

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Contaduría

Tesina para optar por el grado académico de

Bachillerato

Impacto generado por los medios de pagos

digitales en los ingresos de tres pequeñas

empresas de Piedades de Santa Ana de abril a

diciembre del año 2020

Oscar Elizondo Chavarria

Septiembre, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
AGRADECIMIENTOS	6
DEDICATORIA	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	9
1.1.2 Delimitación del problema.....	14
1.1.3 Justificación	14
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	16
1.3 OBJETIVOS.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	17
2.1 MARCO TEÓRICO	17
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.3 MARCO CONTEXTUAL	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 ENFOQUE	27
3.2 ALCANCE	27
3.3 DISEÑO	28
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	28
3.4.1 Población.....	28
3.4.2 Tipo de muestra.....	28
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	30
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	31

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	38
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	44
Y RECOMENDACIONES	44
6.1 CONCLUSIONES	44
6.2 LIMITACIONES	44
6.3 RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIA

RESUMEN

Abstract

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Siempre se ha escuchado como el utilizar medios de pago electrónicos facilita mucho las cosas desde un punto de vista de trazabilidad de las transacciones, así como también el evitar el tema de la evasión fiscal, pero por otro lado también existe un tema de seguridad para las empresas al no mantener altas cantidades de efectivo en sus negocios y con esto lograr evitar robos o diversos temas problemas que el guardar el efectivo pueda conllevar. Sin embargo, la investigación busca orientarse en como las pequeñas empresas se vieron impactadas al utilizar o implementar el tema del medio de pago electrónico o digital.

Hace unos años atrás, mediante el Reglamento de Comprobantes Electrónicos para Efectos Tributarios No. 41820-H del Ministerio de Hacienda, se desarrolló un tema impactante el cual fue la factura electrónica. Dicha implementación buscaba evidenciar y respaldar cada transacción que ocurriera dentro del país, dado que durante muchos años la evasión fiscal era un gran problema que tenía la república costarricense; dado que perdía gran parte de la recaudación de los impuestos del fisco, necesarios para cumplir con los distintos fines requeridos, entre ellos los diferentes presupuestos nacionales.

La utilización del efectivo claramente era un aspecto que presuntamente facilitaba la evasión de impuestos, ya que al no existir un movimiento o transacción bancaria realmente no se podía evidenciar que dicha compra o transacción había ocurrido.

Por esta razón se ha tratado a través del tiempo, incentivar al uso de medios de pago electrónico por medio de tarjetas tanto de crédito como de débito, pago desde el celular y hasta el

reloj inteligente. Todo esto con el fin de dejar un trazo en cada una de las transacciones realizadas por cada persona o empresa, con el fin de que la evasión se vea disminuida y el fisco logre recolectar cada vez mayores ingresos por medio de los distintos impuestos.

Anteriormente, gran cantidad de clientes al ver que ciertas pequeñas empresas no contaban con estas tecnologías de medios de pago digitales preferían no realizar ninguna compra o transacción financiera con ellos debido a que la utilización de efectivo no era su prioridad o tan siquiera una opción. Una vez llegó la pandemia muchas pequeñas empresas adoptaron estos medios de pago con el fin de evitar el contacto físico con objetos en este caso los billetes y monedas.

Dado esto para ciertas empresas fue beneficioso ya que lograron atraer un público que tal vez antes no tenían, el cual no compartía el gusto por el uso del efectivo y manejaban sus economías por medio de pagos digitales.

Ciertos beneficios que tienen los medios de pago electrónicos a través del mundo son: bajos costos de procesamiento, fortalecimiento de la relación con los clientes, mayor seguridad en el manejo del dinero ya que no se debe de tener muchas cantidades de efectivo guardadas en el local además como la visibilidad de los movimientos por medio de los estados de cuenta.

En cuanto a los medios de pago, la historia y evolución de todos éstos han pasado desde el trueque hasta el Bitcoin. Los medios de pago han evolucionado física y virtualmente hasta una época como la actual en la que es indispensable integrar todos los métodos posibles para facilitar la compra al usuario del *ecommerce*.

Medios de pago. ¿De dónde venimos? ¿Hacia dónde vamos? De la mano de *Klik & Pay*, la plataforma internacional de pagos que ofrece más de 20 medios de pago diferente en 15 divisas y

11 idiomas, vamos a conocer la historia y evolución de los sistemas más conocidos en el mundo de las transacciones.

Para empezar, el neolítico dio a conocer el conocido trueque: Fue el primer medio de pago de la historia de la humanidad y se basaba en el consenso entre las dos partes para otorgar valor a las cosas. Vacas, sal, pimienta y plumas fueron algunos “objetos-moneda” con un valor consensuado.

En lo que respecta a las monedas antiguas como medio de pago, considérese que en el siglo VII a.C. los griegos introdujeron la moneda. Se fabricaban a base de metales preciosos (oro, plata y bronce), por lo que su valor tenía una correspondencia real, en función del peso y el metal del que estaban fabricadas.

Posteriormente, llegó una opción más barata en su producción: el billete. El papel moneda, aún vigente en nuestros días, llegó como el inicio del sistema fiduciario, en el que el valor ya no lo tenía el propio medio de pago en sí mismo.

El sistema basado se basa desde ese momento en la confianza de una sociedad en que ese dinero tiene valor. Los primeros billetes surgieron en Suecia, en el siglo XVII.

La era ‘moderna’ en los medios de pago trajo las tarjetas de crédito: La primera tarjeta de crédito, curiosamente, no fue emitida por un banco. En 1914 la *Western Union* creó una tarjeta de fidelización para sus clientes más selectos, que permitía además el acceso a crédito.

Sobre las tarjetas de crédito, la marca VISA de hoy tiene su origen en la *Bank AmeriCard*, del *Bank of America*, lanzada en 1958. Ese mismo año nació la American Express. En Europa se introdujo la primera tarjeta en Reino Unido en 1966. La asociación entre el Banco de Bilbao y el *Bank of America* permitió la llegada de este medio de pago a España en 1970.

Con las Tarjetas para el *ecommerce*, al día de hoy, existen multitud de emisoras de tarjeta de crédito en función de los mercados.

La evolución del consumo hacia el comercio electrónico ha hecho que las tarjetas sean los medios más usados en el entorno online. Contar con plataformas como *Klik & Pay*, que las unifican todas en una misma pasarela de pagos, es un requisito casi imprescindible para operar internacionalmente.

Ahora, ¿Cómo nació la tarjeta de crédito? Su origen se remonta a la primera década del siglo XX en Estados Unidos cuando, en 1914, la compañía *Western Union* creó una tarjeta para sus clientes más selectos que les permitía acceder a un trato preferente y tener una línea de crédito sin cargos.

Años después, otras empresas -hoteles, grandes almacenes o compañías gasolineras (la *General Petroleum*, en 1924)- emitieron tarjetas de crédito para sus clientes. No obstante, su expansión se frenó por el hecho de que estas tarjetas sólo se podían utilizar en áreas geográficas y establecimientos concretos y, sobre todo, debido al *crack* bursátil de 1929.

Por otro lado, actualmente, hay muchas formas de enviar dinero a nivel internacional, incluidas las aplicaciones móviles que te permiten realizar transferencias de dinero en línea entre bancos, a nivel nacional y en el extranjero, sin mucha molestia.

Muchas compañías ofrecen servicios digitales para transferir dinero aprovechando la tecnología móvil de hoy. Empresas como Remitly transfieren miles de millones a través de su plataforma global de transferencia de dinero por medio de su aplicación móvil confiable y fácil de usar, lo que hace que el proceso de envío sea mucho más rápido, más fácil, más transparente y menos costoso. Lo hacen mediante la eliminación de formularios, códigos, agentes, tiempo extra y tarifas elevados típicas del proceso anticuado y tradicional de transferencia de dinero.

La Tecnología “*contactless*” o pagos sin contacto continúan ganando impulso entre los consumidores, comercios y bancos de todo el mundo, por ejemplo, en Australia casi un 90% de las transacciones presenciales son hechas vía pagos sin contacto, el sistema de transporte en Londres funciona con la misma tecnología y para no ir más lejos el Gobierno de Costa Rica lo está adoptando para aumentar aceptación. Esta tecnología puede dinamizar los pagos en América Latina y el Caribe, trayendo beneficios reales a todo el ecosistema.

