

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración de Empresas
con Énfasis en Banca y Finanzas*

**LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA Y SU
IMPACTO EN EL ACCESO A SERVICIOS
BANCARIOS Y LOS RIESGOS ASOCIADOS
PARA LA POBLACIÓN ADULTA DE 20 A 49
AÑOS DEL CANTÓN DE ALAJUELITA, SAN
JOSÉ, COSTA RICA, DURANTE EL
SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2025**

KARIME RODRÍGUEZ SOLANO

Agosto, 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	9
DEDICATORIA	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES E INTERNACIONALES	14
1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.1.3 JUSTIFICACIÓN	21
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	23
1.3 OBJETIVOS.....	23
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	25
2.1 MARCO TEÓRICO	26
2.1.1 DIGITALIZACIÓN BANCARIA.....	26
2.1.2 ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS	29
2.1.3 RIESGOS ASOCIADOS A LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA.....	33
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	36

2.2.1 DIGITALIZACIÓN BANCARIA.....	36
2.2.2 SERVICIOS BANCARIOS	38
2.2.3 ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS	39
2.2.4 INCLUSIÓN FINANCIERA	40
2.2.5 BRECHA DIGITAL.....	41
2.2.6 RIESGOS ASOCIADOS A LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA	42
2.3 MARCO CONTEXTUAL	44
2.3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CANTÓN DE ALAJUELITA.....	44
2.3.2 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN DE ALAJUELITA ...	45
2.3.3 HISTORIA DEL CANTÓN DE ALAJUELITA	47
2.3.4 DATOS CULTURALES DEL CANTÓN DE ALAJUELITA	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	49
3.1 ENFOQUE.....	50
3.1.1 CUANTITATIVO	50
3.1.2 CUALITATIVO	50
3.1.3 MIXTO	50
3.2 ALCANCE	51
3.2.1 EXPLORATORIO.....	51
3.2.2 DESCRIPTIVO	51
3.2.3 CORRELACIONAL	52

3.2.4 EXPLICATIVO O CAUSAL	52
3.3 DISEÑO	52
3.3.1 DISEÑO NO EXPERIMENTAL.....	52
3.3.2 DISEÑO EXPERIMENTAL	53
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	53
3.4.1 POBLACIÓN.....	53
3.4.2 MUESTRA	54
3.4.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	56
3.4.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS	57
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	57
3.5.1 ENCUESTA.....	58
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	58
3.7 ESTRATEGIA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS	60
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	62
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	89
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
6.2 CONCLUSIÓN FINAL	99
6.3 LIMITACIONES	100
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	102

7.1 NOMBRE (TÍTULO) DE LA PROPUESTA	103
7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ.....	103
7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	103
7.3.1 OBJETIVO GENERAL	103
7.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	103
7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES (GRÁFICO DE GANTT)	104
7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	104
7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA	105
REFERENCIAS.....	108
ANEXOS	116
Anexo 1. Encuesta aplicada	118
Anexo 2. Declaración Jurada	122
Anexo 3. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Tutor(a)	123
Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Lector(a).....	124
Anexo 5. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	54
Tabla 2.....	56
Tabla 3.....	59
Tabla 4.....	63
Tabla 5.....	64
Tabla 6.....	65
Tabla 7.....	66
Tabla 8.....	67
Tabla 9.....	68
Tabla 10.....	69
Tabla 11.....	70
Tabla 12.....	71
Tabla 13.....	72
Tabla 14.....	73
Tabla 15.....	74
Tabla 16.....	75
Tabla 17.....	77
Tabla 18.....	78
Tabla 19.....	83
Tabla 20.....	84
Tabla 21.....	85
Tabla 22.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	31
Figura 2	34
Figura 3	34
Figura 4	44
Figura 5	63
Figura 6	64
Figura 7	66
Figura 8	67
Figura 9	69
Figura 10.....	70
Figura 11.....	72
Figura 12.....	73
Figura 13.....	74
Figura 14.....	76
Figura 15.....	77
Figura 16.....	79
Figura 17.....	80
Figura 18.....	81
Figura 19.....	82
Figura 20.....	82
Figura 21.....	83
Figura 22.....	84
Figura 23.....	85

Figura 24.....	86
Figura 25.....	87
Figura 26.....	104
Figura 27.....	104

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, deseo darle gracias a Dios por iluminar mi camino y darme la fortaleza necesaria para concluir una de las etapas más importantes de mi vida.

A mis papás y a mi hermano, quienes con su amor, paciencia y entrega han sido mi mayor inspiración y apoyo incondicional a lo largo de este proceso.

A mi familia más cercana, por su compañía constante, su cariño y por estar presentes en los momentos más significativos de este camino.

A mi tutor, Rodolfo Bonilla Núñez, por su paciencia, guía y compromiso durante el desarrollo de esta tesis, aportando valiosos conocimientos que enriquecieron este trabajo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y la culminación de mi carrera a mis papás, quienes han sido el pilar fundamental para alcanzar mi sueño de ser profesional. Su amor, consejos y apoyo incondicional me enseñaron a mantenerme firme y a comprender que la constancia es el verdadero camino hacia los sueños.

RESUMEN

La presente investigación analiza el impacto de la digitalización bancaria en el acceso a servicios financieros y los riesgos asociados para la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre de 2025. Justificada por la necesidad de comprender cómo la transformación digital influye en la inclusión financiera y en la vulnerabilidad de sectores con menor familiaridad tecnológica, esta investigación empleó un enfoque mixto, combinando datos cuantitativos y cualitativos, con un diseño no experimental transversal y una muestra probabilística de 119 personas seleccionadas de una población total de 47,287 habitantes. La recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a través de Google Forms, y el análisis se llevó a cabo con herramientas estadísticas descriptivas en Microsoft Excel. Los resultados revelan una alta adopción y uso frecuente de servicios bancarios digitales para operaciones básicas como consultas, transferencias y pagos; sin embargo, también se identificaron barreras técnicas, dificultades en la conectividad y desconfianza en la seguridad digital que limitan el acceso para algunos segmentos. Asimismo, se observó que la digitalización contribuye positivamente a la organización y estabilidad financiera personal. Entre las estrategias propuestas por los participantes destacan la mejora de la educación financiera, la capacitación en el uso seguro de plataformas digitales, la optimización de la estabilidad de las aplicaciones y el fortalecimiento de la conectividad. En conclusión, la digitalización bancaria ha generado un impacto significativo en la población estudiada, facilitando el acceso a los servicios financieros, pero evidenciando desafíos que requieren acciones integrales para garantizar un acceso seguro, equitativo e inclusivo a la banca digital en el cantón de Alajuelita.

Palabras clave: digitalización bancaria, inclusión financiera, seguridad digital, acceso a servicios, riesgos tecnológicos.

ABSTRACT

This research analyzes the impact of banking digitalization on access to financial services and the associated risks for the adult population aged 20 to 49 in the canton of Alajuelita, San José, Costa Rica, during the second four months of 2025. Justified by the need to understand how digital transformation influences financial inclusion and the vulnerability of sectors with less technological familiarity, this research employed a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative data, with a non-experimental cross-sectional design and a probability sample of 119 people selected from a total population of 47,287 inhabitants. Data collection was conducted through surveys administered via Google Forms, and analysis was carried out using descriptive statistical tools in Microsoft Excel. The results reveal a high adoption and frequent use of digital banking services for basic operations such as inquiries, transfers, and payments; however, technical barriers, connectivity difficulties, and distrust in digital security were also identified, limiting access for some segments. Likewise, it was observed that digitalization contributes positively to personal financial organization and stability. Among the strategies proposed by participants were improving financial education, training in the secure use of digital platforms, optimizing application stability, and strengthening connectivity. In conclusion, banking digitalization has had a significant impact on the study population, facilitating access to financial services, but highlighting challenges that require comprehensive actions to guarantee safe, equitable, and inclusive access to digital banking in the canton of Alajuelita.

Keywords: banking digitalization, financial inclusion, digital security, access to services, technological risks.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES E INTERNACIONALES

Los antecedentes son documentos científicos y empíricos (es decir, con una fase de recolección de la información) en donde se muestra qué se ha estudiado anteriormente en torno al fenómeno de investigación. Es decir, son estudios previos que han realizado otras personas, los cuales se relacionan con el tema de la tesis o tesina. Se ordenan cronológicamente (Aguar & Acuña, 2022).

Los antecedentes nacionales e internacionales constituyen un pilar fundamental para la presente investigación, ya que permiten comprender cómo la digitalización bancaria ha sido abordada en diversos contextos. A nivel nacional, permiten identificar los avances y limitaciones del sistema bancario costarricense en cuanto a digitalización bancaria, así como los riesgos que esta conlleva para los usuarios, quienes son el eje central de esta investigación, lo cual ofrece una base concreta para analizar la realidad en el cantón de Alajuelita. A nivel internacional, los estudios aportan diversos enfoques, modelos y conclusiones que enriquecen la interpretación de los resultados. Por último, los antecedentes permiten identificar vacíos existentes en la literatura, lo que abre oportunidades para abordarlos desde esta investigación.

1.1.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES.

El estudio realizado por Rojas & Camacho (2024) titulado *Evolución y aceptación de la banca en línea en el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional durante el período 2020-2023*, se centró en analizar el impacto de la digitalización de los servicios bancarios en el cantón de Pérez Zeledón, Costa Rica, específicamente en los usuarios activos de estas instituciones bancarias. La población estudiada consistió en personas mayores de 18 años, con una muestra representativa de 383 participantes seleccionados mediante un muestreo probabilístico. El objetivo principal del estudio fue evaluar la evolución de la banca en línea y compararla con los servicios tradicionales, explorando la aceptación de los usuarios y la percepción pública sobre

las ventajas y desventajas de las plataformas digitales en comparación con la atención presencial. La metodología empleada incluyó la aplicación de encuestas digitales a través de plataformas como WhatsApp, Instagram y Facebook, y entrevistas estructuradas con expertos bancarios para obtener una visión detallada sobre la transición digital y los retos enfrentados por ambas instituciones. Los principales resultados revelaron que, a pesar de la adopción más lenta entre los adultos mayores, la mayoría de los usuarios prefieren la banca en línea debido a su accesibilidad, rapidez y versatilidad. La investigación concluyó que la digitalización ha sido clave para modernizar los servicios bancarios, pero también destacó la necesidad de mejorar la inclusión de segmentos como los adultos mayores, quienes enfrentan barreras tecnológicas.

1.1.1.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

El estudio realizado por Argomedeo & Rodríguez (2020) titulado *La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una Empresa Financiera, Trujillo 2020*, se llevó a cabo en la ciudad de Trujillo, Perú, con el propósito de determinar si la digitalización de los servicios bancarios incidía significativamente en la satisfacción de los clientes de una agencia financiera. Para ello, se empleó un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una muestra probabilística conformada por 345 clientes seleccionados aleatoriamente. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de digitalización bancaria basado en los estándares establecidos por Deloitte (2017) y una adaptación del cuestionario Servqual para servicios bancarios digitales propuesto por Rathee y Yadav (2017). Los resultados indicaron una incidencia significativa entre la digitalización de los servicios bancarios y la satisfacción del cliente ($X^2 = 0.707$, $p = 0.000$; $Rho = 0.694$), evidenciando que factores como la navegación, el diseño, la funcionalidad de las plataformas digitales, la ergonomía, la ciberseguridad, la asesoría personalizada, la disponibilidad del sistema en tiempo real y la empatía del servicio influían positivamente en la experiencia del usuario. Asimismo, se concluyó que la digitalización permitía optimizar el tiempo del cliente al evitar la necesidad de acudir físicamente a la agencia, lo cual contribuía a su comodidad y fidelización. Aunque la privacidad

no se identificó como un factor de gran incidencia, los clientes reconocieron que las medidas de seguridad implementadas por la entidad financiera, como el uso del token para autenticación generaban confianza y reducían el riesgo de fraudes. Finalmente, se concluyó que la implementación de herramientas tecnológicas en los servicios financieros no solo mejoraba la satisfacción del cliente, sino que también promovía una mayor aceptación de la banca digital, especialmente entre los usuarios más jóvenes y familiarizados con las nuevas tecnologías.

El estudio realizado por Delgao-García & Colamarco (2021) titulado *De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas*, se llevó a cabo en Manta, Ecuador, y estuvo dirigido a operadores de microcréditos y expertos en digitalización financiera. El objetivo principal fue analizar la relación entre la digitalización de las instituciones financieras y la inclusión financiera en el ámbito de las microfinanzas. Utilizando una metodología cualitativa, se llevaron a cabo entrevistas a profundidad y grupos focales mediante la plataforma Zoom, con el fin de obtener perspectivas detalladas sobre las barreras y oportunidades relacionadas con la digitalización en el sector de los microcréditos. Los resultados del estudio mostraron que la pandemia por COVID-19 aceleró la digitalización de las instituciones financieras, especialmente en el área de los microcréditos, permitiendo que los servicios se adaptaran a plataformas digitales y facilitando el acceso a financiamiento. Además, se destacó el papel fundamental de las Fintech, que mediante el desarrollo de aplicaciones, acercaron los servicios bancarios a comunidades excluidas. No obstante, se concluyó que, para que la digitalización sea efectiva en las zonas rurales, es necesario primero bancarizar presencialmente a estas comunidades, ya que la falta de acceso físico a servicios bancarios impide una adopción plena de las tecnologías digitales. Asimismo, se señaló la ausencia de políticas públicas que fomenten la inclusión financiera y el desarrollo de las Fintech, lo cual limita la expansión de estas iniciativas tecnológicas. El estudio sugiere que se requiere una regulación adecuada y políticas que promuevan alianzas entre la banca y las Fintech para alcanzar la inclusión financiera en los sectores más vulnerables.

El estudio realizado por Castillo & Terrones (2021), titulado *Relación entre el nivel de digitalización y la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú – Agencia Trujillo, I semestre 2021*, se llevó a cabo en la ciudad de Trujillo, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de digitalización y la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú (BCP), en el contexto de la pandemia por Covid-19, que impulsó a las empresas a incrementar el uso de plataformas digitales como la banca móvil, Yape, Coco y Lucas. El estudio adoptó un diseño no experimental y correlacional, con una población de 4.900 clientes y una muestra de 146 participantes seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, con un cuestionario estructurado en 20 preguntas distribuidas en dimensiones e indicadores. Para el análisis se empleó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, obteniendo un valor de significancia de 0.00 y una razón de verosimilitud de 71.44, evidenciando una correlación directa y significativa entre ambas variables. Los resultados mostraron que el 74% de los clientes presentaban un alto nivel de digitalización, mientras que el 76.7% reportó un alto nivel de satisfacción, destacando la calidad del servicio de los canales digitales como factor clave en la satisfacción del cliente.

El estudio realizado por Rodríguez-Picavea (2022) titulado *Impacto de la digitalización de los servicios financieros en América Latina*, analizó cómo la digitalización financiera impactó la inclusión financiera en América Latina, con un enfoque particular en mujeres y PYMES, considerados los segmentos más vulnerables. Se empleó una metodología mixta que combinó la revisión cualitativa de la literatura con un análisis cuantitativo utilizando los datos del Global Findex 2017, así como artículos académicos y fuentes de organismos internacionales como el Banco de Desarrollo de América Latina. Los resultados revelaron que la falta de educación financiera fue una barrera importante para la adopción de servicios digitales, reduciendo la demanda en sectores vulnerables. Aunque la brecha de género en titularidad de cuentas bancarias disminuyó, persistió debido a la preocupación de las mujeres por la seguridad tecnológica y la falta de acceso a dispositivos como smartphones, lo que limitó su acceso a la

tecnología financiera. En cuanto a las PYMES, las Fintech promovieron el acceso a servicios financieros a través de créditos y plataformas de financiación con menores costos, aunque los desafíos como los costos de transacción y el acceso a Internet continuaron siendo limitantes. A pesar del progreso, las disparidades de género y la exclusión financiera siguieron siendo barreras significativas, lo que resaltó la necesidad de continuar promoviendo la educación financiera y políticas públicas orientadas a reducir la brecha de género en la región.

El estudio realizado por Cortez & Garaycochea (2023) titulado *La digitalización en los servicios financieros y su incidencia en la satisfacción de los clientes de entidades bancarias*, se realizó en el distrito de Huaral, Perú, con una muestra de 382 clientes aleatorios que cuentan con alguna cuenta bancaria y utilizan los servicios digitales de las entidades bancarias. Su objetivo fue determinar la incidencia entre la implementación de la digitalización en los servicios financieros y la satisfacción de los clientes. El diseño del estudio fue descriptivo y correlacional, utilizando dos cuestionarios: uno para evaluar el cumplimiento de los estándares digitales por parte de las entidades y otro para medir el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios digitales. Los resultados revelaron que la digitalización tiene un impacto positivo en la satisfacción de los clientes, mejorando la eficiencia y rapidez de los procesos financieros, aunque algunas entidades aún no cumplen totalmente con los estándares digitales esperados, lo que podría afectar parcialmente la experiencia de los usuarios. Además, se observó que tecnologías como Big Data, Cloud Computing y Omnicanalidad influyen significativamente en la satisfacción, con variabilidad en la intensidad de la correlación según cada dimensión.

El estudio realizado por Yataco et al. (2024), titulado *Percepción de los clientes bancarios sobre el efecto de las herramientas digitales en la calidad del servicio y la atención al cliente en un distrito de Lima, Perú*, tuvo como objetivo establecer la percepción de los usuarios respecto al impacto de las soluciones digitales en la calidad del servicio y la atención al cliente en el sector bancario. La investigación se llevó a cabo en un distrito de Lima, Perú, bajo un enfoque positivista y un paradigma cuantitativo, con un diseño descriptivo, no experimental, transaccional y de

campo. Se empleó un muestreo aleatorio probabilístico para seleccionar una muestra de 350 clientes, y la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario de 21 preguntas, validado por un panel de cinco expertos y sometido a una prueba piloto, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,87. El análisis se efectuó con el software estadístico SPSS v.27, presentando los resultados en tablas y gráficos. Los hallazgos evidenciaron una percepción positiva sobre el impacto de las herramientas digitales en la calidad y atención al cliente, resaltando la importancia de atender las expectativas individuales y de contar con un marco regulatorio que fortalezca la confianza. Asimismo, resaltan la importancia de comprender las expectativas individuales de los usuarios y asegurar un marco regulatorio que fomente la confianza del cliente. La investigación concluye destacando la percepción positiva de los clientes bancarios sobre el impacto de la tecnología financiera en la calidad y atención al cliente en el sector bancario.

El estudio realizado por Araujo et al. (2024) titulado *Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero*, se llevó a cabo en Ecuador y contó con una muestra de 400 usuarios de servicios bancarios. Su objetivo fue analizar cómo la digitalización transformó el sector bancario ecuatoriano, abordando sus efectos, retos y proyecciones. La investigación empleó un enfoque mixto con un diseño no experimental de tipo transversal, utilizando encuestas como instrumento principal de recolección de datos. Los resultados mostraron que la digitalización mejoró la eficiencia operativa de los bancos, reduciendo costos y optimizando procesos internos. Además, facilitó la inclusión financiera, permitiendo a personas en zonas rurales acceder a servicios bancarios. A nivel de competitividad, las tecnologías avanzadas posicionaron favorablemente a las instituciones financieras ecuatorianas en el mercado global. Sin embargo, se identificaron desafíos importantes, como la necesidad de robustecer la ciberseguridad y gestionar eficazmente el cambio organizacional. La percepción de los usuarios sobre los servicios de banca digital fue mayormente positiva, destacando la rapidez y accesibilidad de estos servicios. No obstante, persistieron preocupaciones sobre la seguridad y la adaptación tecnológica de ciertos segmentos

de la población. En conclusión, la digitalización del sector bancario en Ecuador tuvo un impacto transformador, mejorando la eficiencia, competitividad y satisfacción del cliente, aunque requirió de inversiones continuas en tecnología y programas de educación para maximizar sus beneficios. Este estudio proporcionó una visión integral del estado actual y las perspectivas futuras de la banca digital.

El estudio realizado por Dávalos & Valenzuela (2024), titulado Nivel de conocimiento y uso de los medios de pagos digitales en Paraguay, se llevó a cabo en Paraguay con una muestra de 724 ciudadanos provenientes de todos los departamentos del país. El objetivo principal fue identificar el nivel de conocimiento y uso de los medios digitales de pago en la población paraguaya. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, no experimental y de corte transversal, aplicando una encuesta estructurada cuyos datos fueron procesados mediante planillas electrónicas y el software SPSS. Los principales hallazgos indicaron que el 46.5% de los encuestados utilizaba medios digitales de pago, y dentro de estos usuarios, el 60.2% contaba con banca digital. Además, el 70.8% usaba estos medios para pagar servicios básicos como agua, luz y telefonía, y el 83.6% para pagos o transferencias, mientras que solo el 23.5% había realizado compras por internet. Se observó que no existía una relación significativa entre sexo, edad, nivel de ingresos, estudios ni lugar de residencia con el uso de medios digitales de pago, pero sí se identificó una relación significativa entre nivel de ingresos, lugar de residencia y nivel educativo con el grado de confianza en dichos medios. En conclusión, el estudio evidenció una percepción heterogénea sobre los medios digitales de pago, con un uso más frecuente para pagos de servicios básicos y transferencias que para compras en línea.

El estudio realizado por Cárdenas (2024), titulado *Impacto de la digitalización bancaria en la satisfacción del cliente select y premium del Banco Interbank Cusco, periodo 2021-2023*, se llevó a cabo en Cusco, Perú, con el objetivo de determinar el impacto de la digitalización bancaria en la satisfacción de los clientes de los segmentos select y premium de dicha entidad. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel explicativo, con una

muestra probabilística aleatoria simple de 169 clientes de una población de 300. Los resultados mostraron que la digitalización bancaria tuvo un impacto significativo y positivo en la satisfacción de los clientes, con un coeficiente de determinación (R^2) de 0.778, lo que indica que el 77.8% de la variabilidad en la satisfacción fue explicada por este factor. Se concluyó que un mejor desarrollo y control de los procesos de digitalización contribuye a incrementar la satisfacción del cliente, lo que resulta relevante para el presente estudio al evidenciar la influencia directa de la transformación digital en la experiencia del usuario bancario.

Estos estudios resultan pertinentes para la presente investigación, ya que ofrece evidencia sobre la experiencia de los usuarios y los principales retos vinculados a la digitalización bancaria, lo que contribuye a contextualizar y enriquecer el análisis del impacto de la digitalización bancaria y los riesgos asociados en el cantón de Alajuelita, Costa Rica.

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La delimitación del problema incluye aspectos como la delimitación temporal que especifica el periodo que comprende la investigación y la delimitación geográfica que especifica el lugar y ubicación donde se realizará el estudio (Aguiar & Acuña, 2022). A continuación, se describe cada aspecto según el proceso de la investigación:

Delimitación temporal: la presente investigación se llevará a cabo el segundo cuatrimestre del año 2025.

