias de la Banca Digital en las instituciones bancarias del último año.	Posibles Falencias de la Banca Digital	Lista de posibles falencias en la Banca Digital.	Errores u omisiones por parte de las instituciones financieras en el servicio de la Banca Digital.	Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones	Preguntas 1, 2 y 3 del cuestionario a usuarios de Banca Digital

				Bancarias y sus clientes.	
Examinar escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital de las instituciones bancarias para satisfacer las necesidades de productos y servicios de sus clientes.	Escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital.	Lista de escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital	Oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios de la Banca Digital.	Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones Bancarias y sus clientes.	Preguntas 4 y 5 del cuestionario a usuarios de Banca Digital
Establecer recomendaciones a las instituciones bancarias para obtener nuevas líneas de acción y nuevas estrategias en la Banca Digital.	Recomendaciones a las instituciones bancarias para estrategia de la Banca Digital.	Lista de recomendaciones a las instituciones bancarias.	Recomendaciones a las instituciones bancarias sobre obtener nuevas líneas de acción y estrategias en la Banca Digital	Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones Bancarias y sus clientes.	Preguntas 6, 7 y 8 del cuestionario a usuarios de Banca Digital

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis de los resultados

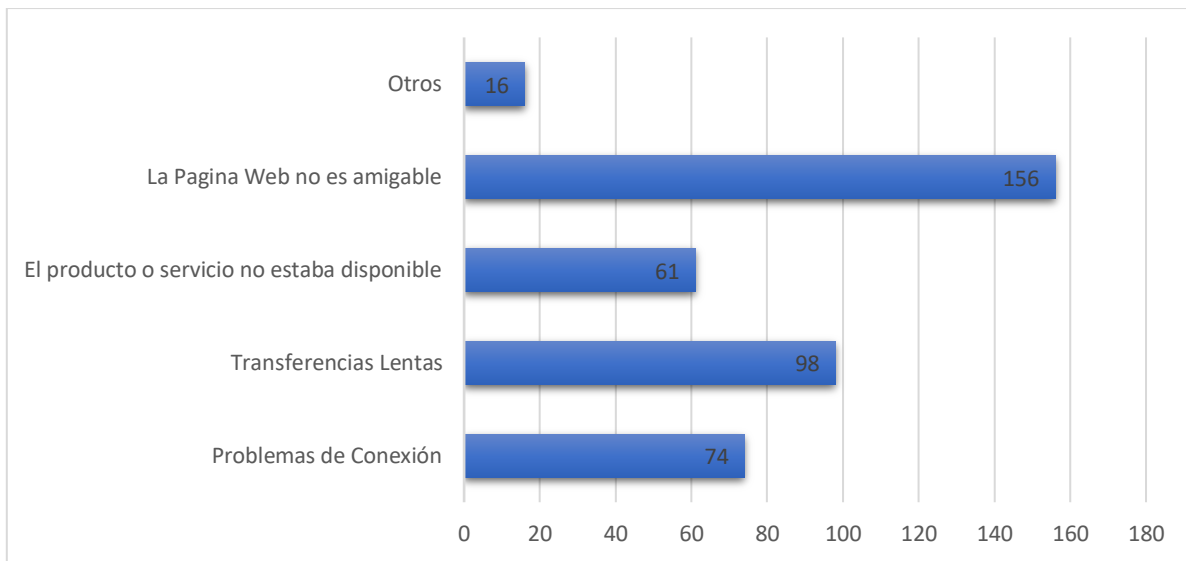
Los resultados que se obtuvieron al emplear el Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones Bancarias y sus clientes, dan como resultado el análisis de resultados. Se puede definir como “El análisis implica organizar los datos recogidos, transcribirlos cuando resulta necesario y codificarlos (...) Al final se produce una teoría enraizada en los datos” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).