Se trata de un modelo de industria interoperable; la funcionalidad es crucial para acelerar la adopción de los pagos digitales en la región. Sin esta tecnología, no existe una plataforma interoperable para el crecimiento de pagos móviles en la región y la utilización de nuevos dispositivos de pago cada vez más populares como pulseras, relojes, anillos y otros. El consumidor quiere utilizar esos dispositivos donde quiera que vaya, de una forma universal como lo hace hoy en más de 200 países alrededor del mundo al utilizar sus tarjetas.

El consumidor es el gran ganador: la tecnología *contactless* permite que se realicen pagos con sólo acercar la tarjeta, dispositivo o móvil al terminal de pago mediante una tecnología inalámbrica de corto alcance, y sin la necesidad de deslizar o entregar la tarjeta, y en muchos casos ni ingresar un PIN o contraseña. Es una tecnología muy rápida que además cuenta con los mismos estándares de seguridad que las tarjetas con chip. Los pagos sin contacto brindan una forma rápida y conveniente para hacer pagos cotidianos, especialmente en supermercados, restaurantes de comida rápida, estaciones de servicio y transporte público, y están ayudando a los consumidores a transformar sus estilos de vida, simplificando sus experiencias de pago, y todo en un par de segundos por cada transacción sin contacto.

Asimismo, a medida que el dinero en efectivo se hace más obsoleto y crece la aceptación de las transacciones electrónicas, las empresas y los consumidores reclaman métodos de pago más

rápidos, seguros y cómodos, y los beneficios de los pagos digitales son múltiples. La comodidad y la accesibilidad responden inmediatamente a la pregunta de por qué el pago digital, que se efectúa en una transacción impecable de un nanosegundo, es mejor que el pago en efectivo.

Otra ventaja asociada a la velocidad de la transacción es que los consumidores disponen de más tiempo, pues se ahorran colas y esperas. Con tecnología innovadora y seguridad rigurosa, los pagos digitales tienen un riesgo muy bajo y proporcionan un nivel mayor de protección en las compras cuando se usan tarjetas de crédito que aseguran el menor precio, extienden las garantías y protegen contra los cargos indebidos. En general, los pagos online están exentos de problemas y no cuestan nada.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se basará en el periodo de tiempo comprendido desde los meses de abril hasta diciembre del año 2020 para tres pequeñas empresas ubicadas en el distrito de Piedades de Santa Ana de la provincia de San José Costa Rica.

1.1.3 Justificación

A lo largo de este trabajo de investigación, primero que nada, se buscará mostrar el posible beneficio obtenido por las pequeñas y medianas empresas hablando directamente de sus ingresos por ventas al adaptar nuevas maneras de pago específicamente las electrónicas las cuales sufrieron un alto incremento en su uso durante la pandemia del COVID 19. Además de lograr dar un mejor entendimiento acerca de las nuevas tecnologías relacionadas a los pagos electrónicos, que quizás, muchas personas no tenían presente en su diario vivir.

Seguidamente, se busca poder presentar y mostrar cuales de estas nuevas tecnologías fueron las más utilizadas por parte de los comercios con el fin de brindar un mejor conocimiento a los lectores de esta información acerca de las nuevas maneras de realizar transacciones. Un punto importante el cual se busca traer a la mesa es, el posible beneficio que presentaron los negocios con respecto a la implementación de estos nuevos medios de pago electrónicos.

Y, por último, con esta investigación se pretende poder evidenciar y facilitar el entendimiento con respecto a las nuevas tecnologías utilizadas en la parte del pago a comercios sus ventajas y desventajas al implementar estas nuevas maneras de realizar transacciones financieras, así como las características que tiene cada uno de los medios más utilizados durante el periodo establecido para esta investigación. Al final de la investigación se podrá brindar al lector una comparación y características entre los distintos medios de pagos electrónicos, así como, un mejor entendimiento de diferentes definiciones las cuales van envueltas en este tema que se busca desarrollar.

Mediante lo anteriormente mencionado, los principales beneficiarios serán los lectores que busquen incrementar su conocimiento o bien busquen fuentes de información acerca de las nuevas tecnologías de pagos digitales y como estos fueron impactando a las pequeñas empresas durante su utilización y puesta en marcha en los respectivos negocios.

El principal factor que motiva para realizar esta investigación es básicamente, romper esa barrera que existe para ciertos usuarios o personas acerca de los pagos electrónicos, donde dicen que no son fiables o bien que no les brinda ningún tipo de beneficio su implementación en los negocios, sino más bien va a generar distintos problemas en ellos. Dado este pensar se busca demostrar el beneficio que traen, las facilidades que presentan, así como dar un mejor entendimiento de su funcionamiento.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué impacto tuvo la adaptación o continuidad en el uso de los medios de pago electrónicos en los ingresos por ventas de tres pequeñas empresas que se encuentran en el distrito de Piedades de Santa Ana durante abril a diciembre del año 2020?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar el presunto impacto en los ingresos por venta de servicios o productos de tres pequeñas empresas ubicadas en Piedades de Santa Ana debido a la adopción o continuidad en el uso de los medios de pago electrónicos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Investigar las características de los medios de pago digitales más utilizados en el cobro de los ingresos por ventas, de las tres pequeñas empresas de Costa Rica, durante el año 2020, afectado por la pandemia COVID 19.
- Identificar cuales fueron los medios de pago electrónicos mayormente adoptados por las pequeñas empresas durante el plazo establecido.
- Examinar la variación en los ingresos por ventas de bienes y servicios que experimentaron las pequeñas empresas bajo análisis a raíz de la adopción de estos medios de pagos electrónicos.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Las transacciones económicas, o el pago por la adquisición de bienes o servicios, es algo tan común en nuestro día a día que cualquier persona lo hace varias veces en una misma semana. Para dar este paso dentro de un proceso de compra existen varios métodos de pago muy diversos, y todos ellos válidos. Pero ¿cuándo han surgido? ¿Cómo se pagaba antes de que existieran las tarjetas bancarias? Y, para los que quizá no estén familiarizados con este sistema de pago, ¿cómo era pagar antes de la existencia de Internet? ¿Cuándo aparecieron las primeras monedas o billetes válidos para el comercio?

Todas estas preguntas se pueden responder si echamos un vistazo a la historia de los métodos de pago, que ha ido evolucionando en paralelo a la evolución de las civilizaciones.

Del trueque al uso de monedas y billetes como sistema oficial de pago: ¿Cuál fue el primer sistema de pago reconocido? Cuando pensamos en este proceso instintivamente lo que nos viene a la cabeza es el uso de monedas y billetes para pagar los bienes y servicios adquiridos, pero realmente el primer sistema reconocido como método de transacción es el trueque. Y es que antes de la existencia del sistema monetario como tal, la gente comerciaba gracias al trueque directo de bienes y servicios, es decir, en lugar de pagar con dinero se realizaban intercambios de bienes o servicios por el mismo valor.

Con el paso de los años, la evolución de las sociedades y los sistemas de comercio transformaron el método de pago más utilizado y fue entonces cuando se introdujeron esos populares objetos redondos que hoy todos conocemos como monedas. Y fue China la primera ciudad que las utilizó como método de pago o intercambio.

Pero ¿cuándo llegó en realidad la primera moneda certificada? En el año 600 a.C. en Lydia, antiguo reino del oeste de Anatolia (la que hoy sería la parte asiática de Turquía), aparecieron como sistema oficial de pago las primeras monedas acuñadas, pero no fue hasta el año 1600 cuando las monedas realizadas con metales preciosos se empezaron a utilizar en Europa.

Al mismo tiempo, los billetes, que se podían intercambiar por monedas de oro y plata, llegaban a Europa de la mano de los bancos como encargados de su emisión. Su uso se fue extendiendo de forma progresiva y fue en el año 1635 cuando por primera vez un gobierno distribuyó oficialmente estas ‘monedas de papel’. El gobierno en cuestión fue el de la colonia francesa de Canadá en 1635 y lo hizo con el objetivo de que los soldados lo pudieran utilizar como método de pago.

El auge de la tarjeta bancaria con la llegada del siglo XX y el comercio electrónico del siglo XXI

La constante evolución de las sociedades trajo consigo nuevos métodos de pago que con el tiempo hemos ido incorporando con total normalidad en nuestras transacciones.

Si nos remitimos a la más ‘antigua’, la primera tarjeta de crédito emitida en Europa la introdujo la entidad Barclays en Reino Unido en 1966, inspirándose en la tarjeta que unos años antes ya había lanzado en EE. UU el *Bank America*. Sin embargo, las tarjetas de débito no se implantaron hasta el año 1987, y si pensamos en las tarjetas de pin o chip nos tenemos que trasladar al año 2002 para hablar con propiedad de las primeras.