Delimitación geográfica: la presente investigación se llevará a cabo en el cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, con población adulta de 20 a 49 años.

1.1.3 JUSTIFICACIÓN

La justificación consiste en una explicación acerca de las razones por las que se hace la investigación, se refiere a la trascendencia (Aguiar & Acuña, 2022).

La digitalización bancaria ha transformado radicalmente el panorama financiero global, ofreciendo oportunidades para mejorar el acceso a servicios bancarios y facilitar transacciones,

sin embargo, también ha generado nuevos desafíos, especialmente para aquellos que no están completamente familiarizados con la tecnología. Esta situación es relevante en contextos donde una parte significativa de la población depende de servicios bancarios, para su estabilidad económica y donde el acceso a plataformas digitales puede verse limitado por factores socioeconómicos. La adopción de las nuevas tecnologías bancarias puede, por un lado, mejorar la inclusión financiera y aumentar la gestión eficiente de los recursos, pero, por otro lado, puede incrementar la vulnerabilidad a fraudes, errores bancarios y la falta de asesoría personalizada. Esta investigación es de gran importancia, porque permitirá comprender cómo los cambios en el acceso a servicios bancarios digitales impactan la vida financiera de la población, especialmente de aquella que es más vulnerable a los riesgos asociados con la digitalización, además, se podrán desarrollar estrategias que permitan promover una adopción segura, inclusiva y efectiva de estos servicios. A nivel disciplinar, la investigación aportará, en el plano teórico, un análisis sobre el acceso a los servicios bancarios en el contexto de la digitalización y los riesgos asociados a esta transformación, a nivel metodológico, ofrecerá un enfoque contextualizado que podrá ser aplicado en otras comunidades o poblaciones con características similares, contribuyendo así al desarrollo de futuras investigaciones. Los resultados y hallazgos de esta investigación serán de gran utilidad para las entidades bancarias, las autoridades regulatorias, las organizaciones sociales y la población del cantón en estudio, ya que brindarán información relevante para el diseño de nuevos productos financieros, el fortalecimiento de la educación financiera y digital, así como la implementación de medidas de protección dirigidas a los consumidores financieros. Por último, como investigadora, me motiva el deseo de contribuir a una sociedad más equitativa y resiliente, en la que la tecnología sea una herramienta de inclusión y no un factor de exclusión o vulnerabilidad, garantizando que todos los sectores de la población puedan participar activamente en el sistema financiero costarricense.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta de investigación surge de una situación que requiere ser resuelta porque es disfuncional, molesta, desconocida, compleja o provoca dificultad, carencia o perjuicio, o bien, de una acción que se está llevando a cabo de manera ineficiente, imprecisa o incompleta, pues esto provoca la intención de buscar opciones de solución, o de mejoramiento (Aguiar & Acuña, 2022).

Por esta razón, se define la siguiente pregunta para la presente investigación:

¿Cómo impacta la digitalización bancaria en el acceso a servicios bancarios y los riesgos asociados a la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, en el segundo cuatrimestre del 2025?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general constituye la finalidad de la investigación. El infinitivo verbal utilizado debe corresponder a un proceso que culmine con lo que este plantea. El objetivo general forzosamente lleva a la conclusión principal de la investigación; debe ser alcanzable en el tiempo establecido y llevar a resultados concretos (Aguiar & Acuña, 2022).

De esta manera, se define el siguiente objetivo general para la presente investigación:

Analizar el impacto de la digitalización bancaria en el acceso a servicios bancarios y los riesgos asociados para la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, en el segundo cuatrimestre del 2025.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos constituyen los pasos o actividades que se llevan a cabo en la investigación, y se asocian a infinitivos verbales tales como: identificar, describir, caracterizar, demostrar e interpretar. Estos remiten al cómo se lleva a cabo ese proceso. Por cada variable o categoría de estudio, se debe redactar un objetivo específico medible u observable; esos

infinitivos verbales caracterizan una acción que consta de varias etapas. Los objetivos específicos deben formularse en el orden en que se espera se irán alcanzando durante la investigación (Aguar & Acuña, 2022).

De esta manera, se definen los siguientes objetivos específicos para la presente investigación:

Identificar las tendencias de adopción de servicios bancarios digitales en la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.

Analizar las barreras y oportunidades que enfrenta la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita, para acceder a servicios bancarios digitales.

Evaluar los riesgos asociados a la digitalización bancaria para la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.

Examinar la relación entre el uso de servicios bancarios digitales y la estabilidad financiera de la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.

Desarrollar estrategias para optimizar el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales en el cantón de Alajuelita.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se hace una síntesis del marco teórico, conceptual y contextual. Los tres constituyen el marco de referencia para la tesis o tesina (Aguiar & Acuña, 2022).

2.1 MARCO TEÓRICO

Es el recuento de las teorías y los autores principales que han trabajado el fenómeno de estudio. Permite ver cuáles preguntas todavía no tienen respuesta. Surge de la lectura y la revisión de varias fuentes (Aguiar & Acuña, 2022).

El marco teórico es un componente fundamental para esta investigación, ya que proporciona el sustento teórico y científico necesario para analizar el impacto de la digitalización bancaria en el acceso a los servicios bancarios y los riesgos asociados, por medio de la revisión de teorías y estudios previos, se delimita con claridad el fenómeno en estudio, se orienta la metodología de análisis y se establece una base comparativa para interpretar los resultados y hallazgos, además, permite identificar vacíos existentes en la literatura y justificar la relevancia del estudio en el contexto costarricense actual.

2.1.1 DIGITALIZACIÓN BANCARIA

La digitalización bancaria ha transformado profundamente la manera en que las personas acceden a los servicios financieros, generando tanto nuevas oportunidades como desafíos, especialmente para las poblaciones más vulnerables, en el contexto nacional, y en particular en el cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, esta evolución tecnológica plantea importantes interrogantes sobre el grado de acceso a los servicios bancarios y los riesgos asociados a su utilización.

En los últimos años, la digitalización se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la transformación del sistema bancario a nivel mundial, esta realidad no es ajena a Costa Rica, donde los bancos han adoptado diversas herramientas tecnológicas para facilitar y mejorar el acceso a los servicios, optimizar la eficiencia operativa y adaptarse a las nuevas necesidades y exigencias de sus clientes, sin embargo, estos avances no han sido homogéneos, y aún

persisten brechas significativas en el acceso y uso de los servicios bancarios digitales, especialmente en zonas vulnerables como el cantón de Alajuelita, por ello, comprender cómo se ha desarrollado este fenómeno y los riesgos asociados resulta fundamental para evaluar su verdadero impacto.

Los bancos aceleraron su transformación tecnológica en cuestión de dos años y hoy sus canales digitales alcanzan altos niveles de penetración. Así lo demuestran datos de la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), según los cuales todos los bancos disponen hoy de sucursales electrónicas. “La buena penetración de los canales digitales es producto, primero, de tener un sistema de pagos de primer mundo y, además, se le suma el esfuerzo que han hecho las entidades bancarias para facilitar el acceso de los usuarios de los servicios financieros a estos canales de una manera ágil y segura”, dijo María Isabel Cortés, directora ejecutiva de la ABC (Ramírez, 2024).

De esta manera, la digitalización bancaria ha transformado significativamente el acceso a los servicios y productos bancarios en Costa Rica, impulsada por un sistema de pagos avanzado y el compromiso de las entidades bancarias para ofrecer canales digitales eficientes y seguros, este proceso ha acelerado la adopción de sucursales electrónicas y ha elevado la penetración de servicios digitales, marcando un cambio importante en la forma en que los usuarios interactúan con el sistema bancario.

La digitalización bancaria forma parte de una tendencia global que está transformando el sector financiero mediante la adopción de tecnologías digitales, como la banca en línea, los pagos móviles, la inteligencia artificial y las plataformas Fintech, estas herramientas no solo están redefiniendo las operaciones internas de las entidades bancarias, sino también su relación con los clientes, en este contexto, diversos estudios reportan que los bancos líderes están invirtiendo fuertemente en soluciones digitales, lo que ha generado un aumento significativo en su base de clientes y mejoras en la rentabilidad.

Centroamérica ha evidenciado un crecimiento sostenido, tanto en tamaño, como en volumen de transacciones digitales, lo cual ha sido catalizado por la necesidad de ofrecer servicios más ágiles, personalizados y accesibles (Balcáceres & Gómez, 2025).

Un ejemplo destacado es el caso de Panamá, donde en los últimos cinco años el volumen de transacciones digitales creció un 76%, al pasar de 205 millones en 2020 a más de 362 millones en 2024. En este mismo ecosistema, Banco General ha consolidado su evolución digital: actualmente, el 92% de sus transacciones se realizan por medios digitales, en comparación con el 67% registrado cinco años atrás (Balcáceres & Gómez, 2025).

Otro caso relevante es el de BAC, donde en 2024 el 95% de las transacciones monetarias se realizaron a través de canales remotos, y más de 3,3 millones de clientes utilizan regularmente su plataforma digital. Ese año, la institución alcanzó un 62% de usuarios frecuentes en canales digitales, lo que significó un aumento de cinco puntos porcentuales respecto a 2023. Su aplicación móvil se consolidó como el canal preferido por los usuarios (Balcáceres & Gómez, 2025). El Presidente y CEO de BAC, Rodolfo Tabash, afirmó lo siguiente: En BAC vemos la Banca Móvil como un centro de negocios en la palma de la mano de nuestros clientes, de tal forma, que puedan gestionar sus transacciones de una forma fácil y desde cualquier lugar. Nuestra estrategia multipaís permite ofrecer soluciones financieras que faciliten la vida a través de la simplicidad y digitalización. Adoptar esta iniciativa, nos permite no sólo agregar valor económico, sino también valor ambiental y social (Martínez, 2024).

En el caso de Scotiabank, la digitalización también ha tenido un impacto notable, alcanzando niveles del 70% en Costa Rica y del 80,7% en Panamá (Balcáceres & Gómez, 2025).

Por último, en Guatemala, Banrural reporta que el 41% de sus transacciones se realizaron por canales digitales. Este banco mantiene una fuerte presencia territorial: el 72% de sus operaciones se gestionan a través de una red de 11.891 agentes bancarios, en la cual se han integrado soluciones digitales (Balcáceres & Gómez, 2025).

Estos casos evidencian que la transformación digital del sistema financiero no representa únicamente un cambio tecnológico, sino también un fenómeno económico y social, con implicaciones directas en el acceso a los servicios bancarios y en la inclusión financiera, si bien las soluciones digitales permiten reducir costos, agilizar procesos y ampliar el alcance de los servicios, también plantean el desafío de evitar que las poblaciones más vulnerables, especialmente aquellas con menores habilidades digitales o con acceso limitado a internet, queden excluidas del sistema. Por esto, es fundamental analizar este fenómeno no solo desde la perspectiva de la eficiencia operativa, sino también desde su impacto en la equidad social y el desarrollo nacional.

2.1.2 ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS

El acceso a servicios bancarios y la inclusión financiera digital son ejes centrales de esta investigación, los cuales, en América Latina y específicamente en Costa Rica, han experimentado avances significativos en los últimos años, impulsados por la expansión de las tecnologías digitales y el crecimiento del ecosistema Fintech, este fenómeno se refleja en la adopción masiva de tecnologías digitales por parte de las instituciones bancarias, lo que ha transformado la manera en que los clientes interactúan con los servicios bancarios.

La pandemia de COVID-19 a nivel mundial desempeñó un papel crucial como impulsora en la expansión del acceso a servicios bancarios y la inclusión financiera digital, al acelerar la adopción de soluciones digitales para realizar transacciones en un contexto de distanciamiento social, las restricciones de movilidad y el cierre temporal de oficinas físicas obligaron, tanto a las instituciones bancarias como a los usuarios, a migrar rápidamente hacia canales digitales, como aplicaciones móviles, pagos sin contacto y transferencias electrónicas, esto contribuyó a que millones de personas abrieran cuentas por primera vez y comenzaran a utilizar servicios bancarios digitales, especialmente en regiones donde la digitalización avanzaba lentamente antes de la crisis sanitaria.

La pandemia fue un catalizador que incrementó los niveles de bancarización. De acuerdo con la base de datos Global Findex del Banco Mundial, el 73% de la población adulta es titular de una cuenta en la región de Latinoamérica y el Caribe. Sin embargo, a pesar de los avances, se identifican grandes retos en la adopción de medios de pagos digitales (aún es baja, alrededor del 40%), la implementación de métodos formales de ahorro y la atención de segmentos poco bancarizados entre otros (Krainz & Nava, 2024).

De esta manera, el acceso a servicios bancarios y la inclusión financiera han avanzado notablemente en América Latina, impulsados por la expansión tecnológica y acelerados por la pandemia de COVID-19, que funcionó como un potenciador para aumentar el uso de servicios financieros digitales; sin embargo, persisten desafíos importantes, como el bajo uso de medios de pago digitales y la necesidad de ampliar la inclusión de sectores aún poco atendidos, lo que demanda esfuerzos continuos para cerrar estas brechas y potenciar el acceso efectivo a servicios bancarios digitales.

En Costa Rica, la infraestructura digital conocida como SINPE ha sido la herramienta que, en los últimos años, ha aumentado el acceso formal a servicios bancarios digitales. Este sistema, desarrollado y controlado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), permite realizar transferencias interbancarias, pagos electrónicos y, más recientemente, transacciones inmediatas por medio de SINPE Móvil, una herramienta que ha transformado la forma en que los costarricenses gestionan su dinero.

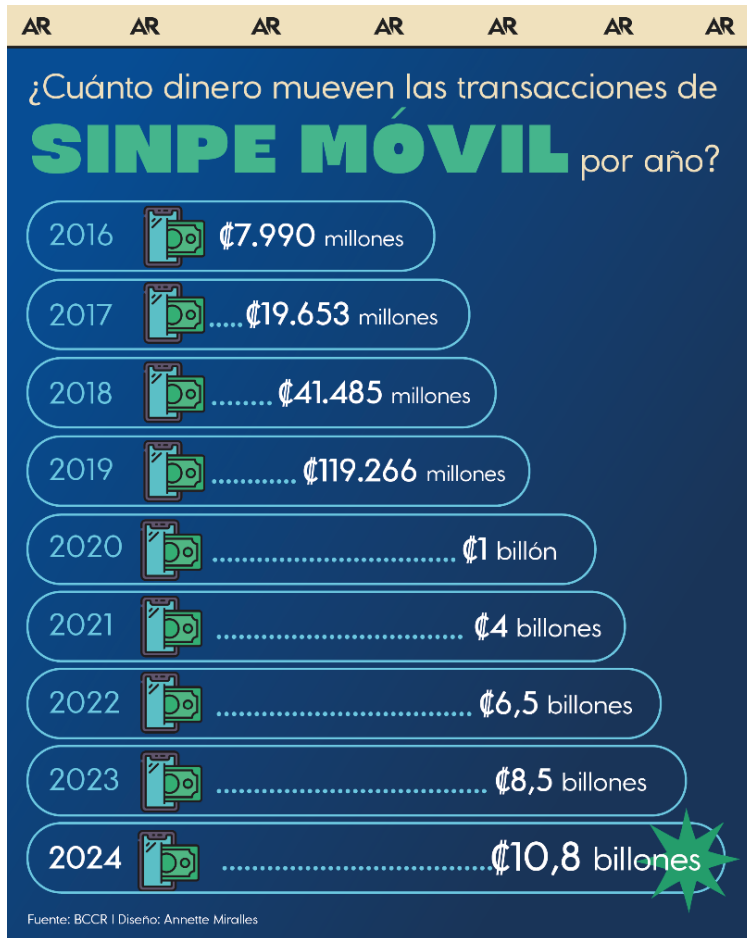
En promedio, se realizan 1,8 millones de transacciones diarias mediante esta plataforma, la cual cuenta con un 67% de la población costarricense registrada, para un total de 3,5 millones de usuarios (Díaz, 2024).

En el país hay actualmente 4,23 millones de teléfonos inscritos en Sinpe Móvil; durante el año 2024 se sumaron 394.014 nuevas suscripciones activas, es decir, usuarios que enviaron o recibieron una transferencia por este servicio (Hidalgo, 2025).

Para los expertos, la expectativa de crecimiento se mantiene, y en el BCCR estiman que para el año 2025 la cifra de transacciones supere los 800 millones, lo que representaría más de 2,1 millones de movimientos diarios (Hidalgo, 2025).

Figura 1

Transacciones anuales SINPE MÓVIL



Fuente: Hidalgo, 2025. Con base en datos del Banco Central de Costa Rica (BCCR)

En los últimos años, Costa Rica ha evidenciado una marcada disminución en el uso de efectivo, impulsada en gran medida por la adopción masiva del SINPE Móvil, con la llegada e implementación de esta plataforma, se produjo una notable reducción en el uso del efectivo para realizar transacciones cotidianas, ya que permitió a los usuarios enviar y recibir dinero de forma rápida, segura y desde cualquier lugar, esta accesibilidad incentivó la adopción de pagos

electrónicos y transferencias digitales, como resultado, muchas personas comenzaron a preferir estos medios digitales en lugar de manejar dinero en efectivo, lo que ha contribuido a una mayor eficiencia en las operaciones bancarias y a la reducción de riesgos asociados al manejo físico del dinero

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), mediante su informe Ecosistemas de Pagos Digitales en América Latina y el Caribe (2025), señaló que Costa Rica es el país de América Latina donde menos se utiliza el efectivo para realizar pagos, representando apenas un 3.3% del Producto Interno Bruto (PIB) la circulación de billetes y monedas. Además, el informe destaca que el 81% de los costarricenses ha descargado alguna aplicación bancaria en sus dispositivos móviles, prefiriendo utilizar canales digitales como SINPE para efectuar sus pagos, en lugar de recurrir al efectivo (Repretel, 2024).

Según dos encuestas realizadas por la consultora internacional McKinsey & Company en 2021 y 2023, Costa Rica se posiciona entre los países de Latinoamérica que menos usan efectivo para realizar pagos, con solo un 28% de la población que prefiere el dinero físico. Estos estudios destacan que la pandemia de COVID-19 aceleró la adopción de servicios financieros digitales y el comercio electrónico, impulsando un cambio en los hábitos de pago de los costarricenses hacia plataformas digitales y reduciendo notablemente el uso del efectivo (Fonseca, 2024).

Además, iniciativas como el Programa L del Banco Central, el cual es un programa diseñado entre el Banco Central de Costa Rica en coordinación con las entidades del sistema financiero nacional, que tiene como objetivo lograr la máxima utilización de medios digitales para realizar transacciones de cobro y pago, con la consecuente reducción de los riesgos asociados al efectivo (Banco Central, s.f).

Con esto se busca incentivar a las entidades a minimizar el uso de efectivo, promoviendo la adopción de medios de pago electrónicos en sus operaciones, lo cual ha contribuido a un mayor acceso a servicios bancarios, a la inclusión financiera y a la digitalización del sistema de pagos en el país.

De esta manera, SINPE Móvil representa un caso exitoso de digitalización bancaria en nuestro país, ya que aprovecha la tecnología para ofrecer un servicio de cobertura nacional, fácil de usar y con un impacto social significativo, por medio de esta herramienta, el sistema bancario ha logrado acercarse a la población, facilitando su interacción diaria con los servicios bancarios, especialmente en lo que respecta a transferencias y pagos digitales, su accesibilidad, disponibilidad las 24 horas del día y la posibilidad de realizar transacciones desde un teléfono móvil, sin necesidad de acudir a una sucursal física, han permitido integrar a sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, como personas en zonas rurales, jóvenes y trabajadores informales, además, ha contribuido a fomentar la cultura de pago digital y a generar confianza en el uso de plataformas tecnológicas para la gestión del dinero, lo que refuerza el proceso de inclusión financiera y fortalece el ecosistema bancario nacional.

2.1.3 RIESGOS ASOCIADOS A LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA

La digitalización bancaria ha traído importantes beneficios en términos de inclusión financiera y eficiencia operativa, sin embargo, también ha introducido nuevos desafíos relacionados con la ciberseguridad y la confianza del usuario. Costa Rica no está ajena a esta situación, ya que la creciente dependencia de los servicios bancarios digitales ha expuesto al país a una ola de ciberataques sin precedentes, los cuales ponen en riesgo tanto los datos e información bancaria de los usuarios, como la estabilidad financiera de las instituciones bancarias.

Yorkssan Carvajal Aguilar, Jefe de la Sección Especializada Contra el Fraude Informático del OIJ, indica lo siguiente: Antes lo más común era llamadas de personas haciéndose pasar por funcionarios bancario o de algún ente municipal, “pero a finales de 2024 comienza a darse el fenómeno de las páginas falsas”, que según explicó clonan las de los bancos y otras entidades financieras que se difunden en los buscadores. “Lamentablemente no tenemos la cultura de verificar a cuál página ingresamos”, apuntó el funcionario (Chacón, 2025).

Las estafas bancarias siguen en aumento en Costa Rica, lo cual deja pérdidas millonarias y afecta la vida de las víctimas. Solo en el primer trimestre de 2025 ya se acumula una cuarta parte de los delitos de estafa presentados en todo el 2024 (Agüero, 2025).

Figura 2

Estafas bancarias anuales 2020 - 2025



Fuente: Agüero, 2025. Con base en datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

Figura 3

Tipos de estafas bancarias 2020 - 2025

Submodalidad	Cantidad de delitos
Uso vía internet	6107
Cargo sin consentimiento	5014
Descuido	4364
Otro	4160
Retiro de fondos	2786
Robada	978
Falsificación total	827
Desconocido	556
Descuido olvido en el cajero	199

Fuente: Organismo de Investigación Judicial, marzo 2025

Fuente: Agüero, 2025. Con base en datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

De esta manera, el crecimiento de las estafas bancarias en Costa Rica es una realidad innegable que afecta cada vez a más personas, día a día, muchos ciudadanos se ven expuestos a engaños que aprovechan las herramientas digitales, desde páginas falsas hasta mensajes fraudulentos, lo cual no solo provoca pérdidas económicas, sino también una sensación de vulnerabilidad e incertidumbre en quienes confían en los servicios bancarios digitales.

A continuación, se presentan casos reales de personas que han sido víctimas de estafas relacionadas con el uso de plataformas digitales, los cuales permiten comprender mejor los riesgos que enfrentan los usuarios en un entorno bancario cada vez más digitalizado.

Gina Sibaja, politóloga y profesora universitaria, vivió en carne propia las consecuencias de un delito informático. Intentando ingresar al Sistema Integrado de Compras Públicas (Sicop), Sibaja fue contactada por un supuesto ayudante que le pidió llenar varios formularios. En cuestión de horas, notó movimientos extraños en su tarjeta de crédito (Pérez, 2025).