Variable : Posibles Falencias de la Banca Digital

Dentro de las 281 respuestas al cuestionario, se puede lograr determinar las siguientes posibles falencias de la Banca Digital en Costa Rica:

Gráfico 1

Variable: Posibles Falencias de la Banca Digital



Fuente: Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones Bancarias y sus clientes,2020.

Luego de analizar los datos de la primera variable podemos ver que actualmente en Costa Rica existen falencias en la Banca Digital las cuales la principal con un 55,5% es que la página web no es amigable dejando en vista en que los Bancos tiene páginas web muy complejas las cuales muchas veces ni siquiera las aplicaciones son de fácil uso como debería ser en teoría para mejorar el servicio al cliente.

Por consiguiente, un porcentaje alto lo obtiene que las transferencias entre cuentas son lentas con un 34,9% evidenciando que los servicios bancarios en la digitalización carecen de mejoras en los últimos años.

Como indica, El Financiero “Los Bancos también han procurado mejorar la experiencia de sus clientes en el proceso de realizar transferencias de dinero mediante sus plataformas digitales” (Chacón K. , 2019).

Asimismo, “el 73% tampoco le da la posibilidad de adquirir seguros en línea para tarjetas de débito, si usted olvido su PIN de tarjeta muy posiblemente deba hacer el tedioso viaje a la sucursal” (Chacón K. , 2019).

Además, “El 100% de las entidades sondeadas tienen páginas transaccionales presentes en desktop (computadora de escritorio o portátil), mientras que el 84% (...) tiene aplicación con presencia en iOS y en Android” (Chacón K. , 2016).

De esta forma se logra evidenciar como la Banca ha hecho un gran esfuerzo por mejorar año con año la digitalización en Costa Rica, lo que no implica que no cuenten con falencias algunas. Por ejemplo, en el cuestionario indicaron que se tiene mucho error a la hora de ingresar a la plataforma, así como utilizar el SINPE Móvil, y en un gran porcentaje 21,7% el producto o servicio solicitado no estaba disponible.

Igualmente, un gran porcentaje de los encuestados 65,8% indicaron que tuvieron que asistir a una oficina o agencia debido a una mala gestión en la Banca Digital esto es un numero sumamente algo tomando en cuenta que la mayoría de la población estudiada trabaja y tiene que tomar de su tiempo personal o hasta laboral para poder asistir a una oficina comercial de cualquier Banco.

No obstante, una gran cantidad de los entrevistados indicaron 56,9% indicaron que a raíz de la crisis sanitaria provocado por el COVID-19 ha mejorado la Banca Digital. Esto se

debe principalmente el confinamiento y la imposibilidad de salir para evitar contraer el virus ha hecho que las entidades financieras tengan que reinventarse y agregar cada vez más servicios y productos a su cartera digital evitando así las grandes aglomeraciones en una oficina comercial.