A pesar de su llegada tardía, pensemos que pasaron más de 300 años desde el uso del dinero como método de pago hasta la llegada de la tarjeta bancaria, actualmente en Europa es el método de pago líder en términos de valor. En 2014 en Reino Unido, el país que la introdujo en Europa, el uso de este sistema de pago representaba un 32% del Producto Interior Bruto. Dos años más tarde

los británicos gastaban un total de 51.000 millones de libras en sus compras realizadas con tarjeta en tan solo un mes.

Con la llegada del siglo XX y el auge que experimentó Internet durante estos años, apareció el comercio electrónico y con él la posibilidad de realizar pagos online para la compra de todo tipo de bienes y servicios imaginables. Esto favoreció el desarrollo de empresas exclusivas online, así como la opción de que muchos comercios lanzaran su propia web y ofrecieran a sus clientes la posibilidad de comprar y realizar pedidos gracias a los métodos de pago destinados a ello. En 1996 Visa y *Mastercard* crearon el protocolo SET (*Secure Electronic Transaction*) para permitir y regular los pagos electrónicos.

2010: la década de los pagos móviles como nuevo estándar y otros métodos alternativos

Si hay algo que podemos deducir del uso de la tecnología en los últimos es que los smartphones han cambiado los hábitos de consumo de los usuarios, ya que cada vez realizan más compras online a través de sus móviles. Estos nuevos hábitos afectan de forma directa a los comercios, que después de adaptarse a la revolución que han supuesto Internet y el comercio electrónico ahora deben plantearse realmente los retos que trae consigo el *e-commerce*.

¿Qué otros métodos alternativos han traído consigo la constante evolución de la tecnología? Muchos de los métodos de pago que en su momento se lanzaron como toda una innovación se van quedando obsoletos con el paso del tiempo debido precisamente a dicha evolución. Una muestra de ello son *los e-wallets, mobile wallets, pagos P2P* (o pagos entre personas), débito directo online...incluso muchos gigantes del sector tecnológico han lanzado soluciones propias como *Samsung Pay, Google Wallet o Amazon Pay*. Hasta monedas virtuales, como *bitcoins*, se pueden usar ya para pagar.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 **Pagos Digitales:** son todo tipo de pagos realizados a través de Internet y de los canales móviles sin ninguna transacción de dinero físico. Utilizar la billetera digital de su teléfono inteligente para comprar un café en su tienda local o introducir los datos de su tarjeta de crédito en una aplicación para hacer un pedido, son algunos ejemplos de métodos de pago online.

Son conocidos por ser fáciles de usar y sin necesidad de contacto, pero también por ser confiables y seguros. De un momento a otro, con los pagos digitales disponibles, la billetera física dejó de ser imprescindible para salir de casa.

2.2.2 **Ingresos:** incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, a los socios o propietarios, en su condición de tales.

2.2.3 **Ventas:** son la entrega de un determinado bien o servicio bajo un precio estipulado o convenido y a cambio de una contraprestación económica en forma de dinero por parte de un vendedor o proveedor.

2.2.4 **Factura electrónica:** Es un documento comercial con efectos tributarios, generado, expresado y transmitido en formato electrónico. La factura electrónica se diferencia de la factura en papel y de la factura en digital en que se confecciona mediante un sistema informático, generado, expresado y transmitido en formato electrónico mediante un archivo denominado “XML” y no mediante imprenta autorizado por la Dirección General de Tributación.

Es indispensable indicar que estos comprobantes tienen la misma eficacia jurídica y fuerza probatoria en las mismas condiciones que los comprobantes físicos autorizados.

2.2.5 **Ministerio de Hacienda:** institución responsable de la recaudación de impuestos, la rectoría de la Administración Financiera, de la asignación de los recursos financieros a las entidades públicas y la administración de la deuda pública, por medio de una política fiscal sostenible, para contribuir a la estabilidad y crecimiento económico y social de los habitantes del país.

2.2.6 **Evasión Fiscal:** es el no pago de una contribución; no hacer el pago de una contribución es equivalente a eludir el deber de cubrirla. Se trata de la violación de la ley que establece la obligación de pagar al fisco lo que este órgano tiene derecho de exigir.

2.2.7 **Impuesto:** es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente.

2.2.8 **Recaudación de impuestos:** es el conjunto de actividades que realiza la administración impositiva destinada a percibir efectivamente el pago de todas las deudas tributarias de los contribuyentes con el fin la extinción de ellas.

Esta función involucra tanto la recepción de los pagos hechos por los obligados como, asimismo, todas las actividades que debe de realizar la administración tributaria para perseguir y cobrar las deudas morosas.

2.2.9 **Trazabilidad:** es la capacidad de rastrear todos los procesos, desde la adquisición de materias primas hasta la producción, consumo y eliminación, para poder aclarar "cuándo y dónde fue producido qué y por quién".

2.2.10 **Dinero en efectivo:** papel moneda, la moneda metálica, los cheques bancarios al portador y a cualquier otro medio concebido para ser utilizado como medio de pago al portador.

2.2.11 **Transferencia bancaria:** son envíos de dinero realizados a la orden de un cliente desde su cuenta bancaria en una entidad (ordenante) a otra designada (beneficiario). En caso de realizarse entre cuentas del mismo banco se denomina traspaso.

2.2.12 **Tarjeta de débito y crédito:** En una tarjeta de débito, el pago se carga directamente en la cuenta corriente del titular. Así, solo permiten el cobro hasta el límite de los fondos de la cuenta. Con la tarjeta de crédito es posible pagar incluso si no se dispone de fondos, ya que es posible aplazar el cobro hasta el mes siguiente. De esta forma, el titular contrae una deuda con el banco.

Antes de conceder una tarjeta de crédito, el banco estudia la viabilidad, asegurándose de que el cliente sea solvente y le asigna un límite de crédito máximo para esa tarjeta. El crédito puede devolverse de diferentes formas: a fin de mes (un día establecido del mes siguiente al que se efectúa la compra), mediante un porcentaje (que todos los meses desembolsaremos) o una cuota fija (esta modalidad se conoce con el nombre de *revolving*, y consiste en pagar una cifra fija establecida).

Las tarjetas de crédito permiten financiar: pagar a plazos y hacer tus compras sin necesidad de desembolsar el total del pago siempre que no se exceda el límite concedido por el Banco. Esto implica que se cobre unos intereses al titular en el caso de decidir aplazar el pago. En cambio, con las tarjetas de débito el importe se carga directamente en la cuenta del titular, y se descuenta directamente del saldo.

2.2.13 **Pequeñas empresas:** son organizaciones con fines de lucro que se encargan de producir o entregar un servicio a su clientela, cuentan con un personal en su nómina reducido y cuya cantidad máxima dependerá de las legislaciones del país donde se encuentre.

Las empresas pequeñas son unidades productivas independientes, que cuentan con una inversión pequeña, por lo que su capital debe ser administrado de forma milimétrica para poder obtener un buen margen de ganancias que le permita mantenerse a flote en el mercado.

Lo que diferencia a estas empresas de las medianas y grandes es su limitado número de trabajadores, el cual no debería exceder los 50 y que sus ganancias anuales no deben exceder las normas establecidas en el país donde tenga su sede.

2.2.14 Comercios: es el lugar donde se desarrolla o se lleva a cabo una actividad de tipo comercial.

No obstante, en un establecimiento comercial no se realiza la producción de bienes o servicios, sino que únicamente se comercializan dichos productos, por esa razón cuando nos referimos a un establecimiento comercial decimos que es un sinónimo de un punto de venta o propiamente de la palabra comercio.

2.2.15 Pago sin contacto: se trata de una tecnología de comunicación ‘sin contacto’ que permite pagar con tan solo acercar la tarjeta al terminal de venta.

El sistema funciona gracias al NFC (*‘near field communications’*), una tecnología inalámbrica de corto alcance que permite la transmisión instantánea de datos entre dispositivos que se encuentren a unos cuantos centímetros de distancia. Su tecnología deriva de las etiquetas RFID, que son las que llevan los abonos de transporte o algunos sistemas de seguridad para apertura de puertas.

Al incorporar esta tecnología en las tarjetas de crédito y los terminales de venta se crea un canal de comunicación que sirve para enviar y recibir la información relativa a la autorización del pago de forma segura. Así, gracias al NFC es posible pagar de forma prácticamente instantánea al

situar la tarjeta sobre el datáfono (TPV), sin necesidad de introducirla o pasarla por el lector de banda.