Bryan Rostrán, un técnico informático de 36 años, también fue víctima de un delito informático. A pesar de ser un profesional con conocimientos tecnológicos, Rostrán recibió una llamada de un falso agente que le solicitó realizar un procedimiento de seguridad para matricular una nueva cuenta bancaria. Siguiendo las indicaciones del estafador, terminó transfiriendo todos sus ahorros a cuentas ajenas, sin poder hacer nada para detenerlo (Pérez, 2025).

Estos casos reflejan los riesgos inherentes a la digitalización bancaria, donde la sofisticación de los fraudes y estafas digitales pone en evidencia la vulnerabilidad de los usuarios, sin importar su nivel de conocimiento tecnológico, la facilidad con la que los estafadores manipulan a las personas expone a los usuarios a pérdidas económicas significativas y genera desconfianza hacia las plataformas digitales, afectando la percepción de seguridad en los servicios bancarios, además, estos incidentes muestran cómo el creciente uso de tecnologías digitales puede incrementar la exposición a amenazas que impactan, tanto a individuos como al sistema bancario en general.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Se enfoca en las definiciones de los conceptos principales (las variables cuantitativas o categorías cualitativas) a partir del análisis de las teorías que trabajan el tema. Un mismo concepto puede tener distintas definiciones de acuerdo con diversos autores, por lo que cada definición o explicación del concepto debe venir con la referencia de dónde se tomó (Aguiar & Acuña, 2022).

El marco conceptual es fundamental para esta investigación, ya que permite establecer con claridad los significados de los conceptos centrales, lo que garantiza uniformidad y coherencia en el desarrollo del estudio, definir estos conceptos es esencial para evitar ambigüedades y asegurar que tanto el investigador, como los lectores comprendan adecuadamente las variables y categorías analizadas.

2.2.1 DIGITALIZACIÓN BANCARIA

Antes de abordar el concepto de digitalización bancaria, es necesario iniciar por la comprensión del término digitalización en un sentido general, porque este concepto constituye la base sobre la cual se desarrollan los procesos tecnológicos que han transformado diversos sectores, incluido el bancario.

La digitalización se refiere a un proceso mediante el cual se usan tecnologías digitales para cambiar un modelo de negocio y generar oportunidades de creación de valor (De León Nazareno, 2023).

La digitalización es el proceso y el resultado de digitalizar. Este verbo (digitalizar), en tanto, alude a generar datos en formato digital (Porto, 2024).

La digitalización es un proceso que convierte información de formato analógico a digital. Esto implica la creación de una representación numérica de la información que permite su almacenamiento, procesamiento y transmisión eficientes por medios electrónicos. Su definición

abarca una amplia gama de acciones, desde escanear documentos hasta digitalizar complejos procesos industriales (Guardiola, 2024).

A partir de estas definiciones, se puede determinar que la digitalización no se limita a convertir información de un formato físico a uno digital, sino que constituye un proceso integral que abarca la transformación de datos, la aplicación de tecnologías digitales y la reformulación de modelos de negocios, lo que busca optimizar el almacenamiento, la gestión y el intercambio de información, al mismo tiempo que abre nuevas posibilidades para la innovación, la eficiencia operativa y la generación de valor en distintos sectores.

Una vez analizado y desarrollado el concepto de digitalización en sentido general, se procede a abordar el concepto de digitalización bancaria.

La digitalización bancaria se refiere al proceso de utilizar la tecnología digital para proporcionar servicios bancarios a los clientes de manera más eficiente y conveniente. Implica la automatización de procesos y servicios bancarios a través de la tecnología, incluyendo aplicaciones móviles, banca online, pagos electrónicos y otras soluciones digitales (FinanceAds, 2023).

La digitalización bancaria es el acto de integrar tecnologías y estrategias digitales para optimizar las operaciones y mejorar las experiencias personalizadas. En toda la industria de servicios financieros, esto solo puede ocurrir si se eliminan el aislamiento de datos y se reinventa la experiencia del cliente (Finn & Downie, 2024).

A partir de estas definiciones, se puede determinar que la digitalización bancaria va mucho más allá de incorporar tecnología a los servicios bancarios, ya que representa un cambio profundo en la forma en que los bancos operan y se relacionan con sus clientes, no se trata únicamente de ofrecer aplicaciones móviles o plataformas de banca en línea, sino de transformar por completo la experiencia del usuario, haciéndola más simple, rápida y personalizada, con esto, la banca digital no solo mejora la eficiencia operativa, sino que, además, se adapta de manera más efectiva a las necesidades de los clientes.

2.2.2 SERVICIOS BANCARIOS

Los servicios bancarios son aquellos que ofrecen las entidades financieras y que permiten a las personas y empresas administrar su dinero. En resumen, los servicios bancarios se refieren a todas las actividades y operaciones que las entidades bancarias y financieras ofrecen para ayudar a sus clientes (Ponnada, 2023).

Los servicios bancarios son los productos y servicios que ofrecen los bancos a sus clientes para facilitar sus transacciones financieras y manejar su dinero de manera más eficiente (Rodríguez, 2023).

A continuación, se detallan los diferentes tipos de servicios bancarios que ofrecen las instituciones (Rodríguez, 2023):

Servicios de depósito: incluyen cuentas de ahorro, cuentas corrientes y certificados de depósito (CD), que permiten a los clientes depositar su dinero en el banco y recibir intereses a cambio.

Servicios de crédito: estos servicios incluyen préstamos personales, hipotecas, tarjetas de crédito y líneas de crédito que permiten a los clientes pedir prestado dinero del banco para cumplir con sus necesidades financieras.

Servicios de inversión: estos servicios incluyen la compra y venta de acciones, bonos y otros valores, así como la gestión de carteras de inversión para ayudar a los clientes a aumentar su riqueza.

Servicios de gestión de dinero: incluyen servicios de planificación financiera, asesoramiento en inversiones y gestión de patrimonio para ayudar a los clientes a administrar y hacer crecer su dinero.

Servicios de transferencia de dinero: permiten a los clientes enviar y recibir dinero de manera rápida y segura a través de transferencias bancarias, giros postales y servicios de transferencia en línea.

Servicios de banca en línea: estos servicios permiten a los clientes acceder a sus cuentas bancarias y realizar transacciones financieras en línea, lo que les brinda comodidad y flexibilidad.

A partir de estas definiciones, se puede determinar que los servicios bancarios abarcan un conjunto amplio de productos y operaciones que las instituciones ponen a disposición de personas y empresas, para facilitar la gestión de sus recursos económicos, estos servicios no solo permiten realizar transacciones básicas, como depósitos o retiros, sino que también incluyen mecanismos de financiación, como préstamos y tarjetas de crédito, así como herramientas más complejas de inversión y planificación patrimonial, en este contexto, cumplen una función clave en la vida económica de los usuarios, al brindar opciones que responden a distintas necesidades bancarias, tanto a corto como a largo plazo.

2.2.3 ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS

El acceso a servicios bancarios se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, esto es, a los puntos de contacto entre las instituciones financieras (canales de acceso) y la población, desde una perspectiva de oferta (Comisión Nacional Bancaria y de Valores México, 2020).

El acceso significa la posibilidad de usar los servicios financieros y los productos de instituciones del sistema financiero formal o la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a los servicios y productos financieros disponibles de las instituciones formales (Naciones Unidas, s. f.).

A partir de estas definiciones, se puede determinar que el acceso a los servicios bancarios tiene dos aspectos fundamentales, primero, está la existencia de la infraestructura y los canales, ya sean físicos o digitales, que las instituciones bancarias ponen a disposición para ofrecer sus productos y servicio, segundo, la capacidad real que tienen las personas para aprovechar y usar efectivamente esos servicios, por esto, el acceso no solo se trata de que haya puntos de contacto

entre los bancos y los usuarios, sino también de que las personas puedan utilizarlos con facilidad, lo cual es vital para garantizar una verdadera inclusión financiera.

2.2.4 INCLUSIÓN FINANCIERA

La OCDE y la INFE define la inclusión financiera como el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social (García et. al, 2013, pág. 22).

La inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección a las personas usuarias y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población (Comisión Nacional Bancaria y de Valores México, 2020).

La inclusión financiera se entiende como el acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros y que se prestan de manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2022).

La inclusión financiera se define en tres dimensiones acceso, uso y calidad (Naciones Unidas, s. f):

El **acceso** significa la posibilidad de usar los servicios financieros y los productos de instituciones del sistema financiero formal o la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a los servicios y productos financieros disponibles de las instituciones formales.

El **uso** se refiere a uso efectivo de los productos financieros. Esto tiene que ver con la regularidad y frecuencia de uso así como el objetivo con el cual se usa el sistema financiero.

Finalmente la **calidad** se especifica en términos de las características del acceso y del uso (calidad y efectividad). Incluye una variedad de temas tales como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, variedad de servicios financieros, regulación y supervisión de productos, regulación, protección del consumidor entre otros.

A partir de estas definiciones, se puede determinar que la inclusión financiera va más allá del simple acceso a servicios bancarios, ya que también abarca el uso efectivo y la calidad, esto implica asegurar que los productos y servicios sean accesibles, adecuados y utilizados de forma informada por toda la población, especialmente por los sectores tradicionalmente excluidos, además, debe estar acompañada de medidas de protección al consumidor y estrategias de educación financiera, lo que refuerza su papel como una herramienta clave para el bienestar económico, la equidad social y el desarrollo sostenible de la población.

2.2.5 BRECHA DIGITAL

La brecha digital se refiere a la disparidad existente entre aquellas personas que tienen acceso y habilidades para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de manera efectiva y aquellas que no. En otras palabras, es la diferencia entre las personas que pueden acceder a la tecnología y cuentan con los conocimientos necesarios para poder beneficiarse de su uso, y quienes por diversos motivos carecen de estas herramientas y oportunidades (M. Ruiz, 2024).

La brecha digital es la distancia existente entre grupos sociales respecto al acceso y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Porto & Merino, 2024).

La brecha digital se refiere a la desigualdad en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales, como el internet, los dispositivos móviles, y las computadoras (K. Ruiz, 2025).

A partir de estas definiciones, se puede entender que la brecha digital es una desigualdad que incluye tanto el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC), como la

capacidad para utilizarlas adecuadamente, esta diferencia afecta a distintos grupos sociales, ya que algunos cuentan con acceso y habilidades para aprovechar estas tecnologías, mientras que otros carecen de estos recursos o conocimientos, por lo tanto, la brecha digital es un problema tanto tecnológico como social, que limita la inclusión y el desarrollo equitativo en la sociedad.

2.2.6 RIESGOS ASOCIADOS A LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA

Antes de abordar el concepto de riesgos asociados a la digitalización bancaria, es necesario iniciar por la comprensión del término riesgo en un sentido general.

El riesgo se define como contingencia o proximidad de un daño (Real Academia Española, s.f).

El riesgo es la incertidumbre generada por la evolución y resultado de un suceso en concreto. Este suceso puede abarcar cualquier ámbito. Dicho de una manera más simple, el riesgo es básicamente la posibilidad de que las cosas no salgan como esperamos (Llamas, 2024).

Una vez analizado y desarrollado el concepto de riesgo en sentido general, se procede a abordar el concepto de riesgos asociados a la digitalización bancaria, desde el punto de vista de los usuarios.

Si bien no existe una definición concreta y unificada del concepto “riesgos asociados a la digitalización bancaria”, al considerar los significados de “digitalización bancaria” y “riesgo”, puede entenderse como el conjunto de amenazas y vulnerabilidades que enfrentan los usuarios al interactuar con productos y servicios bancarios a través de medios digitales.

A continuación, se detallan los principales riesgos asociados a la digitalización bancaria desde el punto de vista de los usuarios (Gutiérrez, 2025):

Phishing: suplantación de identidad a través de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas falsas. Buscan que la víctima revele datos bancarios, contraseñas o códigos de seguridad.

Vishing (phishing por voz): llamadas telefónicas en las que los estafadores se hacen pasar por empleados del banco. Piden información personal con pretextos como actualización de datos o supuestas actividades sospechosas.

Smishing (phishing por SMS): mensajes de texto fraudulentos con enlaces que llevan a páginas falsas. Pueden decir que hay un problema con la cuenta o que se ganó un premio.

Carding: robo de datos de tarjetas de crédito para realizar compras en línea. Suele ocurrir mediante malware o bases de datos filtradas.

Skimming: dispositivos ocultos en cajeros automáticos o terminales de pago que copian los datos de la tarjeta. También pueden incluir microcámaras para capturar el PIN.

Malware bancario: virus o software malicioso instalado en dispositivos para robar credenciales y datos bancarios.

Estafas de inversión: promesas de inversiones seguras y con rendimientos altos y rápidos.

Cuenta falsa o clonada: creación de perfiles bancarios falsos para realizar transacciones fraudulentas.

Secuestro de cuentas (Account Takeover): los delincuentes cambian contraseñas y vacían la cuenta.

Estafa del familiar en apuros: llamadas o mensajes en los que un supuesto familiar pide dinero urgente.

A partir de estas definiciones, se puede determinar que existen diversos riesgos asociados a la digitalización bancaria, los cuales permiten comprender los distintos peligros a los que se enfrentan los usuarios al utilizar servicios financieros a través de medios digitales, estos riesgos van desde fraudes, estafas y hasta la pérdida de información personal, y reflejan la creciente sofisticación de quienes intentan aprovecharse de los usuarios, además, evidencian cómo el entorno digital ha transformado la naturaleza de las amenazas bancarias, haciéndolas más complejas y difíciles de detectar.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Contiene las características geográficas del lugar donde se trabajará (localización por provincia y cantón), las características demográficas de la población participante (nivel socioeconómico, nivel educativo y otros aspectos que resulten relevantes) y los aspectos históricos de la institución u organización en la cual se llevará a cabo el estudio (Aguiar & Acuña, 2022).

2.3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CANTÓN DE ALAJUELITA

La presente investigación se llevará a cabo en el cantón de Alajuelita, el cual fue creado mediante la Ley N.º 58 del 4 de junio de 1909, constituyéndose como el cantón número diez de la provincia de San José, Costa Rica.

El cantón cuenta con una extensión territorial de 21,17 km², y se localiza al suroeste del centro de la capital.

En cuanto a sus límites geográficos, Alajuelita colinda al norte con el cantón de San José, al este con Desamparados, al sur con Aserrí, al oeste con Escazú y al suroeste con el cantón de Acosta. Esta ubicación lo sitúa dentro del área de influencia de la Gran Área Metropolitana (GAM), una región con alto grado de urbanización, aunque Alajuelita aún conserva algunas zonas rurales y semiurbanas en su territorio.

El cantón se encuentra dividido en cinco distritos administrativos:

- Alajuelita (cabecera),
- San Josecito,
- San Antonio,
- Concepción, y
- San Felipe.

Figura 4

Distribución de la población y área territorial por distrito del cantón de Alajuelita

DISTRITO	AREA (KM ²)	POBLACIÓN
Alajuelita	1,30	12.875 hab.
San Josecito	2,42	12.005 hab
San Antonio	10.22	5.504 hab
Concepcion	2,40	21.550 hab
San Felipe	5,10	37.220 hab

Fuente: Municipalidad de Alajuelita, s.f

El relieve del cantón es predominantemente montañoso en su parte occidental, lo que contrasta con las zonas más urbanizadas del este y norte. Asimismo, el territorio es recorrido por varios cuerpos de agua, entre ellos el río Cañas, río Limón, Quebrada Chinchilla, río Tiribí, Quebrada Honda y el río Alajuelita, los cuales están distribuidos a lo largo de los cinco distritos. Estas fuentes hídricas cumplen un papel importante tanto en el ecosistema local como en el ordenamiento territorial del cantón (Municipalidad de Alajuelita, s.f).

2.3.2 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN DE ALAJUELITA

El cantón de Alajuelita, en la provincia de San José, ha experimentado un crecimiento demográfico progresivo en las últimas décadas. En el Censo Nacional de 2011 se registró una población de 82 322 habitantes. Posteriormente, las proyecciones oficiales para el año 2022 estimaron un total de 97 158 personas, lo que reflejó un aumento significativo en un periodo de once años. En el año 2024, el cantón de Alajuelita alcanzó una población estimada de 99 629 habitantes, de los cuales 49 351 eran mujeres (49.5%) y 50 278 hombres (50.5%). Esta población representó aproximadamente el 5.8% del total de habitantes de la provincia de San José en ese mismo año. Para el año 2025, se proyecta que la población de Alajuelita alcance los 100 812 habitantes, manteniendo así una tendencia de crecimiento demográfico sostenido en el cantón.

La población adulta entre 20 y 49 años en el cantón de Alajuelita para el año 2024 fue de aproximadamente 47 287 personas, mientras que para el año 2025 se proyecta un aumento a 47 792 personas. Este grupo etario resulta especialmente relevante para esta investigación, ya que representa a la población económicamente activa, con mayor interacción con los servicios bancarios digitales y, por ende, mayor exposición a los riesgos asociados a la digitalización bancaria (Instituto Nacional de Estadística y Censos, s.f).

El cantón de Alajuelita presenta un nivel socioeconómico limitado, como lo evidencia su Producto Interno Bruto (PIB) per cápita, que se ubica en apenas ₡2,0 millones. Este indicador, junto con una alta dependencia de transferencias públicas y una baja inversión per cápita en sostenibilidad y servicios, refleja un entorno económico con restricciones significativas. La clasificación general del cantón en el Índice de Competitividad Nacional (ICN) 2024 es de “desempeño limitado”, lo que refuerza la percepción de condiciones socioeconómicas desfavorables.

El nivel educativo de la población en Alajuelita también muestra rezagos importantes. La escolaridad promedio de la población adulta es de solo 7,7 años, y apenas un 36,7% de los adultos ha concluido la educación secundaria. La tasa de graduación de secundaria alcanza un 64%, cifra por debajo del promedio nacional. Asimismo, las competencias en áreas clave como matemáticas, lectura y ciencia presentan porcentajes moderados, lo que evidencia una necesidad urgente de reforzar la calidad y cobertura del sistema educativo en el cantón.

La población de Alajuelita es predominantemente joven. Un 32% de sus habitantes tiene entre 18 y 35 años, lo que podría representar una ventaja demográfica si se aprovecha adecuadamente mediante políticas públicas orientadas al empleo, la capacitación y la participación juvenil. Esta estructura etaria también puede implicar una alta demanda de servicios educativos, oportunidades laborales y espacios para la participación cívica y cultural (Índice de Competitividad Cantonal, 2024).

2.3.3 HISTORIA DEL CANTÓN DE ALAJUELITA

Los primeros habitantes mestizos que poblaron la región que hoy conforma el cantón de Alajuelita llegaron desde Alajuela alrededor del año 1650, en busca de un lugar donde asentarse definitivamente y aprovechar la tierra mediante la producción agrícola y ganadera. Este grupo inicial se estableció temporalmente en una zona conocida como La Boca y, posteriormente, fueron bordeando el territorio hasta llegar al lugar llamado El Monte, que actualmente corresponde al distrito de Alajuelita.

Uno de los principales atractivos de la zona fue la abundancia de ríos, acequias y arroyos, recursos naturales que facilitaron el cultivo y la ganadería. En sus inicios, la región era conocida como Lajuela y formaba parte de la provincia de San José como distrito eclesiástico. Pronto se reconoció su importancia por la cantidad de habitantes y viviendas dispersas en diferentes poblados. Los vecinos de esta región unieron esfuerzos con el propósito de independizarse del cantón central de San José hacia finales del siglo XVIII y principios del XIX.

Para finales del siglo XIX, existían suficientes elementos para considerar a Alajuelita como un cantón independiente y no simplemente como una subdivisión del barrio de San José. En 1829 se realizó la delimitación territorial oficial; la primera calle fue construida el 9 de noviembre de 1832; el primer puente sobre el río Tiribí se terminó el 14 de enero de 1833; el 30 de marzo de 1835 se planteó la necesidad de edificar una iglesia; el cementerio fue inaugurado el 10 de abril de 1837, y la construcción del primer edificio público concluyó el 28 de agosto de ese mismo año.

Durante esta época, Alajuelita era reconocida como uno de los vecindarios más prósperos en términos agrícolas, sirviendo como un centro productivo para abastecer a La Boca, lugar donde más tarde se fundaría la ciudad de San José.

Finalmente, el esfuerzo de los pobladores se vio coronado el 4 de mayo de 1909, cuando Alajuelita obtuvo el título de villa y el derecho a constituirse como cantón. Así, se convirtió en el

décimo cantón de la provincia de San José, con una administración territorial dividida en seis distritos: Central, San José, San Antonio, La Concepción, San Felipe y Tejarcillos.

2.3.4 DATOS CULTURALES DEL CANTÓN DE ALAJUELITA

Un dato cultural destacado del cantón de Alajuelita es la profunda devoción al Cristo Negro de Esquipulas, tradición religiosa que se remonta al año 1818, cuando los frailes franciscanos llevaron la imagen al cantón. Esta devoción se consolidó con la construcción de una ermita en 1836 y, más tarde, con la edificación del actual Santuario Nacional en 1907, declarado así por el Papa Pío X. Cada 15 de enero, miles de personas de todo el país visitan Alajuelita para participar en la misa solemne, la romería, la novena y otras actividades organizadas por la Cofradía del Santo Cristo. Esta celebración no solo representa una manifestación de fe, sino también una expresión de identidad y tradición para los alajueliteños.

Otro dato cultural emblemático del cantón de Alajuelita es el Monumento de la Cruz, ubicado en la cima del cerro San Miguel. Esta majestuosa estructura fue construida entre 1932 y 1934 como símbolo de fe católica para conmemorar los 1900 años de la muerte de Jesucristo, en el marco del Jubileo decretado por la Iglesia. La cruz, de 26 metros de altura y 11 metros de ancho, fue elaborada con pilares de hierro sobre una base de concreto, y se convirtió en una obra colectiva impulsada por el padre Francisco Álvarez, con el apoyo de la comunidad local y una contribución del gobierno. Su inauguración, el 8 de julio de 1934, fue una celebración multitudinaria, y con los años, el monumento se ha consolidado como un importante símbolo religioso y cultural de Alajuelita, destacando también por su iluminación nocturna, implementada por primera vez en 1984 y renovada en 2015 (Municipalidad de Alajuelita, s.f).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen las decisiones metodológicas y los pasos que se llevan a cabo para la recolección y el análisis de la información (Aguiar & Acuña, 2022).

3.1 ENFOQUE

En el proceso investigativo existen tres enfoques: cuantitativo, cualitativo y mixto (Aguiar & Acuña, 2022).

3.1.1 CUANTITATIVO

Utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (descriptivo e inferencial), para establecer patrones en los datos. El investigador mide las variables para obtener los datos en valores numéricos. Se da gran importancia a la validez y la confiabilidad de los instrumentos de recolección de la información. En estos estudios puede haber hipótesis (Aguiar & Acuña, 2022).

3.1.2 CUALITATIVO

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, interacción con comunidades en ambientes naturales, observación, introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis de discursos, entre otros. Se da gran importancia a la co-construcción de conocimiento entre el investigador y la persona participante (Aguiar & Acuña, 2022).