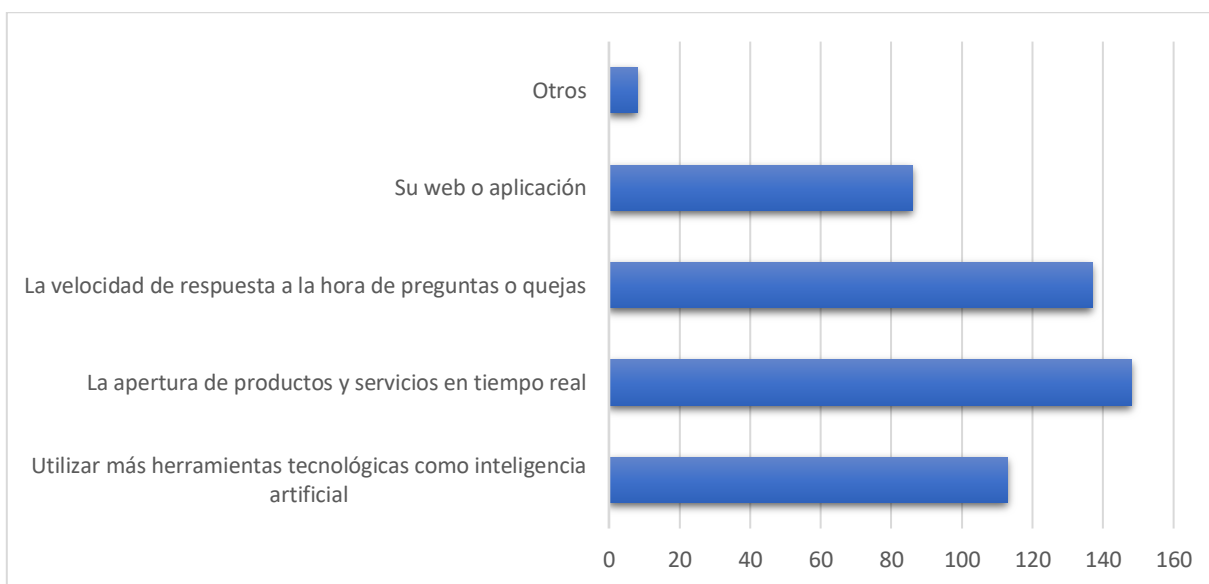
Por ende, se ha intentado mejorar la Banca Digital y se ha avanzado mucho en cinco años ya que cada vez más gerentes le dan la debida importancia a la digitalización siempre tomando en cuenta todas las clases sociales y edades, pero existen falencias aun grandes que no se deberían dar y que las instituciones financieras deben poner suma atención.

Variable: Escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital.

Tomando en cuenta las 281 respuestas del cuestionario podemos indicar los escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital de las Instituciones Financieras.

Gráfico 2

Variable: Escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital.



Fuente: Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones Bancarias y sus clientes, 2020.

Analizando las preguntas de la variable, podemos indicar que los entrevistados están repartidos entre los escenarios que las instituciones financieras tienen oportunidades de mejora como por ejemplo en la apertura de productos y servicios en tiempo real, 52,7% que actualmente no existe en el mercado costarricense una institución que apertura un cliente y utilizando la firma digital esté listo en tiempo real sin estar en una oficina comercial. Al mismo tiempo, la velocidad a la hora de respuestas a preguntas o quejas es de suma importancia entre los encuestados con un valor de 48,8% el cual muchas quejas a nivel nacional se encuentran en que la resolución de estos es tediosa y se suele asistiendo a una oficina por la mala práctica de estas como indica El Financiero; “El 53% de las empresas financieras encuestadas aseguraron que sus clientes no pueden presentar reclamos (...) en sus plataformas digitales” (Chacón K. , 2019).

Asimismo, “Los dispositivos móviles actualmente son una herramienta esencial para promover la participación y el compromiso del cliente. Los *chatbots* basados en inteligencia artificial se han convertido en algo común y corriente” (González D. , 2020).

Incluso, “Los consumidores quieren simplicidad y cada vez toleran menos la necesidad de tener que cambiar de un canal a otro para llevar a cabo sus operaciones bancarias cotidianas” (González D. , 2020).

De esta forma, se puede indicar que existen oportunidades de mejora en la Banca Digital de Costa Rica, por ejemplo, tomando en cuenta el grafico 2 podemos ver que una gran cantidad de entrevistados el 40,2% se encuentran de acuerdo con mejorar y utilizar herramientas tecnológicas como *chatbots* e inteligencia artificial como parte de responder

rápidamente las consultas o preguntas fáciles que pueden tener los clientes y así no utilizar recurso humano que puede ser más especializado y cada vez cortar el tiempo de espera.

Por ende, otro punto de mejora es mejorar la página web y aplicación con un 30,6%, como indica la teoría los consumidores necesitan simplicidad en la mismas, no tener que cambiar de canales ni con páginas web sumamente obsoletas y difíciles ya que lo que se busca es que el cliente realice todo de una forma mucho más rápido y fácil.