2.2.16 SINPE Móvil: El Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), Es una plataforma tecnológica, que conecta a las distintas entidades del Sistema Financiero Nacional a través de una red privada de telecomunicaciones, la cual les permite la movilización electrónica de fondos entre Cuentas Clientes.

SINPE móvil es un servicio ofrecido por las diferentes entidades financieras, mediante el cual usted podrá relacionar una cuenta en colones a su número de celular, y realizar transferencias y pagos de forma ágil y sencilla desde su banco o de otros bancos suscritos al servicio.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Santa Ana (San José)

Santa Ana. Ciudad situada en la provincia de San José en Costa Rica. Fundada el 4 de mayo de 1970. El nombre del cantón se debe probablemente a doña Ana de Retes, una de las hijas de don Jerónimo de Retes.

2.3.2 Ubicación

Situada a escasos minutos del centro de la ciudad, al oeste de Escazú en el Valle Central. Con una altitud de 904 m.s.n.m sobre el nivel del mar en la provincia de San José.

2.3.3 Historia

Santa Ana estuvo habitada en la época precolombina por indígenas del llamado «Reino Huetar de Occidente», que en los inicios de la conquista fueron dominios del cacique Garabito.

El primer conquistador don Juan de Cavallón se internó en el Valle Central, considerando la topografía de la región que los protegía de ataques de los nativos, se asume que la ruta seguida fuera la cima de la divisoria de aguas, pasando por la actual ciudad de Santiago de Puriscal, descendiendo hasta el valle de Santa Ana, para fundar ahí la Ciudad del Castillo de Garcimuñoz, en 1561, primer poblado establecido por los españoles en el Valle Central.

El proceso colonizador se remonta al siglo XVI, cuando esas tierras fueron propiedad de don Jerónimo de Retes, Alguacil Mayor de Cartago; las cuales fueron cedidas por la Corona de España en reconocimiento a sus servicios.

En el primer gobierno de don Cleto González Víquez, el 29 de agosto de 1907, en ley No. 8, se le otorgó el título de villa a la población de Santa Ana, cabecera del nuevo cantón creado en esa oportunidad. En 1913 se inauguraron la cañería y el alumbrado público eléctrico, en el primer gobierno de don Ricardo Jiménez Oreamuno.

El 4 de mayo de 1970, se le confirió a la villa la categoría de ciudad, por ser cabecera de cantón, según ley No. 4574 del Código Municipal, en su artículo tercero.

2.3.4 Nombre del territorio

El nombre del cantón Santa Ana se debe probablemente a una de las hijas de don Jerónimo de Retes, a doña Ana de Retes, que vendió posteriormente los terrenos en que hoy se encuentra la ciudad Santa Ana. Por primera vez se cita en los Protocolos de Cartago de 1658.

A inicios del siglo XIX, por el año de 1817, la señora Ana María de Cárdenas fue la dueña de casi todo el territorio del actual cantón; quien obsequió parte de sus tierras para que las poblaran y cultivaran; también vendió terrenos a vecinos de Escazú. En 1819 comenzó a incrementarse en Santa Ana la afluencia de colonos de los pueblos cercanos, especialmente de Escazú.

2.3.5 Geografía

Su capital es la misma Santa Ana. Localizada a una altitud de 904 m.s.n.m sobre el nivel del mar en la provincia de San José. Posee una extensión de 61,4 km². Cuenta con una población de 34 507 en su totalidad, de ellos 16 897 son hombres y 17 610 son mujeres y está compuesta por los siguientes distritos: Santa Ana, Salitral, Pozos, Uruca, Piedades y Brasil.

2.3.6 Desarrollo económico

Santa Ana es hoy uno de los lugares más exclusivos de Costa Rica, en los últimos 10 años se han desarrollado una serie construcciones importantes de la zona. Estuvo la Zona Franca (libre de impuestos) "*Forum*" donde inicialmente se instaló *Procter & Gamble*. En el desarrollo habitacional, el primer proyecto importante fue el exclusivo residencial "*Bosques de Lindora*", así como otros de interés. Cuenta en la actividad agrícola con la producción del cultivo de hortalizas, artesanías, comercio e industria.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

Durante la presente investigación, se mantendrá un enfoque estrictamente cuantitativo; ya que el fin de la investigación es mostrar el impacto beneficioso o no en los ingresos por ventas que tuvieron las tres pequeñas empresas del distrito de Piedades de Santa Ana dada la implementación o continuidad en el uso de los medios de pago electrónicos.

Al hablar del tema de los ingresos es porque se opta por un enfoque cuantitativo y no uno cualitativo, ya que estamos hablando de números específicamente ligados al tema de ingresos por ventas y servicios que presentan las empresas anteriormente delimitado.

3.2 ALCANCE

El alcance que se busca tener en esta investigación es del tipo exploratorio; esto por cuanto es un tema con poca información y sin muchas investigaciones que faciliten su entendimiento. El tema de los medios de pago electrónicos es algo bastante reciente en el país de Costa Rica y especialmente para muchas pequeñas empresas que antes de la pandemia de COVID 19 no los utilizaban y a partir de la misma los han puesto en marcha en busca de algún beneficio en cuanto a sus ingresos.

Lastimosamente, el tema de los medios de pago electrónicos no posee mucha literatura para facilitar su comprensión o entender mejor su funcionamiento dado esto es porque la presente investigación posee un alcance exploratorio, ya que un tema reciente y no posee muchos medios de consulta.

3.3 DISEÑO

El presente proyecto de investigación posee un diseño no experimental ya que no realiza ningún tipo de experimento, sino, se limita a ver el impacto que tuvieron los medios de pago electrónicos en los ingresos por servicios de las pequeñas empresas que se delimitan en el título de la investigación.

Al no existir ningún tipo de manipulación de las variables en los resultados obtenidos e investigados, y solo se observa el comportamiento de los elementos investigados, es la razón del porque se escoge el diseño no experimental.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Según la base de datos de la Municipalidad de Santa Ana existen 162 empresas debidamente registradas con patente en el distrito de Piedades, este número contempla tanto pequeñas, medianas y grandes empresas.

3.4.1 Población

Según la base de datos de la Municipalidad de Santa Ana existen 162 empresas debidamente registradas con patente en el distrito de Piedades, este número contempla tanto pequeñas, medianas y grandes empresas.

3.4.2 Tipo de muestra

La estimación del tamaño de la muestra será subjetivamente y la técnica de selección de la misma se basará en el método por conveniencia (enfoque no probabilístico); con lo cual, se desarrollará una investigación descriptiva y no inferencial.

Por motivos de confidencialidad no se mostrarán los nombres reales de las tres pequeñas empresas a estudiar; sin embargo, éstas serán conocidas de la siguiente manera:

1. Ferretería o Empresa 1
2. Soda o Empresa 2
3. Lavado de autos o Empresa 3

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Tres pequeñas empresas ubicadas en Piedades de Santa Ana	Pequeñas empresas fuera de Piedades de Santa Ana que no están dispuestas a compartir información de sus ingresos.
Pequeñas empresas que adoptaron algún medio de pago electrónico durante el periodo determinado	Pequeñas empresas que no implementaron ningún medio de pago electrónico durante el periodo determinado

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

Para mantener una seguridad y confiabilidad en el manejo de datos, los resultados obtenidos serán completamente confidenciales y tendrán un uso totalmente restringido y no serán compartidos sin previo consentimiento de la población encuestada.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para recopilar la información necesaria para la investigación se utilizará el instrumento de las encuestas, las cuales contendrá diferentes preguntas de tipo abiertas, cerradas, semiabiertas y abiertas de registro cerrado con el fin de obtener la información requerida para evaluar los eventuales resultados.

Este instrumento será revisado y validado por un docente especializado en el área de la estadística y de igual manera será puesto a prueba y ajustado antes de proceder con la aplicación a la población previamente seleccionada.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
1	Características de los medios de pago digitales	Presuntas ventajas o desventajas de los medios de pago un párrafo	Implicaciones de los métodos de pago
2	Tipos de medios de pago electrónicos implementados por las tres empresas.	Descripción de los tipos de pago electrónico usados.	Lista de los medios de pago implementados y su frecuencia de uso.
3	Variación en los ingresos por ventas o servicios	Unidades monetarias percibidas por la prestación de servicios o venta de bienes.	Fluctuación de la partida contable de ingresos

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para el análisis de los datos obtenidos por medio del instrumento de la encuesta serán tabulados de una manera electrónica y un docente especializado en el campo estadístico procederá a revisarlos para obtener un análisis más profundo por parte de un experto en el área.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Características de los medios de pago digitales más utilizados

4.1.1 Tarjeta de crédito

Para Economipedia (empresa de educación económica dedicada a divulgar el conocimiento económico y financiero), una tarjeta de crédito es un documento de material plástico o metal emitido por un banco o institución especializada a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar compras sin tener que pagar en efectivo y pudiendo, además, llevar el pago de los productos a períodos futuros.