3.1.3 MIXTO

Tiene una fase cualitativa y otra cuantitativa (o a la inversa); uno de ellos puede predominar. Busca una complementariedad pues utiliza diversas herramientas para la recolección de información. Puede ayudar a tener una visión integral que le da mayor nivel de profundidad a la investigación. Aunque se aplica de manera independiente cada enfoque, se hace un solo reporte (Aguiar & Acuña, 2022).

Desarrollado lo anterior, la presente investigación se basa en un enfoque mixto, ya que este brinda la posibilidad de comprender de forma más integral cómo la digitalización bancaria influye en el acceso a los servicios y los riesgos que experimenta la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita. Este enfoque permite combinar, por un lado, datos cuantitativos que ofrecen una imagen precisa sobre aspectos como la frecuencia de uso de plataformas digitales, los tipos de servicios más utilizados y los principales riesgos reportados; y, por otro lado, datos cualitativos que profundizan en las vivencias, percepciones y dificultades que enfrentan las personas en su relación cotidiana con la banca digital. A través de encuestas o cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, se podrá conocer no solo qué ocurre, sino también por qué y cómo se experimenta esa realidad, lo cual permitirá construir propuestas más pertinentes y humanas, que respondan verdaderamente a las necesidades de la población, promoviendo un acceso más seguro, inclusivo y justo a los servicios bancarios digitales.

3.2 ALCANCE

Se trata del tipo de estudio que se va a realizar. Existen cuatro alcances diferentes para un estudio, los cuales hacen referencia a su nivel de profundidad (Aguiar & Acuña, 2022).

3.2.1 EXPLORATORIO

Son aquellos estudios que indagan un tema poco conocido o de reciente descubrimiento. También se emplean para identificar una problemática en casos donde el contexto está poco claro o escasamente explorado (Aguiar & Acuña, 2022).

3.2.2 DESCRIPTIVO

Profundiza más que en el alcance anterior, pues el estudio se centra en una temática que ha sido más explorada y en la cual pueden determinarse sus dimensiones específicas (Aguiar & Acuña, 2022).

3.2.3 CORRELACIONAL

Aplica solamente para estudios cuantitativos. En este caso, se analizan las relaciones entre variables involucradas en el fenómeno de interés (Aguiar & Acuña, 2022).

3.2.4 EXPLICATIVO O CAUSAL

Este estudio cuantitativo busca el porqué de los hechos, estableciendo de relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas (Aguiar & Acuña, 2022).

Desarrollado lo anterior, la presente investigación tiene un alcance descriptivo, dado que se enfoca en caracterizar y analizar en profundidad el impacto de la digitalización bancaria en el acceso a servicios y los riesgos que enfrenta la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita. Este estudio busca describir con precisión las tendencias, barreras, percepciones y experiencias de los usuarios respecto a los servicios bancarios digitales, proporcionando una visión clara y ordenada del fenómeno en este contexto específico, sin pretender establecer relaciones causales directas entre variables. De esta manera, se generará información relevante y contextualizada que servirá de base para el diseño de estrategias y futuras investigaciones.

3.3 DISEÑO

3.3.1 DISEÑO NO EXPERIMENTAL

Se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable. Hay dos posibles diseños no experimentales. En el diseño transversal, los datos de la investigación se recolectan en un único momento; es decir, el investigador no regresa semanas, meses u años después para volver a recolectar datos de los mismos sujetos. El longitudinal se elige cuando se trabaja con datos que se recogen a lo largo de varios periodos, de varias semanas, meses o años, pues se busca dar seguimiento al comportamiento del fenómeno estudiado.

3.3.2 DISEÑO EXPERIMENTAL

Se aplica cuando el investigador hace una manipulación intencional de las variables y observa los cambios o transformaciones que acontecen.

Desarrollado lo anterior, la presente investigación se fundamenta en un diseño no experimental de tipo transversal, ya que se observará el fenómeno de la digitalización bancaria en su contexto real, sin manipulación de variables. El estudio se limita a describir y analizar el impacto que tiene dicha digitalización en el acceso a servicios bancarios y los riesgos asociados en la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita, durante el segundo cuatrimestre del 2025. Este diseño resulta adecuado porque los datos se recolectarán en un único momento, permitiendo obtener una visión puntual del fenómeno sin requerir un seguimiento en el tiempo. De esta manera, se busca comprender y caracterizar la situación actual desde una perspectiva empírica, sin alterar las condiciones naturales en que ocurre el proceso.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Las unidades de análisis constituyen los elementos del universo o conjunto de individuos a quienes se les miden o estudian las variables o categorías de interés. Pueden ser: personas, instituciones, expedientes, bases de datos y poblaciones, entre otras. Únicamente cuando se trabaja con personas (es decir, cuando una de las fuentes de información para el estudio son individuos), se habla de población y muestra, con los respectivos aspectos metodológicos que deben detallarse (Aguiar & Acuña, 2022).

3.4.1 POBLACIÓN

La población está conformada por la cantidad total de unidades de análisis. Debe evidenciarse en números absolutos (Aguiar & Acuña, 2022).

Desarrollado lo anterior, la población está conformada por personas adultas entre 20 y 49 años residentes en el cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica. Este grupo poblacional es de 47 287 personas.

3.4.2 MUESTRA

Esta sección debe incluir:

MUESTRA.

Se especifica la cantidad exacta de participantes del estudio (Aguiar & Acuña, 2022).

MUESTRA PROBABILÍSTICA.

En la muestra probabilística todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, por medio de una selección aleatoria. Este tipo de muestra se utiliza solamente si el interés es estimar parámetros poblacionales (Aguiar & Acuña, 2022).

MUESTRA NO PROBABILÍSTICA.

En la muestra no probabilística se dificulta realizar generalizaciones (estimaciones inferenciales sobre la población), pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible, que la muestra sea representativa (Aguiar & Acuña, 2022).

Desarrollado lo anterior, la presente investigación utilizará una muestra probabilística, ya que este tipo de muestreo permite que todos los individuos de la población objetivo, personas adultas entre 20 y 49 años residentes en el cantón de Alajuelita, tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, lo cual garantiza una mayor representatividad y validez estadística de los resultados. Dado que el estudio pretende identificar tendencias, riesgos, barreras y oportunidades relacionadas con el acceso a los servicios bancarios digitales, resulta fundamental contar con datos que puedan generalizarse a toda la población de interés. Además, al aplicar encuestas, este enfoque permite recolectar información más equilibrada y diversa, lo que enriquece el análisis y fortalece las conclusiones obtenidas.

Tabla 1

Fórmula Muestra Probabilística Finita

$$\begin{aligned}
 & n \quad z_{\alpha/2} \quad * \quad p \quad * \quad q \\
 & 47287 \quad x \quad 3,06 \quad x \quad 0,50 \quad x \quad 0,50 \quad = \quad n \\
 & \frac{0,0064 \quad x \quad 47286 \quad + \quad 3,06 \quad x \quad 0,50 \quad x \quad 0,50}{e^2 \quad (\quad n-1 \quad) \quad + \quad z_{\alpha/2} \quad * \quad p \quad * \quad q} \\
 & \frac{36204,11}{302,63 \quad + \quad 0,77} \quad = \quad n \\
 & \frac{36204,11}{303,40} \quad = \quad n \\
 & \boxed{119} \quad = \quad n
 \end{aligned}$$

n = Tamaño de la muestra de 119 personas

Z = Nivel de confianza de un 92%

e = Margen de error de un 8%

p = Probabilidad de que ocurra el evento de un 50%

Fuente: Elaboración propia, 2025

De esta manera, para la presente investigación, la muestra es de 119 personas, calculada a partir de una población total de 47 287 habitantes del cantón de Alajuelita, con un nivel de confianza del 92%, un margen de error del 8% y una proporción esperada de respuesta del 50 %.

CARACTERIZACIÓN.

Se especifican las características de las personas que conforman la muestra: género, etnia, edad, escolaridad, nivel socioeconómico y otras condiciones que sean relevantes (Aguiar & Acuña, 2022).

Desarrollado lo anterior, la muestra de la presente investigación estará conformada por personas adultas con edades entre los 20 y 49 años, residentes del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica. En términos de género, se incluirán tanto hombres como mujeres, sin realizar distinciones. Con respecto a la variable étnica, no se establecerán restricciones, permitiendo la participación de personas de cualquier grupo cultural o identidad étnica, con el fin de representar la diversidad presente en el cantón. En cuanto a la escolaridad, se contemplará una variedad que abarque desde personas con educación primaria incompleta hasta aquellas con estudios universitarios concluidos o en curso. El nivel socioeconómico también será un aspecto relevante, incluyendo individuos de distintas condiciones económicas baja, media y media alta, ya que este factor puede influir en el acceso y uso de los servicios bancarios digitales. Esta caracterización busca asegurar una representación equilibrada y contextualizada de la población objeto de estudio, favoreciendo una interpretación más completa de los datos recolectados.

3.4.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Los criterios de inclusión y de exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar un individuo para ser parte de la muestra seleccionada o, más bien, para que no se le incluya en esta (Aguiar & Acuña, 2022).

Tabla 2

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Población residente en el cantón de Alajuelita.	Personas que no residan en el cantón de Alajuelita.

Personas que utilicen o hayan utilizado servicios bancarios digitales.	Personas que no hayan utilizado nunca servicios bancarios digitales.
--	--

Fuente: Elaboración propia, 2025

3.4.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se debe mencionar lo más detalladamente posible los cuidados éticos para el manejo de la información. En todo momento se debe evitar generar conflictos éticos o laborales. Específicamente, se aclarará cuáles datos se mantendrán confidenciales (por ejemplo, nombres de empresas y personas) (Aguiar & Acuña, 2022).

Desarrollado lo anterior, la presente investigación se compromete a respetar y proteger los principios éticos en todas sus etapas. Se cuidará especialmente la confidencialidad y el anonimato de las personas participantes, evitando recolectar información sensible, como nombres, números de cédula o direcciones específicas. Toda la información que se obtenga mediante encuestas o cuestionarios será utilizada únicamente con fines académicos y se analizará de forma general, sin identificar a nadie en particular. Antes de aplicar el instrumento de recolección de información, se solicitará el consentimiento informado de cada participante, explicando de forma clara y sencilla los objetivos del estudio, el uso que se dará a la información y dejando en claro que pueden retirarse en cualquier momento si así lo desean, sin que esto les afecte de ninguna manera. A lo largo del proceso, se actuará con respeto, transparencia y responsabilidad, procurando siempre evitar cualquier situación que pueda generar conflictos éticos o afectar el bienestar de las personas involucradas.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Un instrumento es adecuado cuando los datos que recoge reflejan la realidad de las variables o categorías que se estudian (Aguiar & Acuña, 2022).

Todo instrumento cuantitativo requiere tener confiabilidad y validez (Aguiar & Acuña, 2022):

Confiabilidad: la adquiere un instrumento que se aplica al mismo sujeto varias veces y en momentos distintos, cuando arroja los mismos resultados.

Validez: la tiene un instrumento que mide exactamente los que se pretende medir.

3.5.1 ENCUESTA

Una encuesta es un método de recopilación de datos que se emplea para capturar información cuantitativa o cualitativa de una muestra de individuos. Se puede realizar mediante diversos medios, incluyendo cuestionarios en papel, llamadas telefónicas o, más comúnmente en la actualidad, plataformas en línea (Barriga, 2023).

Desarrollado lo anterior, la presente investigación utilizará una encuesta como instrumento principal de recolección de datos, debido a su eficacia para obtener información estructurada y comparable de una muestra representativa de la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita. Este instrumento permite combinar preguntas cerradas, que facilitan el análisis estadístico del acceso a los servicios bancarios digitales, la frecuencia de uso y los riesgos percibidos, con preguntas abiertas que permiten explorar experiencias, percepciones y barreras enfrentadas por los usuarios. La encuesta será aplicada mediante la plataforma Google Forms, lo cual facilitará su distribución digital de forma accesible y eficiente. Además, se trata de un instrumento de fácil aplicación, que garantiza el anonimato de las personas participantes y favorece una participación voluntaria, respetuosa y ética.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Las variables constituyen las condiciones que caracterizan el objeto de estudio o la muestra. No se deben confundir las variables con la ubicación física y temporal del estudio. Al mencionar las variables, en aquellos estudios en los que aplique, debe explicarse cuál es la hipótesis del estudio (Aguiar & Acuña, 2022).

Las categorías constituyen las áreas bajo las cuales se clasifica, organiza e interpreta la información cualitativa. Pueden establecerse al inicio del estudio, según los elementos que se desea investigar, o bien, elaborarse a partir de la información obtenida (Aguiar & Acuña, 2022).

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar las tendencias de adopción de servicios bancarios digitales en la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.	Adopción de servicios bancarios digitales.	Se entiende como el momento en que una persona decide empezar a utilizar servicios bancarios digitales, ya sea mediante aplicaciones móviles o plataformas de banca en línea.	Grado en que las personas utilizan servicios bancarios digitales para realizar operaciones financieras.	Frecuencia de uso. Tipo de servicios utilizados.	Número de veces que se utilizan los servicios digitales por semana. Tipo de operaciones realizadas (consultas, pagos, transferencias, etc.).	Encuesta en Google Forms (preguntas #3, #4 y #5).
Analizar las barreras y oportunidades que enfrenta la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita, para acceder a servicios bancarios digitales.	Barreras y oportunidades de acceso digital.	Se entienden como los factores que afectan la capacidad de una persona para acceder y utilizar servicios bancarios digitales, ya sea facilitando o dificultando este proceso.	Factores percibidos por los participantes que dificultan o favorecen el uso de la banca digital.	Barreras de acceso. Oportunidades de uso.	Acceso a dispositivos. Conectividad a internet. Nivel de alfabetización digital. Motivaciones de uso.	Encuesta en Google Forms (preguntas #6, #7 y #8).
Evaluar los riesgos asociados a la digitalización bancaria para la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.	Riesgos asociados a la digitalización bancaria.	Se entienden como aquellas situaciones o amenazas que pueden comprometer la seguridad, la privacidad o la confianza de las personas al realizar operaciones bancarias a través de medios digitales.	Percepción de los usuarios sobre peligros como fraudes, pérdida de datos o estafas en línea.	Tipos de riesgo. Percepción de seguridad.	Experiencias de fraude. Confianza en la banca digital. Opinión sobre medidas de seguridad bancarias.	Encuesta en Google Forms (preguntas #9, #10, #11 y #12).

Examinar la relación entre el uso de servicios bancarios digitales y la estabilidad financiera de la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.	Estabilidad financiera y uso digital.	Se entiende como la relación entre el manejo equilibrado de los recursos económicos personales y el uso de servicios bancarios digitales, para facilitar la administración financiera.	Asociación percibida entre uso de banca digital y control sobre ingresos, gastos y ahorro.	Gestión financiera personal. Impacto del uso digital.	Capacidad de ahorro. Control de gastos. Percepción de mejora en la administración financiera.	Encuesta en Google Forms (preguntas #13, #14 y #15).
Desarrollar estrategias para optimizar el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales en el cantón de Alajuelita.	Estrategias para optimizar el acceso digital.	Se entienden como las medidas y estrategias diseñadas para facilitar el acceso, promover el uso y garantizar la seguridad en los servicios de banca digital.	Recomendaciones basadas en el análisis de datos obtenidos sobre barreras, riesgos y oportunidades.	Propuestas de mejora.	Sugerencias brindadas por los participantes. Análisis de necesidades detectadas.	Encuesta en Google Forms (preguntas #16 y #17).

Fuente: Elaboración propia, 2025

3.7 ESTRATEGIA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

En esta sección debe especificarse cómo serán analizados los datos. En el caso de estudios cuantitativos, debe describirse si los datos se trabajarán mediante un paquete estadístico y cuáles de los tipos de análisis ayudarán a llegar a los resultados. En el caso de estudios cualitativos, deberá especificarse si se realizaron transcripciones o anotaciones de entrevistas o sesiones de observación, así como los códigos que fueron utilizados en dichas transcripciones o anotaciones. Asimismo, debe describirse el tipo de análisis que se desarrollará: análisis de contenido, análisis fenomenológico interpretativo, análisis de la temporalidad, análisis de la narrativa, análisis del discurso, entre otros (Aguiar & Acuña, 2022).

Desarrollado lo anterior, el análisis de datos de la presente investigación se llevará a cabo a partir de la información recolectada mediante la aplicación de una encuesta por medio de Google Forms, utilizando las variables definidas en el cuadro de operacionalización de las

variables. Para el procesamiento y organización de los datos, se empleará la herramienta Microsoft Excel, lo que permitirá clasificar, ordenar y analizar la información de manera clara y estructurada. En primer lugar, se realizará un análisis estadístico descriptivo que permitirá calcular frecuencias, porcentajes y otras medidas básicas, facilitando la interpretación de las tendencias en el uso de los servicios bancarios digitales, los riesgos percibidos, las barreras de acceso y la estabilidad financiera de las personas encuestadas. Posteriormente, los resultados se presentarán mediante gráficos y tablas, lo cual facilitará una visualización más comprensible de los hallazgos. Esta estrategia de análisis permitirá interpretar los datos de manera coherente con los objetivos de la investigación y desarrollar conclusiones válidas que respondan a la problemática planteada.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se exponen detalladamente los resultados. Es imperativo que cada objetivo específico se respalde con información detallada. Los resultados suelen presentarse en el mismo orden en que se plantearon los objetivos específicos (Aguar & Acuña, 2022).

Dado que la encuesta fue aplicada de manera digital mediante la plataforma Google Forms, se logró recolectar la información necesaria, la cual se organizó en tablas y figuras utilizadas, para analizar los indicadores correspondientes a cada objetivo establecido.

En cuanto a las generalidades y la contextualización, las primeras preguntas de la encuesta estuvieron orientadas a recolectar información básica de la muestra, como edad y sexo.

Pregunta 1. Edad

Tabla 4

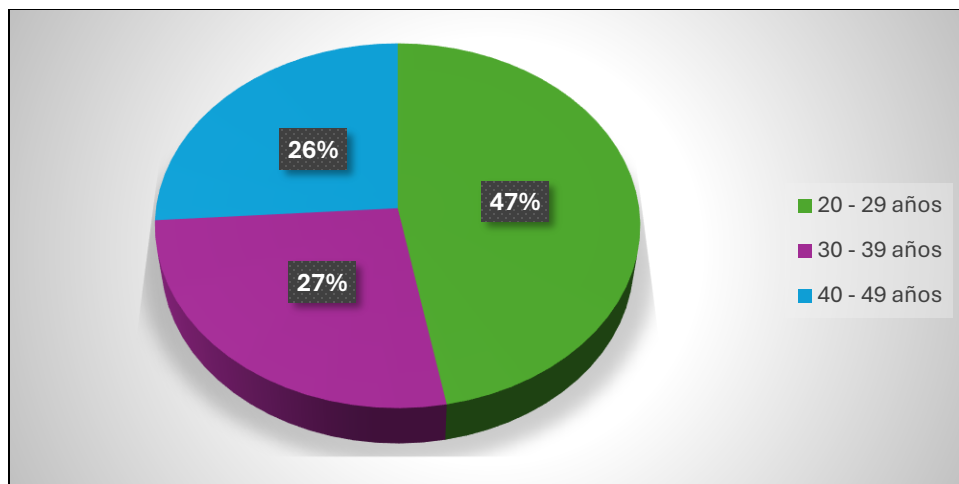
Edad de los participantes

Respuesta	Absoluto	Relativo
20 - 29 años	56	47%
30 - 39 años	32	27%
40 - 49 años	31	26%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 5

Edad de los participantes



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 5 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas entre 20 y 29 años, con 56 participantes, lo que equivale al 47% del total. Seguido por el grupo de 30 a 39 años, con 32 personas, que representa el 27%. Finalmente, el grupo de 40 a 49 años contó con 31 participantes, correspondiente al 26%.

Pregunta 2. Sexo

Tabla 5

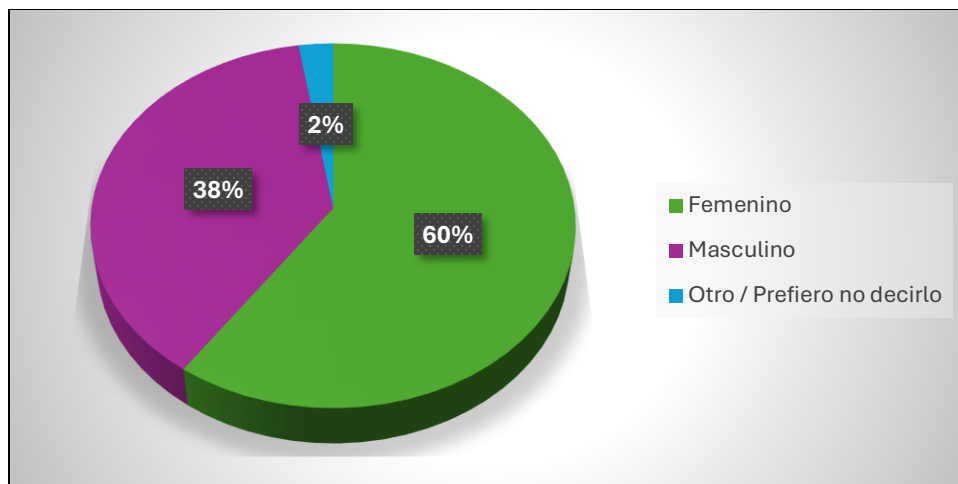
Sexo de los participantes

Respuesta	Absoluto	Relativo
Femenino	71	60%
Masculino	45	38%
Otro / Prefiero no decirlo	3	3%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 6

Sexo de los participantes



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 6 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas del sexo femenino, con 71 participantes, lo que equivale al 60% del total. Seguido por el grupo de sexo masculino, con 45 personas, que representa el 38%. Finalmente, el grupo de personas que se identificaron con otro sexo o prefirieron no especificarlo contó con 3 participantes, correspondiente al 2%.

Objetivo 1:

Identificar las tendencias de adopción de servicios bancarios digitales en la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.

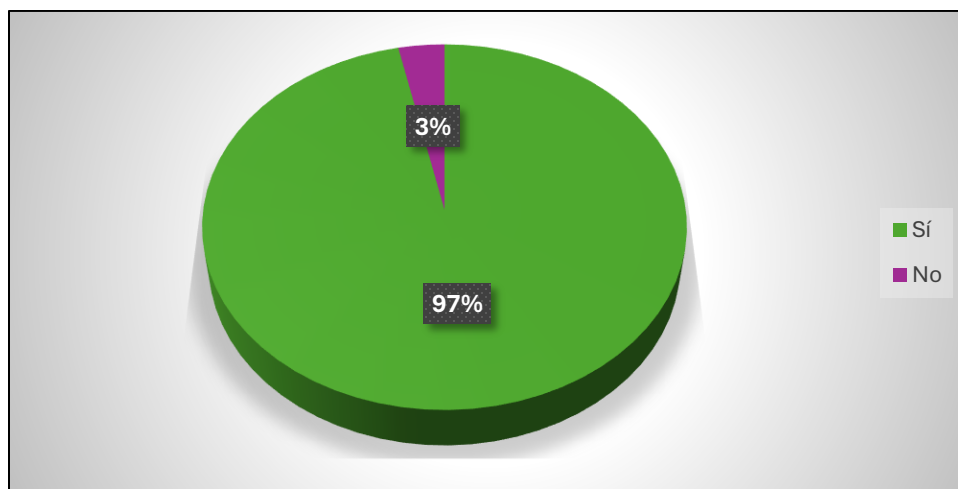
Pregunta 3. ¿Utiliza servicios bancarios digitales (por ejemplo, app móvil, sitio web de su banco)?