Encima, los entrevistados indicaron que se podría mejorar en la apariencia, las comisiones, seguridad y el pago utilizando únicamente el celular como escenarios de mejora.

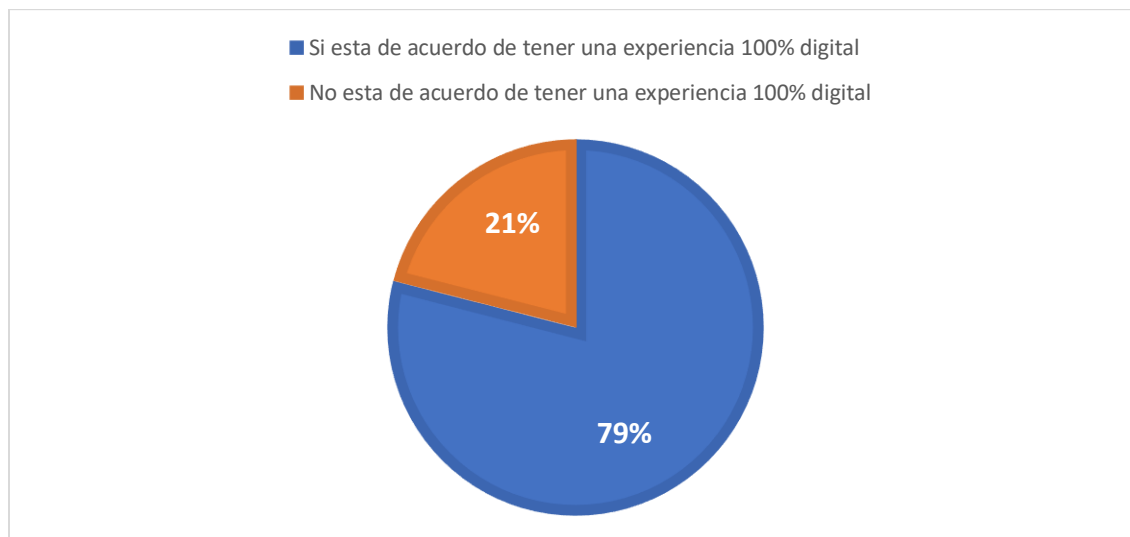
A su vez, la población entrevistada indico algunos puntos de mejora para satisfacer la necesidad tanto de productos como en servicio al cliente, el cual de lo más indicado fue permitir los mismos tramites que se puede realizar en la agencia, los tramites de créditos, apertura y cierre de tarjetas de crédito, análisis de datos sobre gastos e ingresos mensuales entre otras como la simplicidad de utilizar las plataformas digitales. Se puede indicar que actualmente el cliente de Banca quiere estar lo menor posible en una agencia bancaria, necesita que todos los tramites que pueda realizarlos físicamente en una oficina lo pueda hacer de una forma digital.

Variable: Recomendaciones a las instituciones bancarias para estrategia de la Banca Digital.

Finalizando el cuestionario los 281 entrevistados, indicaron ejemplos para recomendaciones a las instituciones bancarias con el fin de mejorar y satisfacer el mercado de banca digital.

Gráfico 3

Variable: Recomendaciones a las instituciones bancarias para estrategia de la Banca Digital.



Fuente: Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones Bancarias y sus clientes, 2020.

En resumen, del análisis del cuestionario aplicado anteriormente se puede indicar que el 79% unas 222 personas están totalmente de acuerdo en tener una experiencia digital para no tener que volver a una sucursal física si fuera necesario. Esto debido a que estamos en una época que se busca con ayuda tecnológica estar en casa el mayor tiempo posible. Como lo indica el reporte de la banca digital de creado por MasterCard para Latinoamérica: “Los bancos buscan despojarse de su tradicional imagen de guardianes altivos y distantes, para convertirse en socios y ayudantes a los ojos de sus clientes. (...) servicios financieros al alcance de la mano de los consumidores, en cualquier momento, en cualquier lugar” (González D. , 2020).