Según lo anterior, las tarjetas de crédito suelen tener un límite de dinero que permite que la persona compre o consuma servicios. No obstante, la entidad emisora de la tarjeta de crédito carga al comerciante un porcentaje por este servicio y en algunos casos una cuota fija anual al tenedor.

Agrega la fuente de información consultada, que, las formas más primitivas de las tarjetas de crédito fueron aquellas que se empezaron a difundir entre algunas empresas de Estados Unidos en la década de 1920. Estas tarjetas eran de uso interno en tales compañías y servían para acreditar sueldos y realizar otras operaciones simples, aunque no estaban todavía dirigidas hacia el consumo. Con todo, la primera tarjeta de crédito universal, que fue aceptada en muchos establecimientos, fue emitida por *Diner's Club* en 1950.

Para Economipedia, existen los siguientes tipos de tarjetas de crédito:

- **Tarjeta de crédito clásica:** Son las más más habituales, las *Visa*, *Mastercard* o *American Express*. Con ellas, todo el dinero prestado se devuelve pasado un mes (a veces dos) desde el momento de la compra; en caso de que no disponga de saldo,

se comenzarán a cobrar intereses como parte del préstamo. Su crédito oscila normalmente entre los 600 y los 1.200 euros al mes.

- **Tarjetas oro y platino:** Funcionan igual que las tarjetas de crédito convencionales, sólo que en este caso la línea de crédito es mucho mayor y suelen tener aparejados una serie de servicios adicionales. En teoría están destinadas a los llamados clientes VIP o que hacen un empleo muy frecuente de su tarjeta.
- **Tarjetas *revolving*:** Los pagos realizados con este tipo de tarjeta se aplazan de forma automática. Así, el titular pagará una cantidad fija al mes en lugar de tener que abonar todo de golpe una vez llegado el momento de liquidación. Su mayor inconveniente radica en los altos intereses que cobran por estos préstamos.
- **Tarjetas de puntos:** Ofrecen ventajas adicionales como programas de puntos para obtener viajes gratis, ahorrar en gasolina, descuentos en tiendas, entre otros.

Asimismo, toda tarjeta de crédito tiene un costo expresado en un porcentaje que reúne la tasa de interés, seguros y comisiones. Cuanto mayor es el porcentaje, mayor es el costo de esta tarjeta.

Por otra parte, la tasa de interés efectivo anual marca el porcentaje de interés que te cobrará la entidad financiera por el crédito.

Las entidades financieras tienen unos requisitos específicos según el tipo de tarjeta, estos pueden ser ingresos mínimos, tipo de contrato laboral, años de vida crediticia o productos anteriores. De algunos de ellos depende que te otorguen o no la tarjeta. Busca la que más se acomode a tu situación. Algunas tarjetas solo son válidas en el ámbito nacional,

Por otro lado, las entidades financieras cobran una comisión por un valor o un porcentaje cada determinado tiempo; mientras que el límite o tope para prestar es una de las características

principales de tu tarjeta de crédito; este se determina según tu nivel de ingresos y tu experiencia crediticia.

4.1.1 Tarjeta de débito

La tarjeta de débito, también conocida como dinero electrónico o de plástico, es un instrumento financiero emitido por un banco o caja de ahorros que permite al cliente acceder al saldo que dispone en su cuenta corriente asociada a la tarjeta.

En palabras más sencillas, la tarjeta de débito es un medio de pago. De hecho, el pago en una tarjeta de débito conlleva de manera directa el cargo en dicha cuenta de la que es titular.

Igualmente, la tarjeta de débito facilita la adquisición de los artículos y productos que se deseen en los comercios y establecimientos que la aceptan como medio de pago. Al mismo tiempo, permite realizar extracciones en efectivo de su red de cajeros automáticos y otras operaciones (como recargar un móvil con tarjeta prepago, completar transferencias, etc.).

De cualquier modo, se le llama «tarjeta» debido a que consiste en un dispositivo de plástico intransferible, del tamaño de una tarjeta de visita, con el logotipo y nombre del banco, un número de identificación, el nombre del titular, la fecha de vencimiento de la misma (expresadas con mes y año) y que cuenta, además, con una banda magnética en la que se almacena información con la identificación de su dueño y otros datos relacionados.

4.1.2 SINPE Móvil

El SINPE Móvil se dirige al segmento de pagos al detalle (de bajo monto), para que los usuarios del Sistema Financiero Nacional puedan realizar transferencias electrónicas de dinero a cuentas vinculadas a números de teléfono móviles, desde cualquier canal de banca electrónica (Banca SMS, Banca *Web* Móvil, Banca *App*, Banca en Línea o Red de Cajeros Automáticos).

Su diseño ofrece a los clientes un mecanismo de pagos seguro, interoperable, de fácil acceso, con amplia cobertura y alta disponibilidad.

Para afiliarse al servicio, debe ponerse en contacto con la entidad financiera en donde mantiene la cuenta de fondos que desea vincular a su teléfono móvil y consultar ahí sobre el trámite de afiliación.

Una misma cuenta de fondos puede estar vinculada a uno o más números de teléfono móvil. Un mismo cliente puede afiliar tantos números de teléfonos móviles como cuentas de fondos desee vincular al servicio.

Los pagos móviles ordenados hasta por un monto acumulado diario de ¢100 000,00 son sin costo para el cliente. La entidad financiera puede autorizarle a su cliente un monto superior, pudiendo también establecer el cobro de una comisión sobre el monto que exceda la suma de ¢100 000,00.

Los depósitos móviles recibidos en la cuenta de fondos hasta por un monto acumulado mensual de ¢2 000 000,00 son sin costo para el cliente. La entidad financiera puede autorizarle a su cliente un monto superior, pudiendo también establecerle el cobro de una comisión sobre el monto que exceda la suma de ¢2 000 000,00.

4.1.3 Transferencia bancaria

La transferencia bancaria es una de las operaciones financieras más habituales. Consiste en enviar dinero de una cuenta bancaria (ordenante) a otra (beneficiario), a través de canales electrónicos. Estas operaciones se pueden realizar tanto dentro como fuera del país de origen del emisor.

Entre los beneficios de la transferencia bancaria, se pueden citar el poder realizar transferencias nacionales e internacionales y que tan solo toma solo unos minutos. Además, presentan las siguientes ventajas.

- Controlar las salidas de dinero de tu cuenta gracias a las notificaciones enviadas a tu correo o la visualizas en el App.
- Son populares y confiables para hacer compras en tiendas virtuales
- Puedes efectuarlas en los canales electrónicos como la banca web y móvil.
- No necesitas acercarte a una agencia bancaria.
- Puedes hacer tus transacciones desde donde estés y a cualquier hora.

Las transferencias que se realizan en una misma entidad se conocen con el nombre de traspasos.

Al momento de realizar una transferencia bancaria algunos bancos cobran una pequeña comisión.