Tabla 6

Uso de servicios bancarios digitales

Respuesta	Absoluto	Relativo
Sí	115	97%
No	4	3%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 7*Uso de servicios bancarios digitales*

Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 7 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que utilizan servicios bancarios digitales, con 115 participantes, lo que equivale al 97% del total. Seguido por el grupo de personas que no utilizan estos servicios, con 4 participantes, que representa el 3%.

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios bancarios digitales?

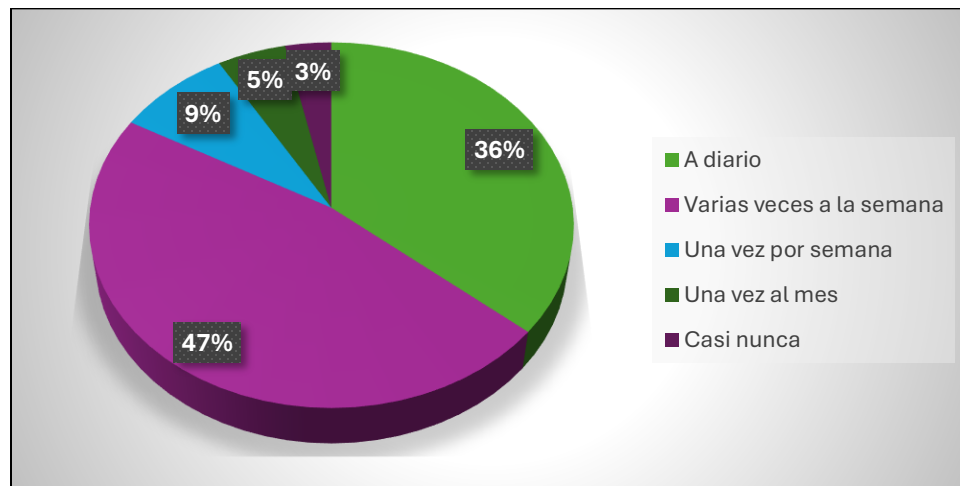
Tabla 7*Frecuencia de uso de servicios bancarios digitales*

Respuesta	Absoluto	Relativo
A diario	43	36%
Varias veces a la semana	56	47%
Una vez por semana	10	8%
Una vez al mes	6	5%
Casi nunca	4	3%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 8

Frecuencia de uso de servicios bancarios digitales



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 8 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que utilizan los servicios bancarios digitales varias veces a la semana, con 56 participantes, lo que equivale al 47% del total. Seguido por el grupo que los utiliza a diario, con 43 participantes, correspondiente al 36%. En menor proporción, 10 personas afirmaron usarlos una vez por semana (8%), 6 personas lo hacen una vez al mes (5%) y 4 personas indicaron que los utilizan casi nunca (3%).

Pregunta 5. ¿Cuáles servicios bancarios digitales utiliza con mayor frecuencia?

Tabla 8

Tipos de servicios bancarios digitales utilizados con mayor regularidad

Respuesta	Absoluto	Relativo
Consultas de saldo	95	26%
Transferencias entre cuentas propias	86	23%
Transferencias a terceros (nacionales / internacionales)	72	20%

Pago de servicios públicos o privados	75	20%
Solicitud de préstamos o productos financieros	7	2%
Inversiones o compra de divisas	22	6%
SINPE Móvil	11	3%
Total	368	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

En la tabla 8 se muestra que los servicios bancarios digitales más utilizados por los encuestados fueron las consultas de saldo, con 95 respuestas, lo que representa el 26% del total. Le siguieron las transferencias entre cuentas propias, con 86 participantes (23%), y el pago de servicios públicos o privados, con 75 respuestas (20%). Las transferencias a terceros, tanto nacionales como internacionales, también fueron frecuentes, con un 20% (72 respuestas). En menor medida, el 6% de los encuestados utilizó servicios relacionados con inversiones o compra de divisas, mientras que solo un 2% empleó la solicitud de préstamos o productos financieros. Finalmente, un 3% indicó el uso de SINPE Móvil.

Cabe destacar que, debido a que se permitió seleccionar más de una opción, el total de respuestas (368) supera el número total de participantes.

Objetivo 2:

Analizar las barreras y oportunidades que enfrenta la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita para acceder a servicios bancarios digitales.

Pregunta 6. ¿Considera que los servicios bancarios digitales son fáciles de usar?

Tabla 9

Percepción sobre la facilidad de uso de los servicios bancarios digitales

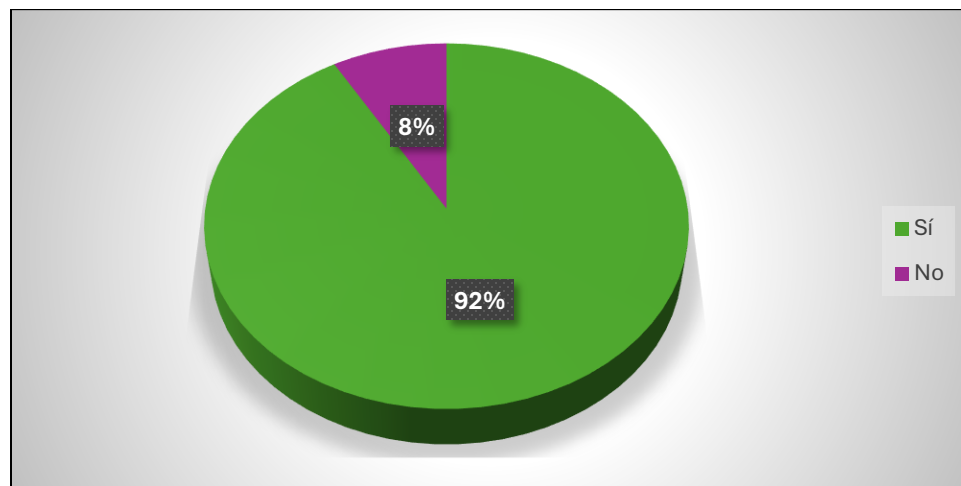
Respuesta	Absoluto	Relativo
Sí	109	92%

No	10	8%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 9

Percepción sobre la facilidad de uso de los servicios bancarios digitales



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 9 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que consideran que los servicios bancarios digitales son fáciles de usar, con 109 participantes, lo que equivale al 92% del total. Seguido por el grupo de personas que no consideran que sean fáciles de usar, con 10 participantes, que representa el 8%.

Pregunta 7. ¿Ha enfrentado dificultades para utilizar los servicios bancarios digitales?

Tabla 10

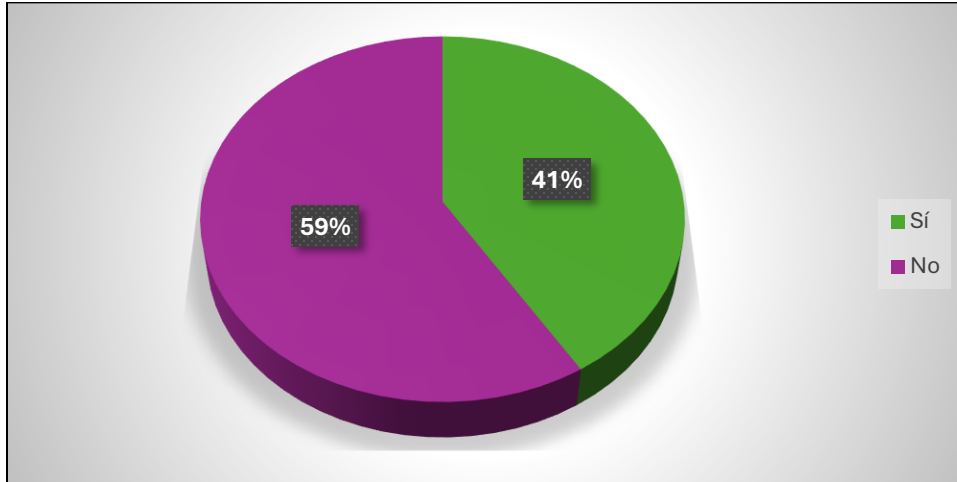
Dificultades enfrentadas al utilizar servicios bancarios digitales

Respuesta	Absoluto	Relativo
Sí	49	41%
No	70	59%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 10

Dificultades enfrentadas al utilizar servicios bancarios digitales



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 10 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que no han enfrentado dificultades para utilizar los servicios bancarios digitales, con 70 participantes, lo que equivale al 59% del total. Seguido por el grupo de personas que sí han enfrentado dificultades, con 49 participantes, que representa el 41%.

Pregunta 8. ¿Qué tipo de barreras ha enfrentado al utilizar servicios bancarios digitales?

Tabla 11

Barreras enfrentadas al utilizar servicios bancarios digitales

Respuesta	Absoluto	Relativo
Falta de conocimiento tecnológico	14	8%
Inseguridad o desconfianza en el sistema	28	16%
Problemas de acceso a internet	31	17%
Problemas con la aplicación o plataforma del banco	68	38%
No tengo un dispositivo adecuado	3	2%

Ninguna	33	18%
Otros:	2	1%
Total	179	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

En la tabla 8 se muestra que la barrera más frecuente señalada por los participantes fue la presencia de problemas con la aplicación o plataforma del banco, con 68 respuestas, lo que representa el 38% del total. Seguido por los problemas de acceso a internet, mencionados por 31 personas (17%), y la inseguridad o desconfianza en el sistema, reportada por 28 encuestados (16%).

Asimismo, 14 personas indicaron falta de conocimiento tecnológico (8%), mientras que 3 participantes (2%) señalaron no tener un dispositivo adecuado para acceder a los servicios. Por su parte, 33 personas (18%) afirmaron no haber enfrentado ninguna barrera, y 2 participantes (1%) marcaron otras dificultades no especificadas.

Cabe destacar que, debido a que se permitió seleccionar más de una opción, el total de respuestas (179) supera el número total de participantes.

Objetivo 3:

Evaluar los riesgos asociados a la digitalización bancaria para la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.

Pregunta 9. ¿Cómo califica la seguridad de las plataformas bancarias digitales que utiliza?

Tabla 12

Percepción sobre la seguridad de las plataformas bancarias digitales

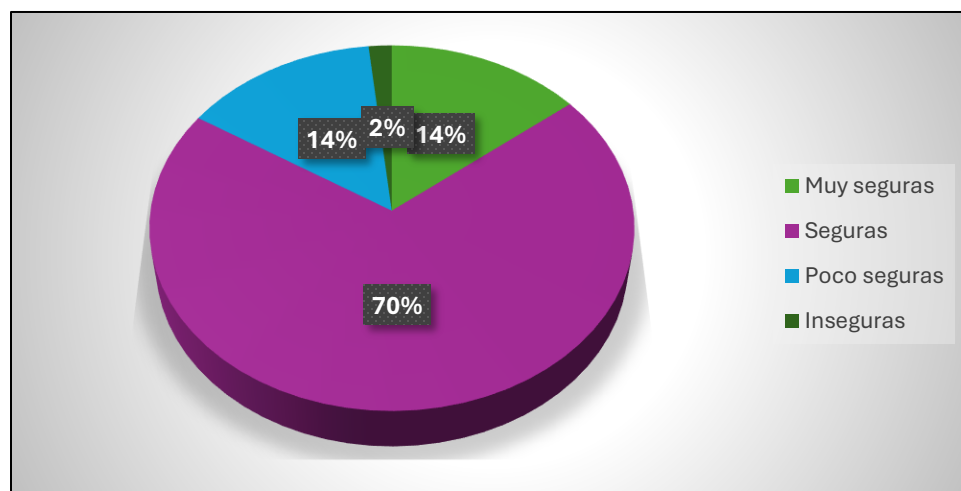
Respuesta	Absoluto	Relativo
Muy seguras	17	14%
Seguras	83	70%

Poco seguras	17	14%
Inseguras	2	2%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 11

Percepción sobre la seguridad de las plataformas bancarias digitales



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 11 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que califican las plataformas bancarias digitales como seguras, con 83 participantes, lo que equivale al 70% del total. Seguido por el grupo que las considera muy seguras, con 17 participantes (el 14%). Por otro lado, 17 personas (el 14%) las perciben como poco seguras, mientras que un grupo reducido de 2 participantes (el 2%) las califica como inseguras.

Pregunta 10. ¿Le preocupa la posibilidad de ser víctima de fraude o estafa al utilizar servicios bancarios digitales?

Tabla 13

Preocupación por la posibilidad de fraude o estafa al usar servicios bancarios digitales

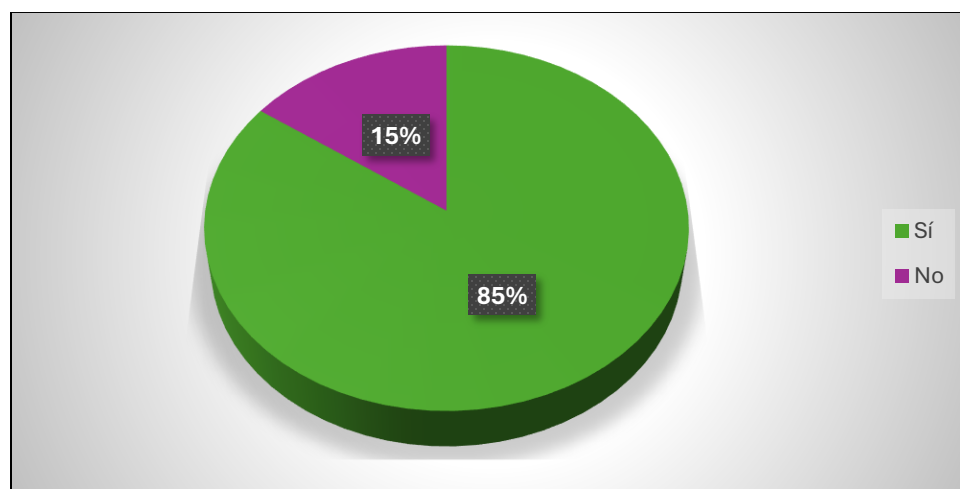
Respuesta	Absoluto	Relativo
-----------	----------	----------

Sí	101	85%
No	18	15%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 12

Preocupación por la posibilidad de fraude o estafa al usar servicios bancarios digitales



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 12 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que sí están preocupadas por la posibilidad de ser víctimas de fraude o estafa al utilizar servicios bancarios digitales, con 101 participantes, lo que equivale al 85% del total. Seguido por el grupo de personas que no manifiestan esta preocupación, con 18 participantes, que representa el 15%.

Pregunta 11. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa al utilizar servicios bancarios digitales?

Tabla 14

Experiencias negativas al utilizar servicios bancarios digitales

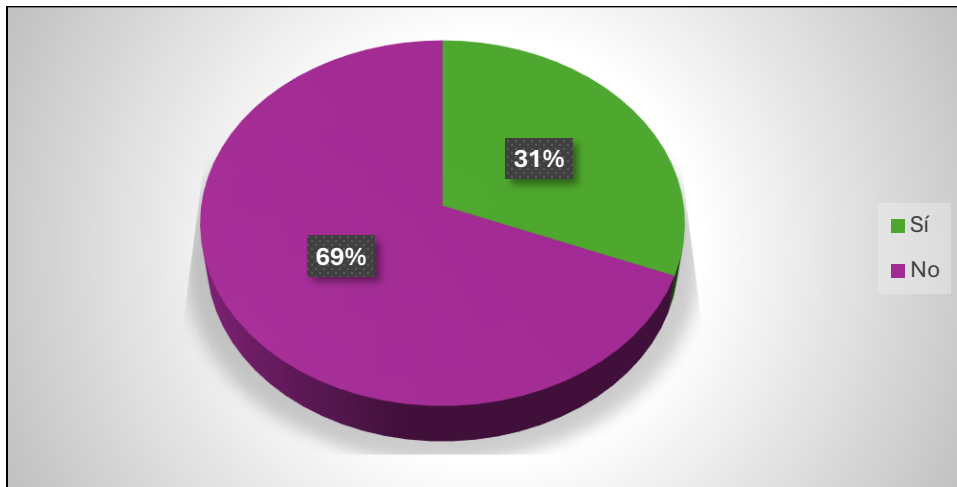
Respuesta	Absoluto	Relativo
Sí	37	31%
No	82	69%

Total	119	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 13

Experiencias negativas al utilizar servicios bancarios digitales



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 13 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que no han tenido experiencias negativas al utilizar servicios bancarios digitales, con 82 participantes, lo que equivale al 69% del total. Seguido por el grupo de personas que sí han tenido alguna experiencia negativa, con 37 participantes, que representa el 31%.

Pregunta 12. Si respondió "Sí" en la pregunta anterior, ¿qué tipo de situación enfrentó? (Si respondió "No", por favor seleccione "No aplica").

Tabla 15

Tipo de situaciones negativas enfrentadas al utilizar servicios bancarios digitales

Respuesta	Absoluto	Relativo
Robo de información personal	4	3%
Pérdida de dinero en la cuenta	15	13%

Uso no autorizado de los datos bancarios	2	2%
Problemas con transferencias o pagos	15	13%
Estafa	1	1%
No aplica	82	69%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

El grupo con mayor representación fue el de personas que no han enfrentado ninguna situación negativa, con 82 participantes, lo que equivale al 69% del total. Seguido por los grupos que reportaron pérdida de dinero en la cuenta y problemas con transferencias o pagos, con 15 participantes cada uno, ambos correspondientes al 13%. También se registraron 4 casos de robo de información personal (3%), 2 casos de uso no autorizado de los datos bancarios (2%) y 1 caso de estafa (1%).

Para complementar el análisis del Objetivo 3 y los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a personas adultas de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita, se incorporan datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), evolución de los fraudes digitales y su impacto económico-financiero en Costa Rica (2020-2025), por último, proyecciones de casos de estafas para el período 2025-2030, los cuales permiten contextualizar los riesgos asociados a la digitalización bancaria. Mientras los gráficos de la encuesta reflejan la percepción de seguridad, la preocupación por posibles fraudes y las experiencias negativas reportadas por los participantes, la información del OIJ ofrece una perspectiva más amplia sobre la magnitud, evolución y principales modalidades de estafas bancarias registradas entre enero de 2020 y marzo de 2025. La integración de ambas fuentes enriquece y fortalece el análisis de los riesgos identificados en este proceso de transformación digital.

Tabla 16

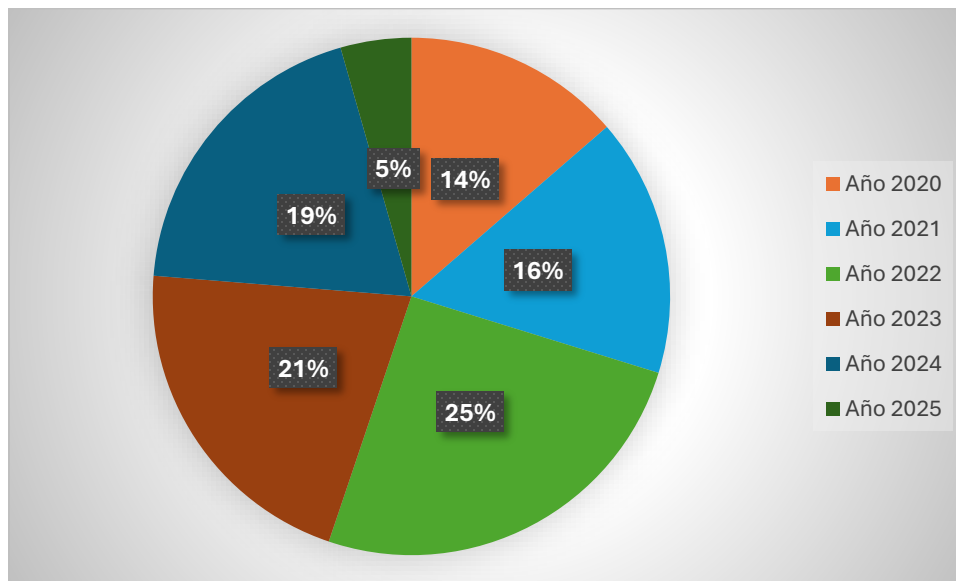
Cantidad de estafas bancarias enero 2020 – marzo 2025

Respuesta	Absoluto	Relativo
2020	3099	14%
2021	3671	16%
2022	5774	25%
2023	4797	21%
2024	4389	19%
2025	1005	4%
Total	22735	100%

Fuente: Creación propia a partir de datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), citados en Agüero (2025)

Figura 14

Cantidad de estafas bancarias enero 2020 – marzo 2025



Fuente: Creación propia a partir de datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), citados en Agüero (2025)

En 2020 se reportaron 3.099 casos, cifra que aumentó un 18,45% en 2021 al alcanzar los 3.671. El mayor incremento se dio en 2022 con 5.774 casos, lo que representó un aumento del 57,29% respecto al año anterior. En 2023 se registró una disminución a 4.797 casos (-16,91%), seguida por otra baja en 2024 con 4.389 casos (-8,50%). Para 2025, hasta marzo se contabilizan 1.005 casos; si esta tendencia trimestral se mantiene, se proyecta que el total anual podría superar los 4.000 casos, lo que indicaría una estabilización en niveles aún altos frente a los años iniciales del periodo analizado.