Así mismo, “La banca reportó un aumento en el uso de sus diferentes plataformas digitales. Acciones que los impulsa para ofrecer nuevos tipos de servicios e incentivar a la población a dejar el efectivo y la concurrencia dentro de las sucursales físicas” (Chacón K. , 2020).

En definitiva, “no solo desaparecen poco a poco las oficinas físicas, que pasan a ser centros de asesoramiento tanto a particulares como a empresas, sino que lo hace el propio dinero en efectivo” (EFE, 2020).

En suma “ Los bancos (...) cuentan con aplicaciones todo en uno que habilitan una funcionalidad digital completa y abarca el manejo de cuentas y tarjetas, los pagos entre particulares, pagos con código QR en el punto de venta, recompensase incluso compras” (González D. , 2020).

En efecto, como indica la teoría las instituciones financieras buscan estar veinticuatro horas siete días con el cliente al alcance por la digitalización, y los usuarios así lo quieren como se puede ejemplificar en el cuestionario realizado donde el 85,8% indicaron que en la página web o aplicación para teléfonos inteligentes deberían encontrarse todos los productos, tramites y servicios disponibles como si se estuviera en una sucursal de forma física.

Por último, 78,3% se sentiría en una escala entre muy seguro y seguro en utilizar la tecnología al utilizar cualquier institución financiera de una forma 100% digital. Por lo que poco a poco el usuario de Banca que necesita ir físicamente por cualquier tramite o apertura de productos va a ser cada vez menor afectando el dinero en efectivo ya que poco a poco cualquier trámite será digital. Si bien en Costa Rica hay un rezago, los Bancos a raíz de la

digitalización puesta por la crisis sanitaria del COVID-19 han puesto a analizar a los mismos con el fin de mejorar e invertir en la tecnología.

Conclusiones

Objetivo: Identificar las posibles falencias de la Banca Digital en las instituciones bancarias del último año.

Primeramente, en el objetivo se buscaban encontrar posibles falencias que los entrevistados encontraban en la Banca Digital con respecto al último año donde el principal problema se encuentra en que la página web o la aplicación web no es amigable seguido por que las transferencias son lentas y tienen problemas en muchas ocasiones. Con respecto a la virtualidad una gran cantidad de entrevistados tuvieron que asistir físicamente a una oficina por algún problema en la Banca Digital debido a una mala gestión que no se pudo solucionar. La mayoría de estos creen que las instituciones financieras han mejorado debido a la crisis sanitaria. Por lo que, aunque han mejorado en tecnología en busca de una mejor digitalización aun se encuentran falencias en el mercado de la Banca Digital.

Objetivo: Examinar escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital de las instituciones bancarias para satisfacer las necesidades de productos y servicios de sus clientes

Por otra parte, en todo se encuentran oportunidades de mejora en los cuales los encuestados se les consulto con el fin de satisfacer sus necesidad de los productos y servicios en el mercado el cual, la apertura de los productos y servicios en tiempo real es de

las principales puntos de mejora que tiene la Banca Digital, seguido por habilitar los trámites para créditos, apertura y cierre de tarjetas de crédito que actualmente ninguna institución financiera importante en el mercado cuenta con estas opciones en tiempo real. Por lo que existen puntos de mejora en la Banca Digital pero la mayoría de entrevistados indican que necesitan hacer cualquier trámite que se pueda realizar en agencia física de forma digital para satisfacer sus necesidades.

Objetivo: Establecer recomendaciones a las instituciones bancarias para obtener nuevas líneas de acción y nuevas estrategias en la Banca Digital.

En síntesis, el cuestionario indicaba recomendaciones de estos en los cuales, más de la mitad de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo en tener una experiencia 100% digital y no volver a una sucursal física, indicando que se sentirían seguros de utilizar la tecnología en el banco de su preferencia. Por lo que, como se ha indicado las principales recomendaciones sería la digitalización completa, como indica la teoría en algún momento pronto las sucursales desaparecerán para convertirse en centros de asesoramiento dejando todo para la era digital.