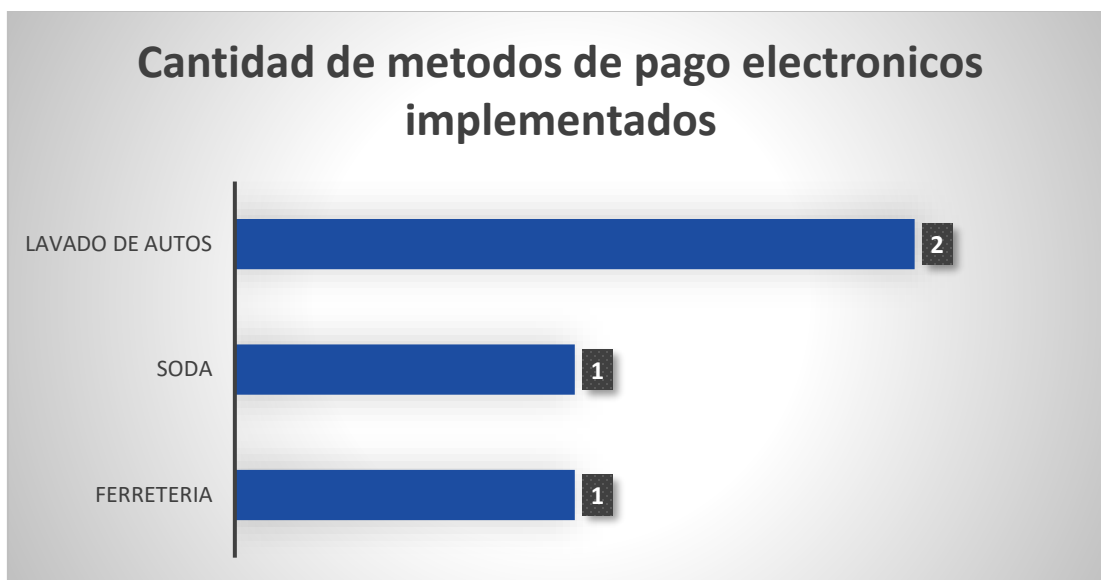
4.2 Medios de pago adoptados

Por medio de la pregunta número tres de las encuestas se logró obtener el resultado para este objetivo, al consultarle a los encuestados si en efecto implementaron algún nuevo método de pago electrónico y cual en específico.

El 100% de los encuestados respondió que si había implementado un nuevo medio de pago electrónico y los tres encuestados respondieron que adoptaron el uso del SINPE Móvil; sin embargo, solo uno de los tres encuestados; es decir, un 33% de la encuesta, implementó otro medio de pago adicional al SINPE móvil, el cual fue la transferencia electrónica.

Gráfico 1

Cantidad de métodos de pago electrónicos implementados por las tres pequeñas empresas estudiadas en Piedades de Santa Ana durante junio 2022.



Fuente: Elaboración propia

4.3 Variación en los ingresos

Una vez aplicadas las encuestas se puede determinar un impacto positivo en los ingresos por ventas de las empresas encuestadas; sin embargo, no se puede determinar con exactitud una variación en los mismos.

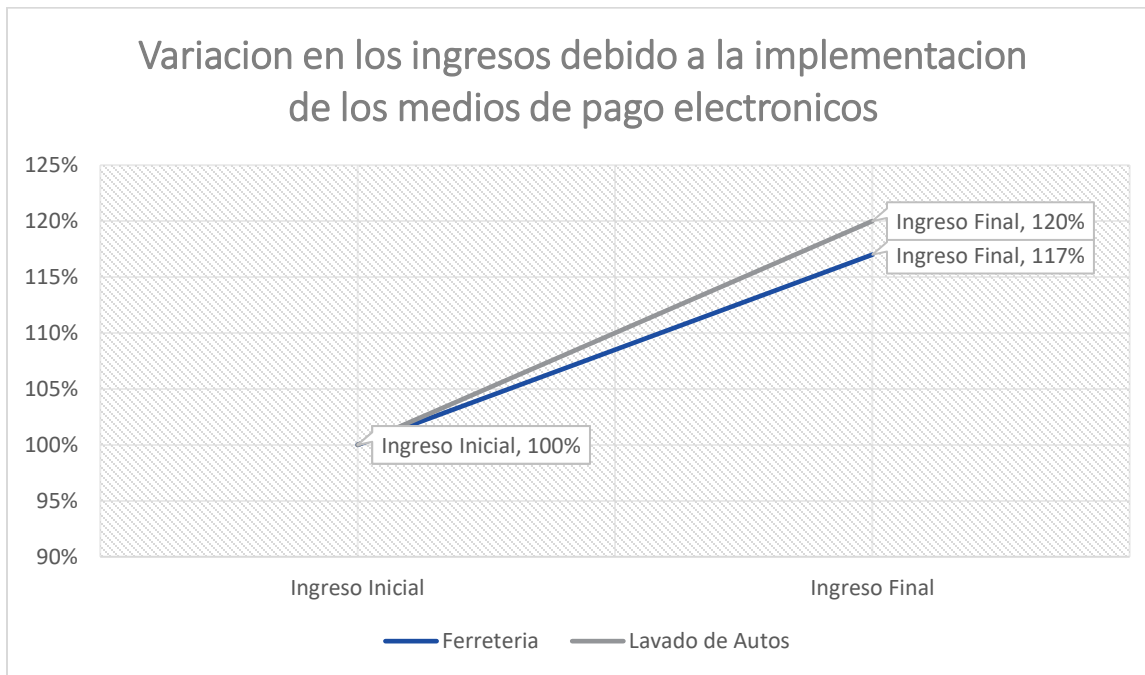
La empresa conocida como ferretería, comentó que sus ingresos por ventas incrementaron en un 17% esto por previas revisiones a lo interno de la empresa.

La segunda empresa encuestada anteriormente definida como Soda, no fue capaz de determinar algún tipo de porcentaje o bien monto económico, pero sí confirmó que presentaron un incremento en sus ingresos por servicios, según comento el dueño del negocio.

Por último, la empresa número tres y conocida como Lavado de Autos, logró brindar un monto aproximado de incremento en sus ingresos por ventas el cual fue de 80 mil colones mensuales debido a la adaptación de nuevos medios de pago electrónicos.

Gráfico 2

Variación en los ingresos debido a la implementación de los medios de pago electrónicos implementados por las tres pequeñas empresas estudiadas en Piedades de Santa Ana durante junio 2022.



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Sobre las características de los medios de pago electrónicos más utilizados por las empresas durante el periodo determinado de la investigación.

Como ya se señaló, fueron tres los principales medios adoptados por las empresas, el SINPE móvil, la transferencia bancaria y el pago con tarjeta ya sea de crédito o de débito.

El principal factor en común es claramente la ausencia del efectivo; sin embargo, la más importante es la falta de contacto físico entre personas; ya que los tres medios de pago anteriormente mencionados permiten al usuario portador realizar el pago sin tener algún contacto con la persona que le está atendiendo en el local comercial.

Este factor de la no presencia del contacto físico no pasa para nada desapercibido dado que fue algo que puso a pensar a muchos usuarios que anteriormente no utilizaban medios de pago electrónicos, sino que solo utilizaban el efectivo como su método de pago sin importar que ya que existía una gran resistencia por cierta parte de la población del país con respecto a los medios de

pago electrónicos por distintos mitos o simples comentarios de otras personas las cuales no promovían estas nuevas tecnologías.

A raíz de la presencia de la pandemia del COVID 19 el pensamiento de estas personas cambió, y ahí fue donde estas formas de pagar tomaron gran fuerza para los usuarios que se resistían al cambio y empezaron a optar por estas nuevas tecnologías para el pago de transacciones monetarias en su día a día y llegaron al punto de promover estas nuevas prácticas entre otras personas.

Según un artículo publicado por el Banco Mundial el pasado 04 de febrero del presente año, comentó lo siguiente:

“En Argentina, Costa Rica, Perú y México, más de un tercio de las personas utiliza pagos digitales, al igual que la mitad de los adultos en Brasil y el 69% en Venezuela. Sin embargo, el estudio concluyó que hay diferencias, no solo de país en país, sino que también entre grupos en un mismo país. En México, por ejemplo, los hombres realizan pagos digitales casi dos veces más que las mujeres”.

Lo anteriormente mencionado en el artículo, demuestra como no solo en Costa Rica sino en otros países de Latinoamérica existe la tendencia de utilizar estos medios de pago y sin duda alguna, es un tema que se encuentra en crecimiento porque cada día con más personas que se convierten en usuarios activos de estas nuevas tecnologías que el mercado pone a disposición de todos los consumidores.

También menciona que en Costa Rica más de dos terceras partes que utilizaron los medios de pago electrónicos durante le Pandemia del COVID 19, preferían seguir utilizando alguna tarjeta o bien los dispositivos móviles como el teléfono celular para realizar sus pagos en distintos comercios los cuales visitan.

5.2 Sobre los medios de pago adoptados por las empresas analizadas

El medio de pago más aceptado por las tres empresas entrevistadas fue el SINPE móvil, el cual por su facilidad de adaptación fue el que adoptó el 100% de las empresas que fueron entrevistadas en esta investigación.

Al ser tan sencillo de programar por parte de las empresas fue el principal que pusieron a disposición de los clientes y además por la gran aceptación que tuvo este sistema en la población también dio un gran impulso en las empresas para adoptarlo.