Tabla 17

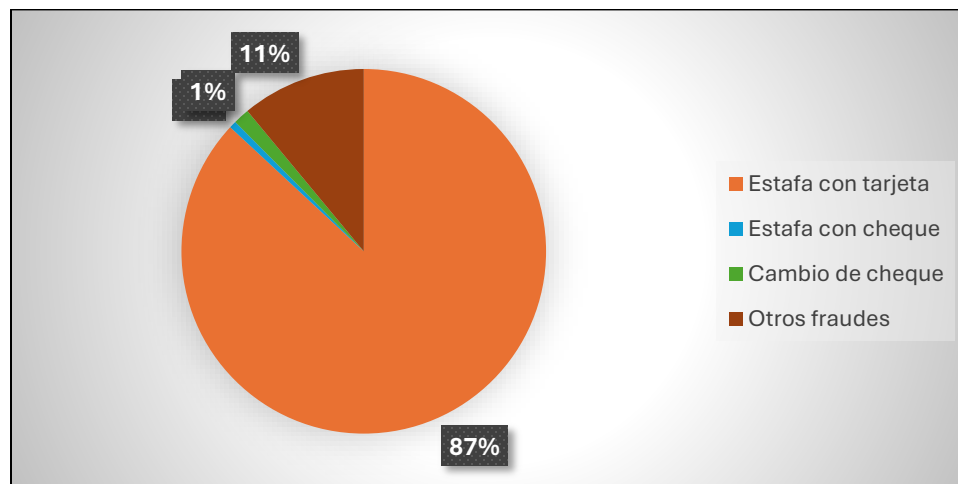
Principales modalidades estafas bancarias enero 2020 - marzo 2025

Respuesta	Absoluto	Relativo
Estafa con tarjeta	22055	87%
Estafa con cheque	161	1%
Cambio de cheque	363	1%
Otros fraudes	2796	11%
Total	25375	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 15

Principales modalidades estafas bancarias enero 2020 - marzo 2025



Fuente: Creación propia a partir de datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), citados en Agüero (2025)

Del total de 25.375 casos de fraude reportados, la estafa con tarjeta representa la mayoría con 22.055 casos, lo que equivale al 87% del total. Le siguen los otros fraudes con 2.796 casos (11%). El cambio de cheque suma 363 casos, lo que representa aproximadamente el 1%, y la estafa con cheque con 161 casos corresponde al 1%. Estos datos evidencian que el fraude con tarjeta es el principal tipo de estafa, concentrando casi nueve de cada diez casos reportados.

Tabla 18

Tipos de estafas bancarias enero 2020 - marzo 2025

Tipo de estafa bancaria	Absoluto	Relativo
Uso vía internet	6107	24%
Cargo sin consentimiento	5014	20%
Descuido	4364	17%
Retiro de fondos	2786	11%
Robada	978	4%
Falsificación total	827	3%
Descuido olvido en el cajero	199	1%
Desconocido	556	2%
Otro	4160	17%
Total	24991	100%

Fuente: Creación propia a partir de datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), citados en Agüero (2025)

Del total de 24.991 casos de fraude reportados, el uso vía internet constituye la causa más frecuente, con 6.107 casos, lo que representa el 24% del total. Le siguen los cargos sin

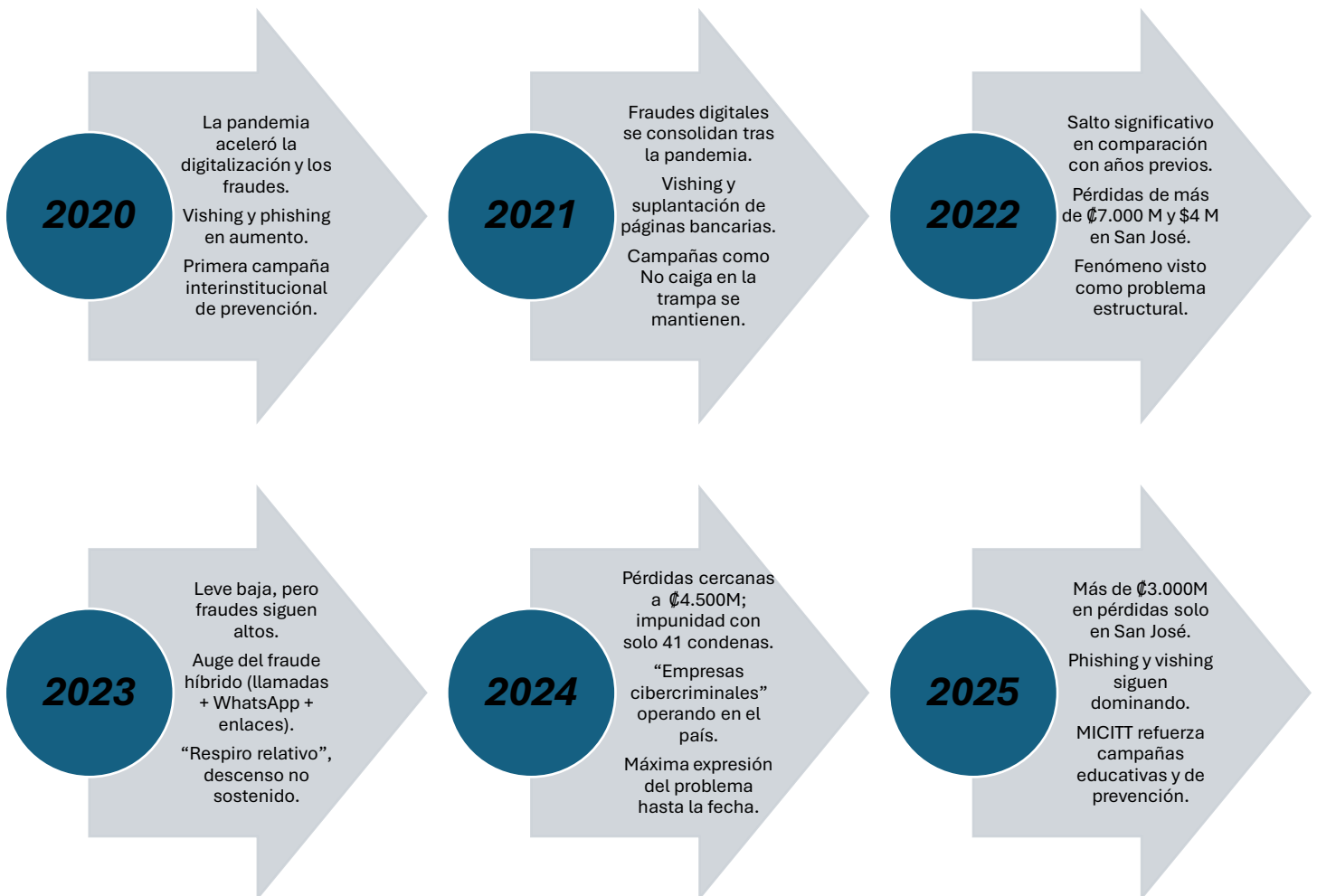
consentimiento con 5.014 casos (20%) y los fraudes por descuido con 4.364 casos (17%). La categoría “otro” también representa un 17% del total, con 4.160 casos, lo que sugiere la existencia de múltiples modalidades no clasificadas específicamente. Los casos por retiro de fondos suman 2.786 (11%), mientras que causas como tarjeta robada (978 casos, 4%), falsificación total (827 casos, 3%), causa desconocida (556 casos, 2%) y descuido olvido en el cajero (199 casos, 1%) tienen una incidencia menor.

Evolución de los fraudes digitales y su impacto económico-financiero en Costa Rica (2020-2025)

Rica (2020-2025)

Figura 16

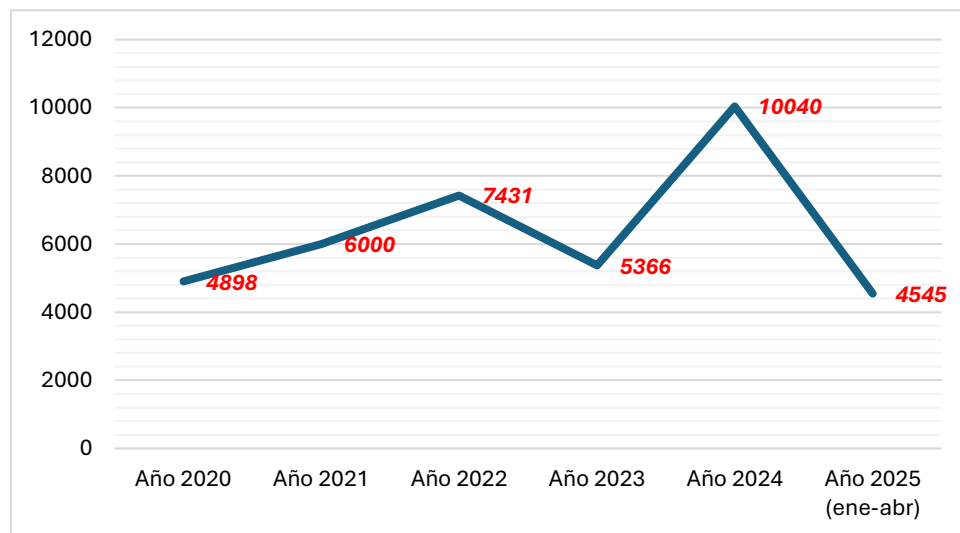
Evolución de los fraudes digitales y su impacto económico-financiero en Costa Rica (2020-2025)



Fuente: Creación propia a partir de datos de Alvarado, 2025; Arrieta, 2025; Banco de Costa Rica, 2020; Bolaños, 2023; DPL News, 2025; Meléndez, 2025; Rivero, 2025

Figura 17

Evolución de los fraudes digitales en Costa Rica (2020-2025)



Fuente: Creación propia a partir de datos de Alvarado, 2025; Arrieta, 2025; Banco de Costa Rica, 2020; Bolaños, 2023; DPL News, 2025; Meléndez, 2025; Rivero, 2025

En 2020 se reportaron cerca de 4.900 denuncias por estafas electrónicas, una cifra que ya mostraba cómo la pandemia, al acelerar la digitalización, también abrió la puerta a nuevas formas de fraude. Un año después, en 2021, los casos subieron a 6.000, dejando claro que no se trataba de incidentes aislados, sino de un problema que empezaba a consolidarse en la vida diaria de las personas. Para 2022, la situación se volvió aún más seria: se registraron más de 7.400 denuncias, lo que evidenció que los fraudes digitales habían dejado de ser una coyuntura pasajera para convertirse en una amenaza estructural y persistente. Aunque en 2023 se observó una aparente baja, con poco más de 5.300 casos, esta reducción resultó ser solo un respiro momentáneo y no una verdadera solución. El panorama se agravó en 2024, cuando las denuncias superaron las 10.000, prácticamente el doble del año anterior, mostrando con crudeza la magnitud del desafío que enfrenta el país. Y lo más preocupante es que, en los primeros cuatro

meses de 2025, ya se contabilizan 4.545 denuncias, lo que anticipa que, si la tendencia continúa, el cierre del año podría superar con creces las cifras históricas, confirmando a los fraudes digitales como una de las mayores amenazas para la seguridad y la confianza en los servicios financieros en Costa Rica.

Los datos expuestos muestran una tendencia clara de crecimiento en los fraudes y delitos informáticos, cuyo impacto se traduce en pérdidas económicas significativas y en una afectación directa al patrimonio de personas y empresas. Este panorama confirma que el fenómeno dejó de ser un problema aislado para convertirse en un desafío estructural estrechamente ligado al proceso de digitalización bancaria en Costa Rica.

Proyecciones de casos de estafas para el periodo 2025-2030

A continuación, con base en la tabla 16 se calculan los porcentajes de crecimiento anual:

Figura 18

Porcentajes de crecimiento anual

Año	Cantidad de estafas	Incremento anual	
2020	3099	-	$\text{Variación anual} = \frac{\text{Valor}_{\text{año actual}} - \text{Valor}_{\text{año anterior}}}{\text{Valor}_{\text{año anterior}}}$
2021	3671	18%	
2022	5774	57%	
2023	4797	-17%	
2024	4389	-9%	

Fuente: Creación propia a partir de datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), citados en Agüero (2025)

A continuación, se describen y detallan los dos métodos empleados para calcular las proyecciones:

Método por promedio de variación anual

Este método consiste en calcular el promedio aritmético de las tasas de variación anual (incremento o disminución en porcentaje) que se han dado en un período de tiempo, y luego aplicar ese promedio hacia adelante para proyectar los valores futuros.

Figura 19

Método por promedio de variación anual

Promedio de variación anual	Promedio de variación anual = $\frac{18 + 57 - 17 - 9}{4}$	12,58%	
Año	Cantidad de estafas proyectadas		Valor futuro = Valor año anterior × (1 + Promedio)
2025	4941		
2026	5563		
2027	6262		
2028	7050		
2029	7937		
2030	8936		

Fuente: Creación propia a partir de datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), citados en Agüero (2025)

Método por tasa de crecimiento anual compuesta

El CAGR (Compound Annual Growth Rate) es una medida que expresa la tasa promedio a la que una variable (ventas, casos, ingresos, etc.) crece cada año durante un período determinado, como si hubiera crecido de manera uniforme en todo ese lapso, aunque en la realidad los aumentos hayan sido irregulares.

Figura 20

Método por tasa de crecimiento anual compuesta

Tasa de crecimiento anual	$CAGR = \left(\frac{4389}{3099}\right)^{\frac{1}{5}} - 1$	7,21%	$CAGR = \left(\frac{\text{Valor final}}{\text{Valor inicial}}\right)^{\frac{1}{t}} - 1$
Año	Cantidad de estafas proyectadas		$V_{\text{futuro}} = V_{\text{actual}} \times (1 + CAGR)^t$
2025	4705		
2026	5045		
2027	5408		
2028	5798		
2029	6216		
2030	6664		

Fuente: Creación propia a partir de datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), citados en Agüero (2025)

Los datos proyectados funcionan como una clara alerta temprana: tanto el método del promedio de variación anual, como el de la tasa de crecimiento anual compuesta muestran una

tendencia sostenida al alza, con diferencias en la magnitud, pero coincidiendo en un mismo mensaje: el problema de las estafas no se detendrá por sí solo.

Objetivo 4:

Examinar la relación entre el uso de servicios bancarios digitales y la estabilidad financiera de la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.

Pregunta 13. ¿Considera que el uso de los servicios bancarios digitales ha contribuido a mejorar su manejo financiero?

Tabla 19

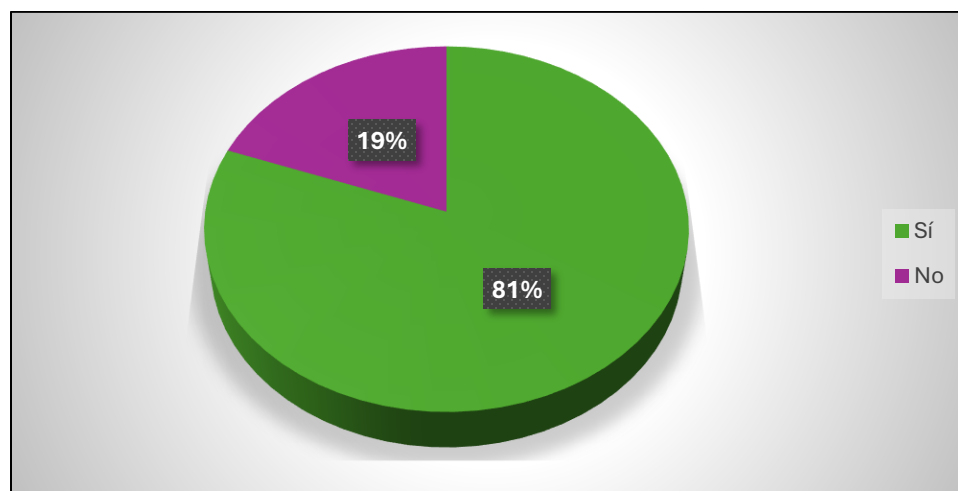
Percepción sobre el impacto de los servicios bancarios digitales en el manejo financiero personal

Respuesta	Absoluto	Relativo
Sí	96	81%
No	23	19%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 21

Percepción sobre el impacto de los servicios bancarios digitales en el manejo financiero personal



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 14 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que consideran que el uso de los servicios bancarios digitales ha contribuido a mejorar su manejo financiero, con 96 participantes, lo que equivale al 81% del total. Seguido por el grupo de personas que no consideran que estos servicios hayan mejorado su gestión financiera, con 23 participantes, correspondiente al 19%.

Pregunta 14. ¿Utiliza herramientas bancarias digitales para controlar su presupuesto o gastos personales?

Tabla 20

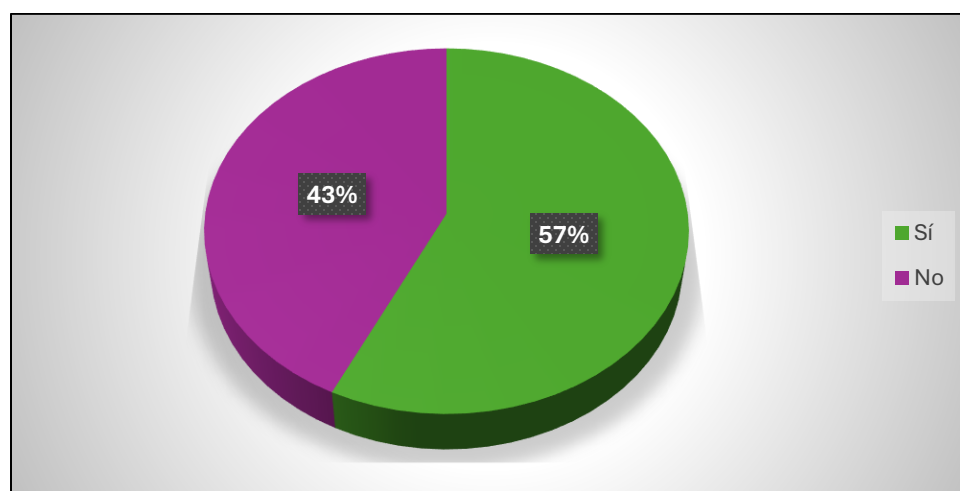
Uso de herramientas bancarias digitales para el control del presupuesto personal

Respuesta	Absoluto	Relativo
Sí	68	57%
No	51	43%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 22

Uso de herramientas bancarias digitales para el control del presupuesto personal



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 15 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que utilizan herramientas bancarias digitales para controlar su presupuesto o gastos personales, con 68 participantes, lo que equivale al 57% del total. Seguido por el grupo de personas que no utilizan este tipo de herramientas para controlar su presupuesto o gastos personales, con 51 participantes, correspondiente al 43%.

Pregunta 15. ¿Ha cambiado su forma de ahorrar o gastar desde que utiliza servicios bancarios digitales?

Tabla 21

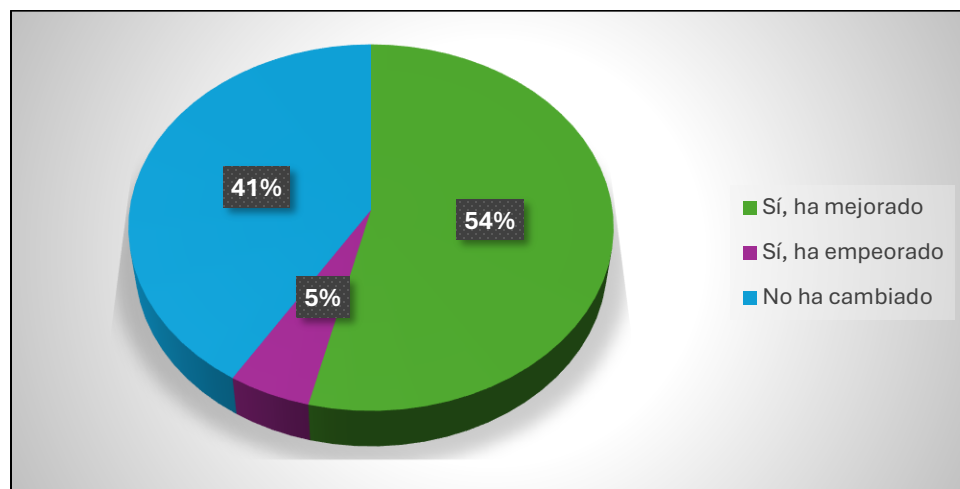
Uso de herramientas bancarias digitales para el control del presupuesto personal

Respuesta	Absoluto	Relativo
Sí, ha mejorado	64	54%
Sí, ha empeorado	6	5%
No ha cambiado	49	41%
Total	119	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025

Figura 23

Impacto del uso de servicios bancarios digitales en los hábitos de ahorro y consumo



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 16 se muestra que el grupo con mayor representación fue el de personas que indicaron que su forma de ahorrar o gastar ha mejorado desde que utilizan servicios bancarios digitales, con 64 participantes, lo que equivale al 54% del total. Seguido por el grupo que manifestó que su comportamiento financiero no ha cambiado, con 49 participantes, correspondiente al 41%. Finalmente, 6 personas afirmaron que su manejo financiero ha empeorado, lo que representa el 5%.

Objetivo 5:

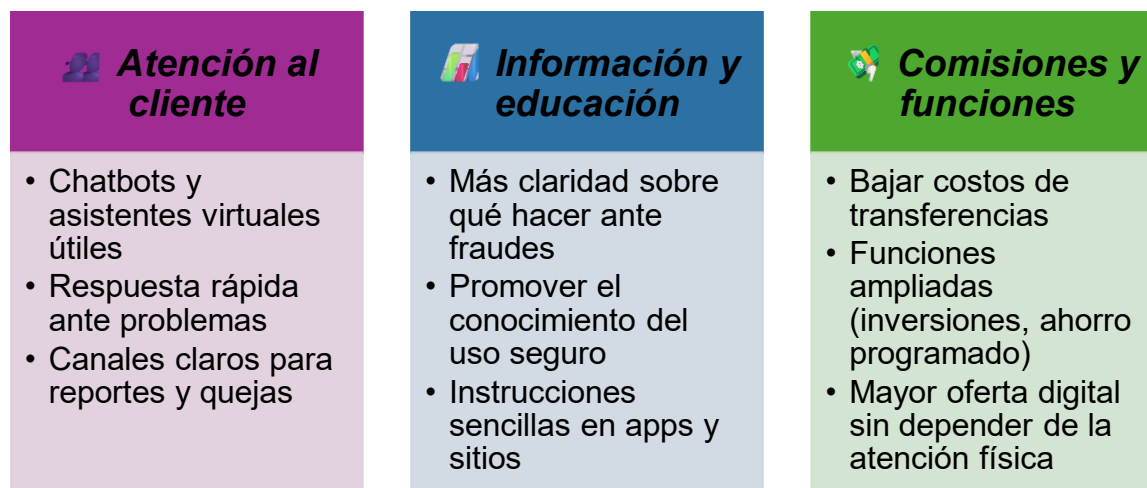
Desarrollar estrategias para optimizar el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales en el cantón de Alajuelita.

Pregunta 16. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorar los bancos en sus servicios bancarios digitales?

Figura 24

Percepciones de los usuarios sobre áreas de mejora en los servicios bancarios digitales





Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 17 se presentan las percepciones de los participantes sobre aspectos que deberían mejorar los bancos en sus servicios bancarios digitales.

Pregunta 17. ¿Qué estrategias podrían facilitar el acceso a los servicios bancarios digitales en su comunidad?

Figura 25

Estrategias para facilitar el acceso a los servicios bancarios digitales



Fuente: Elaboración propia, 2025

En la figura 18 se presentan estrategias sugeridas por los participantes, para facilitar el acceso a los servicios bancarios digitales.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se lleva a cabo una interpretación de los resultados descritos en el capítulo anterior, priorizando aquellos que resultan más enriquecedores para comprender el fenómeno en estudio. Se analizan los resultados obtenidos con respecto a los elementos teóricos que se habían descrito en los Antecedentes (Capítulo I) y en el Marco Referencial (Capítulo II). Es decir, se valora si los hallazgos de la investigación son similares o distintos a los encontrados en otros estudios previos y a la teoría que fundamenta el trabajo (Aguiar & Acuña, 2022).