Recomendaciones

Primeramente, las principales recomendaciones que se les puede indicar a las instituciones financieras que utilizan La Banca Digital en Costa Rica es que se digitalicen lo más que se puedan en los próximos años. Con la crisis sanitaria provocada por el

COVID-19 en muchos campos de trabajo se dieron cuenta la importancia del uso de la tecnología y en el campo de la Banca fue de esta forma, por eso una de las principales recomendaciones es hacer alianzas con *Startups* para mejorar la tecnología y poder hacerle frente a las necesidades tecnológicas que van a tener los consumidores ya que nos encontramos en una nueva ola de revolución industrial donde se busca que todo sea más rápido, sencillo y por medios digitales si fuera posible. Ante esto, otra de las recomendaciones es que las instituciones financieras inviertan más en *chatbots* que sean efectivos en un alto porcentaje para contestar las consultas principales y no tengan que utilizar capital humano en esto ya que las filas digitales por quejas en cualquier plataforma ya sea WhatsApp, correo electrónico, redes sociales es sumamente alta y se dura más de 1 hora en consultas o quejas realmente urgentes. Por último, es que ordenen sus sucursales físicas ya que en Costa Rica las grandes instituciones financieras tienen más de 50 espacios físicos los cuales poco a poco pueden ir ordenándolos de una forma que no existan sucursales sumamente cerca, esto con el fin de ir digitalizado a la población poco a poco para en un futuro convertir las mismas en centros de asesoramientos financieros como lo indican múltiples estudios de sucursales físicas bancarias.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, J. (16 de Abril de 2020). *Sinpe Móvil sumó 70.000 suscriptores por coronavirus; transacciones alcanzan cifra récord*. Obtenido de Ameliarueda.com:
<https://www.ameliarueda.com/nota/sinpe-movil-70.000-suscriptores-coronavirus-transacciones-record>
- BCRA. (2020). *Banco Central de Argentina*. Obtenido de Usuarios de servicios financieros:
<http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Preg-Frec-A-quien-se-considera-Usuario-de-Servicios-financieros.asp>
- Cabezas, M. R. (2015). Herramientas tecnológicas como instrumentos para la gestión del conocimiento en las organizaciones cooperativas. *Gestión Empresarial*.
- Chacón, K. (6 de Setiembre de 2016). *Tecnología desafía a la banca digital costarricense*. Obtenido de El Financiero: elfinancierocr.com/tecnologia/tecnologia-desafia-a-la-banca-digital-costarricense/MW6Q2VFNMZEZJA3VEYQCBX255A/story/
- Chacón, K. (5 de Octubre de 2019). *Banca Digital cae en el letargo*. Obtenido de El Financiero:
<https://www.pressreader.com/costa-rica/el-financiero-costa-rica/20191005/281870120183826>
- Chacón, K. (19 de Abril de 2020). *Uso de Sinpe móvil, pagos sin contacto y banca en línea despegan en medio crisis por coronavirus*. Obtenido de El Financiero:
<https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/uso-de-sinpe-movil-pagos-sin-contacto-y-banca-en/ADD6AQLMDZFCXHNPB7SZ26OCNY/story/>
- Clinic Cloud. (2020). *¿Qué son los servicios en la nube? Tipos y ejemplos*. Obtenido de Clinic Cloud:
<https://clinic-cloud.com/blog/servicios-en-la-nube-tipos-ejemplos/>
- Crosman, P. (2020). Digital banking is surging during the pandemic. Will it last? *American Banker*, p1. 1p.
- Garita, R. (27 de Setiembre de 2019). *La Cuarta Revolución Industrial y el Desarrollo de Nuevas Habilidades*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.net/noticia/la-cuarta-revolucion-industrial-y-el-desarrollo-de-nuevas-habilidades>
- Gonzalez, A. (23 de Junio de 2020). *Las redes sociales, una tecnología con gran potencial para conectar a los bancos con sus usuarios*. Obtenido de Revista IT Now:
<https://revistaitnow.com/las-redes-sociales-una-tecnologia-con-gran-potencial-para-conectar-a-los-bancos-con-sus-usuarios/>
- González, J. (16 de Enero de 2018). *Ofrecer aplicaciones móviles y mayor acceso a datos, entre las claves de Accenture Research*. Obtenido de La Republica:
<https://www.larepublica.co/finanzas-personales/las-cinco-estrategias-para-que-los-bancos-mejoren-su-oferta-digital-2588907>