Este nuevo canal electrónico de pago implementado fue de gran importancia para las tres empresas entrevistadas, por diferentes razones, entre ellas era que ninguna de las tres lo tenía implementado antes de la Pandemia por lo que al implementarlo y ser tan bien recibido por la clientela representó un incremento en sus ingresos.

Según la conversación y entrevista que se tuvo con los diferentes encargados de las empresas fueron capaces de expresar que al menos más de la mitad de sus ingresos adicionales fueron producto de la implementación de este medio de pago, porque la población lo adoptó con gran facilidad y para ello solo necesitaba un dispositivo móvil con internet que la gran mayoría de las personas del país cuenta con.

Sin embargo, existe un tema un poco controversial, dado que, el SINPE Móvil al momento de hacer el registro se hace a nombre de una persona física y no jurídica o nombre de alguna persona. Por lo cual para temas tributarios y de recolección de impuestos, existe una gran ambigüedad porque las empresas están teniendo ventas y por ende ingresos, pero no se están viendo reportados en su totalidad a como si pasa por ejemplo con las compras hechas con tarjetas

de débito o crédito donde el banco carga esos ingresos a las cuentas de las empresas y se lleva a cabo el proceso de declaración de impuestos.

Diferentes iniciativas o ideas han surgido para poder atacar este problema que impacta directamente al Ministerio de Hacienda encargado de este tema de los impuestos. Una de las ideas fue el poner un monto máximo en colones de transferencias por medio del SINPE Móvil. Por ejemplo, donde una persona no pueda recibir mas de cierto monto por medio de este tipo de transferencia, dejando así este medio de pago como un medio de transferencia de monto pequeños.

Otra idea que surgió fue el poner un impuesto a este servicio con tal de que el Ministerio de Hacienda lograra recolectar o al menos obtener un beneficio de esto dado que muchas empresas no reportan los impuestos que verdaderamente deberían de hacer.

Pero esta idea presento un gran descontento en la población ya que las personas del país se encuentran cansadas con el tema de impuestos nuevos, así como, muchos economistas criticaron esto porque de cierta manera estaría desestibando el demás de los métodos de pago electrónico y por otro lado las personas obrarían por el uso del efectivo en su día a día y se perdería el rastro de muchas transacciones o movimientos que gracias a estas tecnologías se tiene y se ha de mantener.

5.3 Sobre la variación que causó la adopción de estos medios de pago electrónicos

Para la empresa conocida como Ferretería, mostró una variación la cual trajo un beneficio al negocio ya que los ingresos se vieron incrementados en un 17%. Cabe recalcar que el método de pago que implementaron en el negocio fue únicamente el SINPE móvil; sin embargo, con solo ser uno, brindó un gran beneficio para la empresa. Esta empresa es la más consolidada con respecto a las tres entrevistadas, lo podemos evidenciar porque de los métodos de pago electrónicos que existían en el mercado solo uno no había implementado.

A la hora de su implementación según la confirmación del gerente del negocio si se notó un incremento y por su buena gestión financiera fueron capaces de dar hasta un porcentaje en específico.

Para la Soda, la cual adoptó de igual manera el SINPE móvil, sí brindó un beneficio en el negocio ya que lograron atraer más clientela y por ende los ingresos aumentaron según comentó el encargado. Sin embargo, no fueron capaces de establecer algún tipo de porcentaje o bien monto de incremento en sus ingresos por ventas.

Como comentó el encargado de la Soda, el no depender exclusivamente del efectivo para cobrar a los clientes y tener ahora una herramienta como lo es el SINPE móvil ayudó a que muchas personas que anteriormente no iban al local ahora si fueran ya que tenían la opción de pagar desde sus celulares y no debían portar efectivo para consumir.

Otro aspecto importante que recalcó el entrevistado fue que hasta desde de un punto de vista de seguridad la adaptación de estos métodos de pago electrónicos les beneficio porque antes manejaban sus ingresos en efectivo por lo cual el comercio podía verse involucrado en un acto delictivo; sin embargo, ahora cuando reciben un ingreso el mismo es depositado directamente en sus cuentas bancarias lo cual promueve la seguridad del dinero y también de los colaboradores que ahí trabajan.

Y como tercer comercio tenemos el Lavado de Autos, el cual según explicó el dueño del establecimiento, sí presentaron un incremento en sus ingresos por servicios gracias a la implementación del SINPE móvil, al igual que las otras dos empresas, y de la transferencia electrónica.

Anteriormente solo recibían el efectivo como pago de sus servicios por lo cual no toda la población transcurría el establecimiento ya que a muchas personas el efectivo no es un tema que

les guste mucho. Por ende, a la hora de implementar nuevos métodos de pago, su clientela se vio incrementada y con ellos los ingresos mensuales los cuales subieron en 80 mil colones.

5.4 Sobre el impacto en los ingresos por la venta de servicios o productos con pago electrónico

Después de las entrevistas y conversación con las personas encargadas de los comercios seleccionados se puede evidenciar el impacto positivo de la implementación de estas nuevas tecnologías, ya que las tres empresas vieron un incremento de sus ingresos.

Además, desde un punto de vista de un consumidor, el no tener que portar efectivo es algo bastante positivo porque se eliminaron las grandes filas en los cajeros automáticos y también el contacto con superficies altamente contagiosas.

También por un tema de seguridad los consumidores no deben transitar con mucho efectivo en sus bolsillos por lo que a la hora de un posible acto delictivo la pérdida iba a ser menor porque su dinero se encuentra resguardado en una entidad financiera.

Todo esto por la gran aceptación que tuvieron estos métodos de pago electrónicos por parte de las empresas por lo que el consumidor se podía sentir a gusto con el pagar con alguna tarjeta o simplemente por medio de su teléfono celular realizar una transferencia monetaria para obtener algún artículo o servicio a cambio.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- En las tres diferentes empresas y de industrias totalmente distintas la tendencia fue la misma, la cual consistió en desincentivar el manejo del efectivo y contacto físico y de cierta manera impulsar el uso del celular como método de pago ya que el SINPE móvil y la transferencia bancaria electrónica se necesitan el uso de un dispositivo móvil para realizar el traslado de los fondos.
- Adoptar e implementar nuevos medios de pago electrónicos sí trajo un beneficio a las tres empresas entrevistadas durante esta investigación.
- La implementación de los métodos de pago electrónicos sí representó un incremento en los ingresos por ventas para las empresas, pero dicho incremento no fue abismal.

6.2 LIMITACIONES

La principal limitación que presentó la investigación fue el acceso a información acerca de los métodos de pago electrónicos en el país, esto porque es un tema que aún está en desarrollo por lo que información histórica es poca en relación con este tema.

6.3 RECOMENDACIONES

- Investigar las diferentes opciones que existen en el mercado relacionado a los métodos de pago electrónico, ya que pueden traer un beneficio al negocio en caso de que se adoptan en el día a día.
- Construir una matriz capaz de determinar la cantidad de dinero el cual captó cada método de pago electrónico con el fin de poder evidenciar u observar de mejor manera cual trae mayor beneficio al comercio y en otro caso cual no es tan rentable.
- Tomar decisiones en torno al informe citado en el ítem anterior.

REFERENCIAS

Procuraduría General de la Republica. (19 de junio, 2019). Reglamento de comprobantes electrónicos para efectos tributarios.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89078&nValor3=116732&strTipM=TC

Mineraltree. (junio, 2022). Electronic Payments: What Your Business Needs to Know? <https://www.mineraltree.com/blog/electronic-payments-what-your-business-needs-to-know/#:~:text=The%20most%20popular%20methods%20of,debit%2C%20and%20electronic%20checks>).