Con respecto al objetivo sobre identificar las tendencias de adopción de servicios bancarios digitales, los resultados muestran que la gran mayoría de la población adulta encuestada utiliza estos servicios, predominando un uso frecuente, ya sea varias veces por semana o a diario, lo que evidencia una fuerte integración digital en la rutina financiera de los usuarios y se alinea con la tendencia general de digitalización bancaria observada en el contexto regional. Los servicios más utilizados son las consultas de saldo, transferencias y pagos, lo que indica una preferencia por funciones básicas y prácticas. Esta focalización en servicios esenciales sugiere que la población prioriza la facilidad y rapidez en sus operaciones financieras digitales, un aspecto que concuerda con lo señalado en el marco teórico sobre la relevancia de la usabilidad como condición clave para la adopción de servicios digitales. En términos generales, estos resultados reflejan una consolidación en el uso de servicios digitales en Alajuelita, donde la banca digital ha sido incorporada de forma cotidiana por la mayoría de las personas encuestadas.

Con respecto al objetivo sobre analizar las barreras y oportunidades que enfrenta la población adulta para acceder a servicios bancarios digitales, los resultados muestran que, aunque la mayoría percibe que estos servicios son fáciles de usar, una proporción considerable ha enfrentado dificultades. La barrera más recurrente está relacionada con problemas técnicos en la aplicación o plataforma del banco, seguida por dificultades de acceso a internet y desconfianza en el sistema. Además, un grupo menor reporta falta de conocimientos tecnológicos y limitaciones en el acceso a dispositivos adecuados. Estos hallazgos reflejan que, si bien la

infraestructura digital y la usabilidad han avanzado, existen retos que limitan la experiencia y el acceso pleno, especialmente para segmentos con menor familiaridad tecnológica o condiciones de conectividad deficientes. Este escenario se vincula con el marco teórico, que destaca las persistentes brechas en el acceso y uso de servicios digitales en zonas vulnerables, así como con antecedentes que subrayan la necesidad de implementar estrategias inclusivas y educativas para superar estas barreras y promover una adopción más equitativa de la digitalización bancaria.

Con respecto al objetivo sobre evaluar los riesgos asociados a la digitalización bancaria, los resultados revelan que una parte significativa de los participantes percibe los servicios bancarios digitales como seguros. Sin embargo, también se identificaron experiencias negativas relacionadas con problemas en transferencias o pagos, pérdida de dinero en la cuenta y robo de información personal, lo cual genera preocupación en una parte de la población usuaria. Este tipo de incidentes refuerza la necesidad de analizar los riesgos vinculados a la seguridad digital, ya que la confianza de los usuarios puede verse afectada por la exposición constante a fraudes informáticos.

Los datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) permiten contextualizar los riesgos digitales observados en la población encuestada, evidenciando que las estafas bancarias constituyen una problemática persistente y diversa a nivel nacional. Las modalidades más frecuentes, como el uso indebido de plataformas en línea, cargos no autorizados y fraudes por descuido, coinciden con las experiencias reportadas por los participantes en Alajuelita. Esto indica que las preocupaciones sobre la seguridad digital trascienden el ámbito local y reflejan vulnerabilidades estructurales en el entorno bancario digital del país. Esta desconfianza puede reducir la disposición de los clientes a utilizar servicios digitales, afectando la fidelización y reputación de las instituciones financieras. Además, las pérdidas económicas derivadas de fraudes impactan tanto a los usuarios como a los bancos, que deben incurrir en costos adicionales para fortalecer la seguridad y gestionar reclamaciones. En consecuencia, los

desafíos de ciberseguridad representan no solo un riesgo para la protección de datos, sino también un factor que puede comprometer la sostenibilidad y competitividad del sector bancario en Costa Rica.

La evolución de los fraudes digitales en Costa Rica entre 2020 y 2025 refleja un panorama cada vez más preocupante para la economía y el sector financiero. Lo que en un inicio parecían incidentes aislados vinculados a la ingeniería social se transformó en un fenómeno sostenido que afecta a un número creciente de personas, hogares, pymes y empresas. Modalidades como el phishing, las llamadas de falsos funcionarios bancarios y la suplantación de páginas o aplicaciones se consolidaron como las más frecuentes, provocando pérdidas de ahorros, interrupciones en el flujo de caja, gastos imprevistos en remediación y un alto costo emocional para las víctimas. Al mismo tiempo, el sector financiero enfrenta presiones reputacionales, mayores inversiones en seguridad y prevención, así como la necesidad de impulsar campañas educativas para reducir riesgos. A esta problemática se suma la baja tasa de condenas y la percepción de impunidad, factores que incrementan la desconfianza hacia los servicios digitales. Además, la concentración de estos delitos en áreas urbanas con alta actividad económica demuestra que su impacto no es uniforme, sino más intenso en las zonas más dinámicas del país. Frente a esta realidad, la persistencia y el crecimiento de los ciberdelitos evidencian la urgencia de aplicar estrategias integrales que incluyan educación financiera, alfabetización digital, trazabilidad de operaciones, fortalecimiento institucional y medidas de ciberseguridad efectivas, con el fin de proteger los recursos de los ciudadanos, preservar la estabilidad económica y garantizar que la digitalización bancaria siga siendo un motor de desarrollo sin quedar opacada por el temor a los fraudes.

Las proyecciones de casos de estafas para el periodo 2025-2030 muestran un crecimiento sostenido que representa una alerta para autoridades, instituciones financieras y usuarios, ya que tanto el promedio de variación anual como la tasa de crecimiento anual compuesta coinciden en que los fraudes digitales seguirán en aumento si no se aplican medidas

preventivas eficaces. Este escenario refleja, por un lado, la persistencia y sofisticación de los ciberdelincuentes, y por otro, la vulnerabilidad de los sistemas frente a modalidades como el phishing, las llamadas de falsos funcionarios y la suplantación de identidad. Desde la perspectiva económica y social, se prevé un incremento de las pérdidas para hogares y pymes, así como mayores costos para la banca en seguridad, prevención y recuperación de recursos, además de un riesgo de erosión en la confianza hacia los servicios digitales, lo que podría limitar su adopción plena. En este sentido, las proyecciones no constituyen solo un pronóstico financiero, sino también una advertencia sobre la urgencia de reforzar la educación digital, fortalecer la ciberseguridad, mejorar la capacidad investigativa de los organismos judiciales y promover campañas de sensibilización, de manera que los fraudes digitales no se consoliden como un problema estructural con consecuencias económicas, sociales y reputacionales cada vez más graves en Costa Rica.

Lo anterior se vincula con el marco teórico, que reconoce el incremento de estafas digitales como una amenaza creciente para la estabilidad del sistema bancario y la confianza de los usuarios. Asimismo, coincide con antecedentes que, pese a reconocer los beneficios de la digitalización, subrayan los retos asociados a la ciberseguridad, particularmente en contextos con niveles heterogéneos de educación digital.

Con respecto al objetivo de examinar la relación entre el uso de servicios bancarios digitales y la estabilidad financiera de la población adulta, los resultados indican que la mayoría de los participantes considera que el uso de plataformas digitales ha facilitado la organización de sus finanzas, contribuyendo en aspectos como el ahorro, el control de gastos y el acceso a información financiera. Este hallazgo refuerza la idea de que la digitalización no solo transforma la forma en que se accede a los servicios, sino también la manera en que las personas administran sus recursos. Este resultado guarda relación con lo planteado en los antecedentes internacionales, donde se evidencia que una adecuada implementación de servicios digitales

puede influir positivamente en la satisfacción del cliente y en su comportamiento financiero, siempre que se ofrezcan herramientas accesibles y funcionales.

Con respecto al objetivo sobre desarrollar estrategias para optimizar el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales, los resultados evidencian que las propuestas de las personas encuestadas se enfocan principalmente en la educación financiera, la capacitación sobre el uso seguro de las plataformas, la mejora en la estabilidad de las aplicaciones y el fortalecimiento de la conectividad. Se destacan también recomendaciones orientadas a la accesibilidad, la atención al cliente y la reducción de barreras tecnológicas para poblaciones vulnerables. Estas sugerencias se relacionan con los antecedentes, que subrayan la necesidad de fortalecer la alfabetización digital, implementar medidas efectivas de seguridad informática y crear entornos digitales más inclusivos, especialmente para adultos mayores y personas con menor familiaridad tecnológica. Asimismo, se vinculan con lo planteado en el marco teórico, al enfatizar la importancia de mejorar la experiencia del usuario, mitigar los riesgos asociados a la digitalización y garantizar que el acceso a los servicios bancarios digitales se extienda de manera equitativa a toda la población, lo cual requiere un esfuerzo conjunto entre instituciones financieras, actores comunitarios y políticas públicas.

En resumen, los resultados evidencian una alta adopción y un uso frecuente de los servicios bancarios digitales en Alajuelita, con predominio de funciones básicas y prácticas. No obstante, persisten barreras técnicas, dificultades de acceso y preocupaciones en materia de seguridad que afectan a ciertos segmentos de la población. Asimismo, la digitalización se relaciona con mejoras en la organización financiera personal. Estos hallazgos reflejan tanto los avances como los retos presentes en el proceso de digitalización bancaria, en línea con lo planteado en el marco teórico y los antecedentes.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones constituyen afirmaciones que responden a la pregunta y los objetivos de la investigación; además, sintetizan los resultados y la discusión expuestos en apartados anteriores. En su conjunto, informan de los logros esperados en el estudio. Para cada objetivo específico debe existir, al menos, una conclusión. Adicionalmente, se pueden incorporar otras ideas derivadas de hallazgos emergentes, que no estaban contemplados inicialmente en los objetivos o en el proyecto de investigación cuando estos fueron formulados. La conclusión final se elabora en función de la pregunta de investigación y el congruente con el objetivo general, buscando responder a lo planteado (Aguiar & Acuña, 2022).

Las recomendaciones son un desglose de las acciones que se sugieren para corregir las causas de las deficiencias o los vacíos en el análisis de resultados. Deben plantearse en función de los resultados y las conclusiones obtenidas, y estar alineadas con los objetivos de la investigación (general y específicos). Adicionalmente, se pueden plantear recomendaciones prospectivas para futuras investigaciones en el área (contemplando, por ejemplo, aspectos metodológicos o potenciales nuevos estudios orientados a ampliar los conocimientos respecto al tema investigado) (Aguiar & Acuña, 2022).

Tabla 22

Conclusiones y recomendaciones

Objetivo específico	Conclusiones	Recomendaciones
Identificar las tendencias de adopción de servicios bancarios digitales en la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.	Se concluye que la mayoría de la población adulta encuestada utiliza habitualmente los servicios bancarios digitales, principalmente para realizar funciones básicas como consulta de saldo, transferencias y pagos. Esta adopción frecuente refleja una integración consolidada de la banca digital en sus actividades financieras	Diseñar y promover campañas informativas, en colaboración con instituciones financieras y medios comunitarios, que resalten los beneficios y la facilidad de uso de las funciones básicas de la banca digital. Optimizar las interfaces de las plataformas digitales para que sean intuitivas y amigables, adaptadas a

	<p>diarias, evidenciando una clara preferencia por servicios que brindan simplicidad, rapidez y accesibilidad.</p>	<p>distintos niveles de alfabetización tecnológica, con el fin de facilitar la experiencia del usuario y fomentar la expansión del uso de estos servicios.</p>
<p>Analizar las barreras y oportunidades que enfrenta la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita para acceder a servicios bancarios digitales.</p>	<p>Se concluye que, aunque la mayoría percibe los servicios digitales como fáciles de usar, una proporción significativa enfrenta barreras relacionadas con fallas técnicas en las plataformas, dificultades de acceso a internet y limitaciones en conocimientos tecnológicos. Estas barreras afectan principalmente a grupos vulnerables, como adultos mayores y personas con menor experiencia digital, evidenciando brechas que limitan el acceso equitativo a la banca digital.</p>	<p>Implementar programas de capacitación tecnológica dirigidos a grupos vulnerables, como adultos mayores y personas con baja alfabetización digital, con el fin de fortalecer sus habilidades y confianza en el uso de servicios bancarios digitales.</p> <p>Mejorar la estabilidad y funcionalidad de las plataformas mediante actualizaciones técnicas periódicas.</p> <p>Establecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para ampliar la infraestructura de conectividad, especialmente en zonas con acceso limitado a internet.</p>
<p>Evaluar los riesgos asociados a la digitalización bancaria para la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.</p>	<p>Se concluye que, aunque una parte importante de los usuarios percibe los servicios digitales como seguros, persisten experiencias negativas relacionadas con fraudes, errores en transferencias y vulnerabilidades en la protección de datos personales. Estas situaciones afectan la confianza de los usuarios y reflejan desafíos significativos en la seguridad digital. Asimismo, los datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) evidencian que las estafas bancarias constituyen una problemática persistente y diversa a nivel nacional, lo que evidencia que las amenazas digitales representan un problema estructural que influye en la</p>	<p>Fortalecer los sistemas de ciberseguridad mediante tecnologías avanzadas que protejan la información y los recursos de los clientes.</p> <p>Desarrollar campañas educativas continuas sobre prácticas seguras, detección de fraudes y protocolos de respuesta ante incidentes.</p> <p>Fomentar la coordinación entre autoridades, banca y sociedad civil, desarrollando estrategias preventivas integrales que protejan los recursos y la confianza de los usuarios.</p> <p>Establecer canales de atención eficientes para gestionar rápidamente los casos reportados.</p>

	<p>percepción y uso de los servicios bancarios digitales.</p> <p>La evolución de los fraudes digitales en Costa Rica refleja un crecimiento sostenido y preocupante, pasando de incidentes aislados a un fenómeno estructural que afecta tanto a individuos como a empresas. Las modalidades más frecuentes, como phishing, llamadas de falsos funcionarios y suplantación de identidad, han generado pérdidas económicas significativas, afectado la liquidez de pymes y hogares, y aumentado los costos operativos y reputacionales del sector financiero.</p> <p>A partir de las proyecciones, se puede concluir que, sin la implementación de medidas preventivas y estrategias integrales de educación digital y ciberseguridad, los fraudes digitales en Costa Rica no solo continuarán creciendo, sino que podrían consolidarse como un problema estructural que afecte de manera significativa tanto a los hogares y pymes como a la banca y la confianza en los servicios financieros digitales.</p>	<p>Incrementar la capacidad investigativa y judicial de los organismos responsables, para reducir la impunidad y garantizar la persecución efectiva de los ciberdelincuentes.</p> <p>Diseñar estrategias basadas en evidencia, utilizando datos actualizados sobre fraudes digitales para anticipar amenazas y optimizar la respuesta institucional.</p> <p>Monitorear y analizar continuamente el fenómeno, utilizando herramientas estadísticas y tecnológicas que permitan anticipar tendencias y responder de manera oportuna a nuevas amenazas.</p>
<p>Examinar la relación entre el uso de servicios bancarios digitales y la estabilidad financiera de la población adulta de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita.</p>	<p>Se concluye que el uso frecuente de servicios bancarios digitales ha contribuido significativamente a mejorar la gestión financiera personal de la mayoría de los usuarios, facilitando el ahorro, el control de gastos y el acceso a información financiera relevante. Este cambio evidencia que la digitalización no solo</p>	<p>Fomentar el desarrollo y la promoción de herramientas digitales que faciliten la planificación financiera personal, como aplicaciones para presupuesto, ahorro y monitoreo de gastos.</p> <p>Implementar programas de educación financiera que integren el uso de estas herramientas, con el fin de capacitar a los usuarios, fortalecer hábitos</p>

	<p>transforma el acceso a servicios, sino que también impacta positivamente en el comportamiento financiero y la estabilidad económica de la población adulta.</p>	<p>financieros responsables y promover su empoderamiento económico a largo plazo.</p>
<p>Desarrollar estrategias para optimizar el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales en el cantón de Alajuelita.</p>	<p>Se concluye que las estrategias sugeridas por los usuarios para mejorar el acceso a los servicios bancarios digitales se enfocan en la educación financiera, capacitación sobre el uso seguro de plataformas, mejora en la estabilidad tecnológica y fortalecimiento de la conectividad. Además, destacan recomendaciones orientadas a incrementar la accesibilidad, mejorar la atención al cliente y reducir las barreras tecnológicas para grupos vulnerables, enfatizando la inclusión digital como un eje fundamental.</p>	<p>Diseñar e implementar programas integrales que combinen educación financiera con capacitación técnica en el uso seguro y eficiente de plataformas digitales.</p> <p>Promover inversiones, en alianza con entidades públicas y privadas, para mejorar la infraestructura tecnológica y garantizar la estabilidad, velocidad y accesibilidad de las aplicaciones.</p> <p>Ampliar la cobertura y calidad de la conectividad, especialmente en zonas rurales o desfavorecidas.</p> <p>Desarrollar servicios de atención al cliente personalizados y accesibles para usuarios vulnerables, fortaleciendo la inclusión digital.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2025

6.2 CONCLUSIÓN FINAL

Se concluye que la digitalización bancaria ha generado un impacto significativo en el acceso a servicios financieros para la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre de 2025. Esta transformación ha facilitado la incorporación de un amplio segmento de la población al uso cotidiano de servicios bancarios digitales, especialmente en operaciones básicas que optimizan la gestión de sus recursos. No obstante, el acceso a estos servicios no es homogéneo, dado que persisten barreras técnicas, limitaciones en la conectividad y desafíos vinculados con la confianza y la seguridad digital. Asimismo, la digitalización ha influido positivamente en la estabilidad financiera

de los usuarios, al favorecer su organización y control económico, aunque se identifican riesgos asociados que requieren atención para fortalecer tanto la protección como la inclusión digital. En síntesis, el impacto de la digitalización es evidente, pero demanda la implementación de estrategias integrales que garanticen un acceso equitativo y seguro para toda la población adulta del cantón.

6.3 LIMITACIONES

Las limitaciones son imprevistos que alteran lo planificado en el anteproyecto de la investigación. Se refieren específicamente al objeto de estudio y a situaciones propias del trabajo de campo. No se trata de problemas o dificultades personales, tales como: falta de tiempo, carencia de recursos económicos para desplazarse, exceso de trabajo, imprevistos familiares ni obstáculo en los trámites por atrasos de algunas dependencias involucradas (Aguiar & Acuña, 2022).

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron algunas limitaciones que afectaron parcialmente el alcance previsto en el diseño metodológico, especialmente en lo relativo al tamaño muestral y a la calidad de ciertas respuestas obtenidas.

Una de las principales limitaciones fue la imposibilidad de aplicar el cálculo muestral con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Debido a las condiciones de campo, fue necesario ajustar el diseño muestral empleando un nivel de confianza del 92% y un margen de error del 8%, lo que permitió trabajar con una muestra de 119 personas, tal como se detalla en la Tabla 1. Si bien este ajuste no invalida los resultados, implica una leve reducción en la precisión estadística inicialmente proyectada.

Otra limitación identificada fue la presencia de respuestas incompletas en algunas preguntas abiertas del cuestionario. Aunque la mayoría de los instrumentos fueron respondidos satisfactoriamente, en ciertas secciones cualitativas se observó que algunos participantes omitieron comentarios o no los desarrollaron con suficiente detalle. Esta situación disminuyó el

volumen de información cualitativa disponible para el análisis e interpretación de percepciones y propuestas de mejora, sin afectar la validez general de los resultados cuantitativos.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

En el caso de las tesis y, cuando amerite de acuerdo con la investigación realizada, la propuesta se incluye como último capítulo, según sea la necesidad identificada. Debe realizarse cuando los resultados del estudio permitan una aplicación para resolver el problema inicialmente planteado y la incorporación de las recomendaciones. En este capítulo se deben incluir los formatos de implementación de la propuesta, así como gráficos, diagramas (por ejemplo, diagrama de Gantt) y otros recursos que se consideren necesarios para aclarar lo que se están proponiendo (Aguilar & Acuña, 2022).

7.1 NOMBRE (TÍTULO) DE LA PROPUESTA

Conectando con Confianza

Programa para fortalecer el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales en Alajuelita, San José, Costa Rica.

7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ

La propuesta se desarrollará en el cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, y está dirigida a su población residente, con el fin de promover el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales en toda la comunidad.

7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

7.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un programa integral que fortalezca el acceso seguro y eficiente a los servicios bancarios digitales para la población del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica.

7.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desarrollar actividades de capacitación y alfabetización digital dirigidas a mejorar las habilidades tecnológicas de la población para el uso adecuado de los servicios bancarios digitales.

Facilitar el acceso a recursos y herramientas digitales que garanticen una experiencia más accesible, inclusiva y segura en el uso de plataformas bancarias.

Promover la conciencia sobre los riesgos y las medidas de seguridad en la banca digital mediante campañas informativas dirigidas a la comunidad.

7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES (GRÁFICO DE GANTT)

Figura 26

Diagrama Gantt para la implementación del programa

Diagrama de Gantt								
Cronograma de Actividades y Responsables								
Fase	Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Responsable(s)
Fase 1: Diagnóstico y planificación	Coordinación del programa	■						Coordinador general del programa
	Diseño de contenidos y materiales educativos (talleres, videotutoriales, campañas)		■	■				Equipo técnico en educación financiera, especialistas en banca digital, equipo de producción audiovisual
Fase 2: Formación y empoderamiento	Ejecución de talleres y capacitaciones (presenciales / virtuales)			■	■	■		Facilitadores comunitarios, apoyo de personal de banca local, equipo técnico
	Lanzamiento y difusión de videotutoriales educativos				■	■		Equipo de comunicaciones, facilitadores comunitarios, redes sociales institucionales
Fase 3: Sensibilización comunitaria	Campañas informativas sobre seguridad digital					■		Comunicadores sociales, voluntariado local, medios comunitarios
Fase 4: Apoyo y asistencia técnica	Habilitación de puntos de orientación y asistencia técnica						■	Municipalidad, centros comunales, jóvenes voluntarios capacitados
Fase 5: Evaluación y cierre	Evaluación y cierre del programa						■	Coordinación general del proyecto, equipo de monitoreo y evaluación

Fuente: Elaboración propia, 2025

7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

Figura 27

Presupuesto para la implementación del programa

Presupuesto			
Fase	Actividad	Principales Rubros	Monto estimado (CRC)
<i>Fase 1: Diagnóstico y planificación</i>	Coordinación y diseño	- Honorarios parciales coordinación general - Reuniones virtuales - Diseño de contenidos (6 talleres y 6 videos)	¢450 000
<i>Fase 2: Formación y empoderamiento</i>	Ejecución de 6 talleres y 6 videotutoriales	- Facilitar 6 talleres comunitarios (uso de espacios gratuitos) - Material digital básico (presentaciones, guías) - Producción sencilla de 6 videos (uso de celular, edición básica) - Voluntariado o estudiantes en práctica para apoyo técnico	¢1 200 000
<i>Fase 3: Sensibilización comunitaria</i>	Campañas informativas	- Diseño gráfico básico - Promoción por redes sociales y WhatsApp - Volantes informativos impresos (limitado, formato económico)	¢400 000
<i>Fase 4: Apoyo y asistencia técnica</i>	Orientación y asistencia local	- Capacitación a 6 jóvenes voluntarios - Recursos impresos de apoyo - Uso de centros comunales sin costo	¢450 000
<i>Fase 5: Evaluación y cierre</i>	Evaluación del programa y evento de cierre	- Encuestas físicas o digitales - Sistematización sencilla - Evento de cierre en espacio comunal gratuito	¢500 000
TOTAL			¢3 000 000

Fuente: Elaboración propia, 2025

7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA

Fase 1: Diagnóstico y planificación

El objetivo de esta fase es establecer las bases estratégicas, operativas y metodológicas para la implementación del programa. Las actividades clave incluyen coordinar el programa mediante la organización de reuniones iniciales, la definición de objetivos específicos, la elaboración del cronograma, el presupuesto y la asignación de responsabilidades. Esta labor estará a cargo del Coordinador general del programa. Además, se procederá a diseñar los contenidos y materiales educativos, desarrollando los insumos necesarios para talleres y campañas, incluyendo la producción de seis videotutoriales educativos. Se velará por que el material sea claro, accesible y adaptado a las necesidades de jóvenes, adultos y adultos mayores. Para ello, participarán equipos técnicos especializados en educación financiera, banca digital y producción audiovisual.