- Gudiño, R. (23 de Abril de 2020). *Digitalizar servicios bancarios, requisito en tiempos de Coronavirus*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/digitalizar-servicios-bancarios-requisito-en-tiempos-de-coronavirus>
- IFC. (07 de Setiembre de 2017). *Instituciones bancarias*. Obtenido de First Of Sustainability: <https://firstforsustainability.org/es/risk-management/understanding-environmental-and-social-risk/client-investee-exposure-to-environmental-and-social-risk/banking-institution/>
- Lehr, L. (Abril de 2020). *Newsroom Mastercard*. Obtenido de Mastercard: https://newsroom.mastercard.com/latin-america/files/2020/04/AMI_2002_Mastercard_Digital_Banking_in_Latin_America_Best_Practices_Spanish.pdf
- Leitón, P. (05 de Abril de 2018). *Habitantes de Costa Rica hicieron 151 millones de trámites en banca digital en el 2017*. Obtenido de La Nación: <https://www.nacion.com/economia/banca/habitantes-de-costa-rica-hicieron-151-millones-de/E7G2QQXB4RF4TFHI2P26MZ35W4/story/>
- León, I. M., Cifuentes, I. O., & Contreras, Y. R. (2017). *Importancia del conocimiento en la Banca Online*. Obtenido de Universidad Politécnica de Cartagena : <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/896/icb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lubbers, P. (2020). Goldman Says Pandemic Is Giving a Boost to Digital Banking. *Bloomber*, pN.PAG-N.PAG. 1p.
- Martinez, I., Olmedo, I., & Contreras, Y. (2007). *Importancia del Conocimiento de la Banca Online*. Obtenido de Universidad Politécnica de Cartagena: <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/896/icb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *¿Qué es una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional?* Obtenido de Ministerio de Salud Pública de Ecuador: <https://www.salud.gob.ec/que-es-una-emergencia-de-salud-publica-de-importancia-internacional/>
- Mondragon Unibertsitatea. (Setiembre de 2016). *QUÉ SON LAS COMPETENCIAS DIGITALES*. Obtenido de Biblioteca Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI: <https://www.mondragon.edu/es/web/biblioteka/que-son-las-competencias-digitales#:~:text=La%20competencia%20digital%20se%20define,el%20ocio%20y%20la%20comunicaci%C3%B3n>.
- OIT. (2020). *¿Qué son y cómo se construyen los indicadores en la evaluación de impacto?* Obtenido de Oficina Internacional del Trabajo: <https://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- OMS. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

ORACLE. (2020). *¿Qué es big data?* Obtenido de <https://www.oracle.com/es/big-data/what-is-big-data.html>

Revista Suma. (2018). Tecnología desarrollada por FinTechs impulsa crecimiento e innovación de sector financiero Costarricense. *Suma*.

Sampieri, R. H. (2010). *La Elaboración del Marco Teórico: revisión de literatura y construcción de una perspectiva teórica*. Mexico: McGraw-Hill.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill Education.

Spinale, L. (2020). Doubling Down on Digital: The Covid-19 crisis challenges banks to increase the pace of digital transformation. Fintech labs develop products to help. *Global Finance*, p48-50. 3p.

Vives, X. (18 de Julio de 2020). *¿Qué le hará el COVID-19 a la banca?* Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinancierocr.com/opinion/que-le-hara-el-covid-19-a-la-banca/XQHYKIQ6VFC5BABNWGPP54LVM/story/>

Vives, X. (18 de Julio de 2020). *¿Qué le hará el COVID-19 a la banca?* Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinancierocr.com/opinion/que-le-hara-el-covid-19-a-la-banca/XQHYKIQ6VFC5BABNWGPP54LVM/story/>

Anexos

Anexo No.1

Cuestionario sobre mejoras en la Banca Digital en experiencia de las instituciones Bancarias y sus clientes.

La investigación sobre las mejoras en la Banca Digital para cambiar las experiencias en las Instituciones Bancarias y sus clientes es de suma importancia dentro de las mismas. Conocer la opinión de los clientes bancarios que utilizan la Banca en línea permitirá comprender la visión sobre la digitalización y el uso de la tecnología dentro de los Bancos, con el fin de obtener recomendaciones y obtener oportunidades de crecimiento y mejora continua. Por ende, se planteó la siguiente encuesta por parte del estudiante Jose Pablo Vargas Araya de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), será aplicado a usuarios de la Banca Digital en Costa Rica. La información brindada será totalmente confidencial y su fin es únicamente para efectos académicos.

Objetivo General: Analizar la capacidad de competir tecnológicamente de las instituciones bancarias, después de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 para el establecimiento de recomendaciones que permitan mejoras en la experiencia de las instituciones y sus clientes, 2020.

Instrucciones: El cuestionario tiene un tiempo entre 5 a 10 minutos. En cada pregunta seleccione la respuesta que usted considera que refleja mejor su situación como usuario de Banca Digital.

Preguntas Personales:

Seleccione su rango de edad:

- Entre 18 y 25 años.
- Entre 26 y 35 años.
- Entre 36 y 45 años.
- Más de 45 años.

Cuenta con un Bachillerato Universitario en:

- Administración de Negocios/Empresas.
- Economía
- Contabilidad
- Estadística
- Otros: _____

1. **Objetivo específico:** Identificar las posibles falencias de la Banca Digital en las instituciones bancarias del último año.

1. ¿Qué errores o problemas ha presentado la Banca Digital cuando lo ha utilizado en el último año? (Puede marcar más de una opción)

- Problemas de conexión.
- Transferencias lentas.
- La página web o aplicación no es amigable.

El producto o servicio no estaba disponible digitalmente.

Otros: _____

2. En el último año ¿ha tenido que asistir a una oficina o agencia presencial debido a una mala gestión en la Banca Digital?

Si

No

3. Del 1 al 5 ¿Cuánto cree usted que ha mejorado la Banca Digital debido a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19? (Siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. **Objetivo Especifico:** Examinar escenarios y oportunidades de mejora en la Banca Digital de las instituciones bancarias para satisfacer las necesidades de productos y servicios de sus clientes.

4. ¿Qué necesita la Banca Digital para satisfacer sus necesidades en productos y servicio al cliente?

--

5. ¿En qué debe mejorar la Banca Digital? (Puede marcar una o más opciones)

Su web o aplicación.

La velocidad de respuesta a la hora de preguntas o quejas.

La apertura de productos y servicios en tiempo real.

Utilizar más herramientas tecnológicas como inteligencia artificial (chatbots, asistentes virtuales)

Otros: _____

3. **Objetivo específico:** Establecer recomendaciones a las instituciones bancarias para obtener nuevas líneas de acción y nuevas estrategias en la Banca Digital.

6. ¿Cree usted que en la web o aplicación de Banca Digital deberían estar todos los servicios y productos disponibles como si se estuviera en una sucursal física?

Si

No

7. ¿Está de acuerdo en tener una experiencia 100% digital, para no tener que volver a una sucursal física?

Si

No

8. Califique del 1 al 5 ¿Qué tan seguro se sentiría en utilizar la tecnología para tener el banco de su preferencia 100% virtual? (Siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

¡Muchas Gracias!