Fase 2: Formación y empoderamiento

Esta fase tiene como objetivo desarrollar competencias digitales y financieras en la comunidad mediante talleres y recursos educativos accesibles. Se impartirán seis talleres, distribuidos de la siguiente manera: dos talleres virtuales dirigidos a jóvenes, enfocados en el uso de aplicaciones bancarias, banca móvil, manejo de dinero en línea y seguridad digital; dos talleres para adultos, uno virtual y otro presencial, centrados en operaciones bancarias básicas, pagos en línea y prevención de fraudes; y dos talleres presenciales para adultos mayores, aplicando una metodología práctica, con lenguaje sencillo y acompañamiento personalizado para el uso de servicios digitales. Estas actividades serán facilitadas por personal técnico, facilitadores comunitarios y colaboradores del sector bancario. Asimismo, se procederá a publicar y promover los videotutoriales educativos elaborados en la fase anterior. Estos materiales serán difundidos a través de redes sociales, grupos comunitarios, plataformas digitales institucionales y medios locales, con el propósito de reforzar los contenidos abordados en los talleres.

Fase 3: Sensibilización comunitaria

El objetivo de esta fase es promover una cultura de confianza, precaución y conocimiento en el uso de la banca digital. Para ello, se lanzarán campañas informativas enfocadas en la prevención de fraudes digitales, el fomento de buenas prácticas en línea y la protección de datos personales. Las campañas se difundirán por medio de redes sociales, medios comunitarios, afiches y actividades informativas breves realizadas en espacios públicos. Esta labor contará con el apoyo de comunicadores sociales y voluntariado local, quienes facilitarán la conexión directa con la comunidad.

Fase 4: Apoyo y asistencia técnica

Esta fase busca ofrecer acompañamiento personalizado que garantice el acceso y uso seguro de los servicios bancarios digitales. Se establecerán puntos de orientación y asistencia técnica en centros comunales, ferias locales o instituciones aliadas, donde se brindará soporte directo a las personas usuarias. Entre los servicios que se ofrecerán están la instalación y uso de aplicaciones bancarias, recuperación de contraseñas, manejo de plataformas digitales y

resolución de dudas. Estas tareas serán realizadas por jóvenes voluntarios previamente capacitados y personal de apoyo local, asegurando un acompañamiento cercano y efectivo.

Fase 5: Evaluación y cierre

La fase final tiene como objetivo medir el impacto del programa y sistematizar los aprendizajes obtenidos para su sostenibilidad y mejora futura. Para ello, se aplicarán encuestas y entrevistas a participantes y actores clave, con el fin de valorar el cumplimiento de los objetivos, la pertinencia de los contenidos y la satisfacción de los beneficiarios. Posteriormente, el equipo coordinador elaborará un informe final que recopilará los principales hallazgos, buenas prácticas, desafíos enfrentados y recomendaciones. Este informe será socializado con la comunidad y las instituciones participantes durante un evento de cierre formal, como parte del proceso de rendición de cuentas y promoción de futuras iniciativas.

REFERENCIAS

- Aguiar, T., & Acuña, M. del C. (2022). *GUÍA METODOLÓGICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS PARA LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN (TESIS y TESINAS)*. Versión 2.0. Universidad Hispanoamericana, Facultad De Ciencias Económicas.
- Agüero, B. (2025). *Estafas bancarias en aumento: ¿dónde y cómo ocurren?* Diario Extra. Recuperado de: <https://www.diarioextra.com/noticia/estafas-bancarias-en-aumento-donde-y-como-ocurren/>
- Araujo, J. J. G., Cagua, K. J. A., Burgos, R. T. Y., Muñiz, F. V. C., & Salazar, J. A. G. (2024). *Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero*. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 5(5). Recuperado de: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2658>
- Argomedo, D. L., & Rodríguez, V. M. (2020). *La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una empresa financiera, Trujillo 2020 (Tesis de licenciatura)*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11537/25162>
- Alvarado, J. (2025). *Delitos informáticos crecieron un 88% en San José en el primer semestre del año: daño supera los ¢3.000 millones*. El Observador. Recuperado de: <https://observador.cr/delitos-informaticos-crecieron-un-88-en-san-jose-en-el-primer-semestre-del-ano-dano-supera-los-3-000-millones/>
- Arrieta, E. (2025). *Bancos advierten de más estafas electrónicas si se aprueba proyecto impulsado por el PLN para responsabilizar a entidades financieras*. La República. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/bancos-advierten-de-mas-estafas-electronicas-si-se-aprueba-proyecto-impulsado-por-el-pln-para-responsabilizar-a-entidades-financieras>

Balcáceres, P., & Gómez, J. H. (2025). *Bancos centroamericanos viven su era digital*. Revista Estrategia y Negocios. Recuperado de: <https://www.revistaeyn.com/finanzas/la-banca-centroamericana-vive-su-era-digital-IC25638099>

Banco Central de Costa Rica. (s. f.). *Sistema de pagos Programa L Entidad Libre de Efectivo*. Recuperado de: [https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/programa-entidad-libre-de-efectivo-\(l\)](https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/programa-entidad-libre-de-efectivo-(l))

Banco de Costa Rica. (2020). *Campaña de prevención de fraudes electrónicos busca sensibilizar*. Blog BCR. Recuperado de: https://www.mibcr.com/wps/portal/blog/blog/articulo/%21ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zi3S0M3D08_A38_C2DXQ0CDUK9LUP8TYzclcz0w1EVGBhYWAIVOBq7-rn7GwCBfhQx-g1wAEci9eNREIXf-HD9KFQrsPiAkBkFuaGhEQaZjgC0b2Am/?1dmy=&page=articulo&urile=wcm%3Apath%3A%2Fcontenidoblog%2Farticulos%2F1f1d6bdb-2e38-4103-8f2a-d1578f799fed

Banco Mundial. (2022). *Inclusión financiera*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

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

Barriga, F. (2023). *¿Qué es una encuesta, qué tipos existen y cómo hacer una?* Blog Skydropx. Recuperado de: <https://blog.skydropx.com/que-es-una-encuesta/>

Bolaños, D. (2023). *Justicia da cifras incorrectas para anunciar reducción de estafas*. Radioemisoras UCR. Recuperado de: <https://radios.ucr.ac.cr/2023/11/doblecheck/justicia-cifras-incorrectas-estafas/>

Cárdenas, C. (2024). *Impacto de la digitalización bancaria en la satisfacción del cliente select y premium del banco Interbank Cusco periodo 2021-2023*. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado de:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNS_ebe71f17010c7061a155bcf2f7ee7ab6/Details

Castillo, M., & Terrones, E. (2021). *Nivel de digitalización y la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú- Agencia Trujillo, I Semestre 2021*. Repositorio Institucional de Investigación de la Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9280>

Chacón, V. (2024, febrero 15). *Uso de páginas web falsas como modalidad de fraude informático aumentó un 75%*. Semanario Universidad. Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/pais/uso-de-paginas-web-falsas-como-modalidad-de-fraude-informatico-aumento-un-75/>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2020). *¿Qué es la inclusión financiera?* Gobierno de México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>

Cortez, F., & Garaycochea, F. J. (2023). *La digitalización en los servicios financieros y su incidencia en la satisfacción de los clientes de entidades bancarias, en el distrito de Huaral en el año 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11537/38389>

Dávalos-von, J. E., & Valenzuela-Ortega, D. F. (2024). *Nivel de conocimiento y uso de los medios de pagos digitales en Paraguay*. Revista Científica de la UCSA, 11(3), 93-116. Recuperado de: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.03.093>

De León Nazareno, D. O. (2023). *Digitization, digitalización y transformación digital: conceptos clave para la práctica empresarial*. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 16(10), 44-68. Recuperado de: <https://oaji.net/articles/2023/9141-1697079929.pdf#:~:text=indican%20que%20la%20digitization%20se,transformaci%C3%B3n%20digital%20implica%20un%20cambio>

- DPL News. (2025). *Micitt lanza campaña para fortalecer la seguridad digital ante incremento exponencial de estafas electrónicas*. DPL News. Recuperado de: <https://dplnews.com/costa-rica-micitt-lanza-campana-para-fortalecer-la-seguridad-digital-ante-incremento-exponencial-de-estafas-electronicas/>
- Delgao-García, K. & Colamarco, I., (2021). *De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas*. 593 Digital Publisher CEIT, 6(3), 30-43. Recuperado de: <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.530>
- Díaz, J. (2024). *Costa Rica avanza hacia eliminación del efectivo*. Diario Extra. Recuperado de: <https://www.diarioextra.com/noticia/costa-rica-avanza-hacia-eliminacion-del-efectivo/>
- FinanceAds. (2023). *Digitalización bancaria: ¿qué beneficios aporta la transformación digital del sistema bancario?* FinanceAds. Recuperado de: <https://www.financeads.com/es/beneficios-digitalizacion-bancaria/>
- Finn, T., & Downie, A. (2024). *Transformación digital de la banca*. International Business Machines Corporation (IBM). Recuperado de: <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/digital-transformation-banking>
- Fonseca, H. (2024). *Costa Rica es uno de los países que usa menos efectivo*. El Guardián CR. Recuperado de: <https://elguardian.cr/costa-rica-es-uno-de-los-paises-que-usa-menos-efectivo/>
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva, 12, Caracas: CAF. Recuperado de: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/379>
- Gutiérrez, T. (2025). *Conozca las diez principales formas de estafas bancarias y ¿cómo prevenirlas?* La República. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/conozca-las-diez-principales-formas-de-estafas-bancarias-y-como-prevenirlas>

Guardiola, J. (2024). *Digitalización: entendiendo qué es, su definición y concepto*. Markarina.com.

Recuperado de: <https://www.markarina.com/digitalizacion-entendiendo-que-es-su-definicion-y-concepto/>

Hidalgo, K. (2025). *Sinpe Móvil registró crecimiento del 28% en 2024: sistema movió ₡10,8*

billones. AmeliaRueda. Recuperado de: <https://ameliarueda.com/noticia/crecimiento-sinpe-movil-2024-datos-banco-central-noticias-costa-rica>

Índice de Competitividad Cantonal. (2024). *Índice de Competitividad Cantonal (Alajuelita)*.

Recuperado de: <https://icn.cr/wp-content/uploads/2023/02/110-Alajuelita-2022.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (s. f.). Recuperado de:

<https://services.inec.go.cr/proyeccionpoblacion/frmproyec.aspx>

Krainz, C., & Nava, R. (2024). *Digitalización financiera en América Latina enfrenta nueva era de transformación y oportunidades*. El País América. Recuperado de:

<https://elpais.com/america/termometro-social/2024-10-07/digitalizacion-financiera-en-america-latina-enfrenta-nueva-era-de-transformacion-y-oportunidades.html>

Llamas, J. (2024). *Riesgo - Qué es, qué tipos hay y cómo se gestiona*. Economipedia.

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html>

Martínez, A. (2024). *BAC superó los 3 millones de clientes digitales activos en Centroamérica*.

Delfino. Recuperado de: <https://delfino.cr/2024/06/bac-supero-los-3-millones-de-clientes-digitales-activos-en-centroamerica?utm>

Municipalidad de Alajuelita. (s.f). *HISTORIA Y GENERALIDADES DE ALAJUELITA*. Recuperado

de: <https://www.munialajuelita.go.cr/>

Meléndez, A. (2025). *Denuncias por delitos informáticos crecieron un 184% en primeros 4 meses*

del año. Radio Monumental. Recuperado de:

<https://www.monumental.co.cr/noticias/cibercrimen-2025>

Naciones Unidas. (s. f.). *Preguntas frecuentes: Inclusión financiera*. Recuperado de:

<https://www.cepal.org/es/proyectos/inclusion-financiera-pymes/preguntas->

- [frecuentes#:~:text=Seg%C3%BAAn%20las%20definiciones%20m%C3%A1s%20recientes%2C,El](#)
- Pérez, C. (2025). *Estafas bancarias en Costa Rica: millones de dólares perdidos y vidas destrozadas por delitos informáticos*. La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/mundo/2025/04/15/estafas-bancarias-en-costa-rica-millones-de-dolares-perdidos-y-vidas-destrozadas-por-delitos-informaticos-lrtmusv-552900>
- Ponnada, A. (2023). *¿Qué son los servicios bancarios y cómo conseguir clientes que los contraten?* FinanceAds. Recuperado de: <https://www.financeads.com/es/que-son-servicios-bancarios/>
- Porto, J. (2024). Digitalización - Qué es, historia, ventajas y desventajas. Definición.de. Recuperado de: <https://definicion.de/digitalizacion/>
- Porto, J. P., & Merino, M. (2024). *Brecha digital - Qué es, definición y concepto*. Definición.de. Recuperado de: <https://definicion.de/brecha-digital/>
- Ramírez, A. (2024). *Bancos aceleraron su transformación tecnológica en dos años*. CrHoy.com. Recuperado de: <https://www.crhoy.com/economia/bancos-aceleraron-su-transformacion-tecnologica-en-dos-anos/>
- Real Academia Española. (s. f.). *Definición de riesgo*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/riesgo>
- Repretel. (2024). *Costa Rica es el país de Latinoamérica donde se usa menos efectivo*. Repretel. Recuperado de: <https://www.repretel.com/noticia/costa-rica-es-el-pais-de-latinoamerica-donde-se-usa-menos-efectivo/>
- Rivero, A. (2025). *“Empresas” cibercriminales azotan Costa Rica: estafas crecieron 668% en 4 años con apenas un puñado de condenas*. Semanario Universidad. Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/pais/empresas-cibercriminales-azotan-costa-rica-estafas-crecieron-668-en-4-anos-con-apenas-un-punado-de-condenas/>
- Rodríguez-Picavea, L. (2022). *IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN AMÉRICA LATINA*. Repositorio Comillas. Recuperado de:

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/56976/IMPACTO%20DE%20LA%20DIGITALIZACION%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20FINANCIEROS%20EN%20AMERICA%20LATINA%20-%20RODRIGUEZ-PICAVEA%20SALVADOR%2cLUCIA.pdf?sequence=2>

Rojas Huertas, A., & Camacho Fonseca, B. (2024). *Utilización y evolución de la banca en línea por parte de los clientes del Banco de Costa Rica y Banco Nacional en la zona de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020-2023*. Repositorio UNA. Recuperado de: <https://repositorio.una.ac.cr/items/847e62be-40d2-4d88-9338-7497a6f14b71>

Rodríguez, J. (2023). *Conoce los diferentes tipos de servicios bancarios y cómo aprovecharlos al máximo*. El País Financiero - Investing Finance. Recuperado de: <https://elpaisfinanciero.com/conoce-los-diferentes-tipos-de-servicios-bancarios-y-como-aprovecharlos-al-maximo/>

Ruiz, K. (2025). *¿Qué es la brecha digital y cómo afecta a las personas? Azteca Laguna*. Recuperado de: <https://www.aztecalaguna.com/noticias/notas/brecha-digital-que-es-y-como-afecta-a-las-personas>

Ruiz, M. L. (2024). *Brecha digital*. iProfesional. Recuperado de: <https://www.iprofesional.com/tecnologia/410080-brecha-digital-por-que-se-debe-abordar-este-desafio-tecnologico>

Yataco, L., Mancilla, A., & Chávez, K. (2024). *Tecnología financiera al servicio del cliente: percepción sobre herramientas digitales bancarias en Lima*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 26(3), 877-894. Recuperado de: <http://www.doi.org/10.36390/telos263.07>

ANEXOS

a) Documentos importantes de la investigación

Incluir documentos como: instrumentos de recolección de la información, transcripciones de material discursivo, bitácoras de trabajo, fotografías, entre otros. Por ejemplo:

Anexo 1. Encuesta aplicada

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 2. Declaración Jurada

Anexo 3. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Tutor(a)

Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Lector(a)

Anexo 5. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

Anexo 1. Encuesta aplicada

Impacto de la digitalización bancaria en el acceso a servicios bancarios y los riesgos asociados

La siguiente encuesta se realiza con fines estrictamente académicos, como parte de una investigación sobre el impacto de la digitalización bancaria en el acceso a servicios bancarios y los riesgos asociados para personas adultas de 20 a 49 años en el cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica. Su participación es completamente voluntaria y anónima. Los datos recolectados serán utilizados únicamente para fines de análisis general y no permitirán identificar a ningún participante. ¡Agradecemos su colaboración!

1. Edad

20 - 29 años

30 - 39 años

40 - 49 años

2. Sexo

Masculino

Femenino

Otro / Prefiero no decirlo

3. ¿Utiliza servicios bancarios digitales (por ejemplo, app móvil, sitio web de su banco)?

Sí

No

4. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios bancarios digitales?

A diario

Varias veces a la semana

Una vez por semana

Una vez al mes

Casi nunca

5. ¿Cuáles servicios bancarios digitales utiliza con mayor frecuencia? (puede marcar más de una opción).

Consultas de saldo

Transferencias entre cuentas propias

Transferencias a terceros (nacionales / internacionales)

Pago de servicios públicos o privados

Solicitud de préstamos o productos financieros

Inversiones o compra de divisas

Otros:

6. ¿Considera que los servicios bancarios digitales son fáciles de usar?

Sí

No

7. ¿Ha enfrentado dificultades para utilizar los servicios bancarios digitales?

Sí

No

8. ¿Qué tipo de barreras ha enfrentado al utilizar servicios bancarios digitales? (puede marcar más de una opción).

Falta de conocimiento tecnológico

Inseguridad o desconfianza en el sistema

Problemas de acceso a internet

Problemas con la aplicación o plataforma del banco

No tengo un dispositivo adecuado

Ninguna

Otros:

9. ¿Cómo califica la seguridad de las plataformas bancarias digitales que utiliza?

Muy seguras

Seguras

Poco seguras

Inseguras

10. ¿Le preocupa la posibilidad de ser víctima de fraude o estafa al utilizar servicios bancarios digitales?

Sí

No

11. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa al utilizar servicios bancarios digitales?

Sí

No

12. Si respondió "Sí" en la pregunta anterior, ¿qué tipo de situación enfrentó?

(Si respondió "No", por favor seleccione "No aplica").

Robo de información personal

Pérdida de dinero en la cuenta

Uso no autorizado de los datos bancarios

Problemas con transferencias o pagos

No aplica

Otros:

13. ¿Considera que el uso de los servicios bancarios digitales ha contribuido a mejorar su manejo financiero?

Sí

No

14. ¿Utiliza herramientas bancarias digitales para controlar su presupuesto o gastos personales?

Sí

No

15. ¿Ha cambiado su forma de ahorrar o gastar desde que utiliza servicios bancarios digitales?

Sí, ha mejorado

Sí, ha empeorado

No ha cambiado

16. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorar los bancos en sus servicios bancarios digitales?

17. ¿Qué estrategias podrían facilitar el acceso a los servicios bancarios digitales en su comunidad?

Anexo 2. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Karime Rodríguez Solano , mayor de edad, cédula de identidad número 1-1838-0816, en condición de egresado(a) de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado "La digitalización bancaria y su impacto en el acceso a servicios bancarios y los riesgos asociados para la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2025" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, el 20 de agosto del año dos mil veinticinco.



Firma

Karime Rodríguez Solano

1-1838-0816

Anexo 3. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Tutor(a)

CARTA DEL TUTOR

San José, 20 de Agosto de 2025

Señores
Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Karime Rodríguez Solano, cédula de identidad número 1-1838-0816, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “**LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA Y SU IMPACTO EN EL ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS Y LOS RIESGOS ASOCIADOS PARA LA POBLACIÓN ADULTA DE 20 A 49 AÑOS DEL CANTÓN DE ALAJUELITA, SAN JOSÉ, COSTA RICA, DURANTE EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2025.**”, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, con Énfasis en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL	100%	100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

Rodolfo Bonilla Núñez
Cédula identidad N° 501760902
Carné Colegio Profesional N° 1552

RODOLFO
ANTONIO BONILLA
NÚÑEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
RODOLFO ANTONIO BONILLA
NÚÑEZ (FIRMA)
Fecha: 2025.08.20 15:05:49 -06'00'

Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Lector(a)

CARTA DE LECTOR

San José, 08 de agosto del 2025

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Administración

Estimado señor

La estudiante KARIME RODRÍGUEZ SOLANO, cédula de identidad 1-1838-0816, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ***“LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA Y SU IMPACTO EN EL ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS Y LOS RIESGOS ASOCIADOS PARA LA POBLACIÓN ADULTA DE 20 A 49 AÑOS DEL CANTÓN DE ALAJUELITA, SAN JOSÉ, COSTA RICA, DURANTE EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2025.”***, el cual ha elaborado para obtener su grado de tesis.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

ALEXANDER
CORDERO
CESPEDES
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por ALEXANDER
CORDERO CESPEDES
(FIRMA)
Fecha: 2025.09.08
10:19:21 -06'00'

MBA. Alexander Cordero Céspedes, lic.
Cédula 1-732-096
Carné 5813

Anexo 5. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,
LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

San José, 8 de septiembre de 2025

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, Karime Rodríguez Solano, con número de identificación 1-1838-0816, autor(a) del trabajo de graduación titulado "La digitalización bancaria y su impacto en el acceso a servicios bancarios y los riesgos asociados para la población adulta de 20 a 49 años del cantón de Alajuelita, San José, Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2025", presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas; SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento. De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Firma

Karime Rodríguez Solano

1-1838-0816