Alberto Pérez. (febrero, 2019). Medios de pago: historia y evolución de todos los métodos. Directivos y Empresas. <https://www.directivosyempresas.com/empresas/reportajes/medios-de-pago-historia-y-evolucion/>

Eva Pérez. (febrero, 2016). ¿Cómo nació la tarjeta de crédito? El dinero de plástico que surgió de un olvido. <https://www.economista.es/empresas-finanzas/consumo/noticias/7373612/02/16/Como-nacio-la-tarjeta-de-credito-El-dinero-de-plastico-que-surgio-de-un-olvido.html>

Remitly. (Setiembre, 2018). La evolución de las transferencias internacionales de dinero. <https://blog.remitly.com/es/finanzas/evolucion-transferencias-internacionales-dinero/>

Rubén Salazar. (Junio 2022). Tecnología “*contactless*” puede dinamizar pagos en Latinoamérica. VISA. <https://www.visa.co.cr/la-diferencia-visa/tecnologia-innovacion/tecnologia-contactless-pagos-latinoamerica.html>

Enel X. (Marzo, 2021). Pasarse al pago digital: ventajas y facilidades.
<https://corporate.enelx.com/es/stories/2021/03/digital-payments-benefits>

MCPRO. (25 de junio, 2017). La evolución de los métodos de pago a lo largo de la historia.
<https://www.muycomputerpro.com/2017/06/25/evolucion-metodos-pago>

Gabriela Porto. (27 de octubre, 2021). La era de los pagos digitales ha llegado. VTEX.
<https://vtex.com/latam/blog/tendencia-latam/metodos-de-pago-digital/#:~:text=Los%20pagos%20digitales%20son%20todo,ninguna%20transacci%C3%B3n%20de%20dinero%20f%C3%ADsico.>

Susana Gil. Economipedia. (13 de julio, 2015).
<https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>

Guillermo Westreicher. Economipedia. (04 de agosto, 2020).
<https://economipedia.com/definiciones/ventas.html#:~:text=Las%20ventas%2C%20en%20econom%C3%ADa%2C%20son,punto%20de%20vista%20del%20vendedor.>

Deloitte. (15 de enero, 2018). ABC Factura Electrónica.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/tax/documentos/180109-cr-tax-ABCFacturaElectronica.pdf>

Ministerio de Hacienda. (mayo, 2022). Misión, visión y valores institucionales.
<https://www.hacienda.go.cr/InfoGeneral.html>

Gregorio Rodríguez Mejía. (noviembre, 2021). Que es la evasión fiscal. Revistas Jurídicas UNAM.
<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3673/4485#:~:text=La%20evasi%C3%B3n%20fiscal%20es%20el,%C3%B3rgano%20tiene%20derecho%20de%20exigir.>

Procuraduría General de la Republica. (24 de abril, 2006). Opinión Jurídica: 055 - J del 24/04/2006.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=13826&strTipM=T#:~:text=Impuesto%20es%20el%20tributo%20cuya,actividad%20estatal%20relativa%20al%20contribuyente.

Secretaria Ejecutiva del CIAT. (septiembre, 1989). Modelo de Sistema de Recaudación de los Tributos.

https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_7/modelo_de_sistema_recaudacion_ciat.pdf

KEYENCE. (agosto, 2022). Principios de la Trazabilidad.

https://www.keyence.com.mx/ss/products/marking/traceability/basic_about.jsp

Comunidad de Madrid. (agosto, 2022). Dinero en Efectivo.

[https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/dinero-](https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/dinero-efectivo#:~:text=Se%20considera%20dinero%20en%20efectivo,medio%20de%20pago%20al%20portador.&text=El%20dinero%20en%20efectivo%20se,habitual%20en%20multitud%20de%20ocasiones)

[efectivo#:~:text=Se%20considera%20dinero%20en%20efectivo,medio%20de%20pago%20al%20portador.&text=El%20dinero%20en%20efectivo%20se,habitual%20en%20multitud%20de%20ocasiones](https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/dinero-efectivo#:~:text=Se%20considera%20dinero%20en%20efectivo,medio%20de%20pago%20al%20portador.&text=El%20dinero%20en%20efectivo%20se,habitual%20en%20multitud%20de%20ocasiones)

BBVA. (25 de noviembre, 2015). BBVA.com

¿Qué es una transferencia bancaria y cuál es su clasificación?

<https://www.bbva.com/es/transferencias-bancarias-clasificacion-y-comisiones-mas-usuales/>

Santander. (agosto, 2022). Diferencia entre tarjeta de crédito y débito.

[https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/tarjetas/diferencias-tarjeta-credito-](https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/tarjetas/diferencias-tarjeta-credito-debito#:~:text=En%20una%20tarjeta%20de%20d%C3%A9bito,cobro%20hasta%20el%20mes%20siguiente.)

[debito#:~:text=En%20una%20tarjeta%20de%20d%C3%A9bito,cobro%20hasta%20el%20mes%20siguiente.](https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/tarjetas/diferencias-tarjeta-credito-debito#:~:text=En%20una%20tarjeta%20de%20d%C3%A9bito,cobro%20hasta%20el%20mes%20siguiente.)

Wiki Económica. (agosto, 2022). Pequeñas Empresas.

<https://wikieconomica.com/pequenas-empresas/>

Myriam Quiroa. (12 de mayo, 2020). Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/establecimiento-comercial.html>

BBVA. (22 de noviembre, 2017). ¿Qué es la tecnología 'contactless' o pago sin contacto?

<https://www.bbva.com/es/tecnologia-contactless-pago-contacto/>

INA. (agosto, 2022). ¿Qué es el SINPE Móvil y como nos ayuda en tiempos del COVID-19?

https://www.ina.ac.cr/inavirtual/Documentos%20compartidos/Guias_COVID/guiaSinpeMovil.pdf

EcuRed. (14 de abril, 2015). Santa Ana (San José).

[https://www.ecured.cu/Santa_Ana_\(San_Jos%C3%A9\)](https://www.ecured.cu/Santa_Ana_(San_Jos%C3%A9))

Economipedia. (Junio, 2022). Tarjeta de crédito.

<https://economipedia.com/definiciones/tarjeta-de-credito.html>

GCF Global. (Junio, 2022). Crédito - Características de la tarjeta de crédito.

<https://edu.gcfglobal.org/es/credito/caracteristicas-de-la-tarjeta-de-credito/1/>

Economipedia. (Junio, 2022). Tarjeta de débito.

<https://economipedia.com/definiciones/tarjeta-de-debito.html>

Banco Central de Costa Rica. (Junio 2022). SINPE Móvil. <https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/servicios-brindados-a-clientes/sinpe-m%C3%B3vil>

BBVA. (Junio, 2022). ¿Qué son las transferencias bancarias?

<https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/ahorro/que-son-las-transferencias-bancarias.html>

Banco Mundial. (Febrero, 2022). Del dinero en efectivo al pago digital en pandemia.

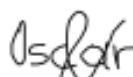
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/02/04/dinero-en-efectivo-pago-digital-pandemia-america-latina>

ANEXOS

Anexo 1. Declaración Jurada

Yo, Oscar Elizondo Chavarria, mayor de edad, cédula de identidad número 1-1748-0831, en condición de egresado de la carrera de Contaduría de la Universidad Hispanoamericana, y advertido 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 Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "Impacto generado por los medios de pagos digitales en los ingresos de tres pequeñas empresas de Piedades de Santa Ana de abril a diciembre del año 2020" 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 Llorrente, el 30 de agosto del año dos mil venti_dos.

Oscar Elizondo Chavarria



Cédula de identidad: 1-1748-0831

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 30 de agosto de 2022

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Oscar Elizondo Chavarria con número de identificación 1-1748-0831 autor (a) del trabajo de graduación titulado "Impacto generado por los medios de pagos digitales en los ingresos de tres pequeñas empresas de Piedades de Santa Ana de abril a diciembre del año 2020" presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Contaduría 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.

Cordialmente,



Oscar Elizondo. 1-1748-0831
Firma y Documento de Identidad

Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor

Santa Ana, 7 de julio de 2022.

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El estudiante Oscar Elizondo Chavarria, cédula de identidad número 117480831, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Impacto generado por los medios de pagos digitales en los Ingresos de tres pequeñas empresas de Piedades de Santa Ana de abril a diciembre del año 2020", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Contaduría Pública.

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 la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Original del tema	10%	10%
b) Cumplimiento de entrega de avances	20%	15%
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la Investigación	30%	30%
d) Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	18%
e) Calidad, detalle del marco teórico	20%	15%
Total	100%	88%

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

Atentamente,

CARLOS
EDUARDO
LOPEZ FUENTES
Firma(FIRMA)

Firmado digitalmente
por CARLOS
EDUARDO LOPEZ
FUENTES (FIRMA)
Fecha: 2022.07.08
13:11:30 -06'00'

Carlo López Fuentes

Cédula de Identidad 303720378

Miembro 23292, 7 508 y 686 del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica respectivamente.

CARTA DE LECTOR

San José, 05 de agosto 2022

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Servicios Estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas


El estudiante Oscar Elizondo Chavarria, cédula de Identidad 1-1748-0831 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de Investigación denominado " Impacto generado por los medios de pagos digitales en los Ingresos de tres pequeñas empresas de Piedades de Santa Ana de abril a diciembre del año 2020", el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Contaduría Pública.

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.

Cordialmente,

JEREMY
GERARDO
EDUARTE
ALEMAN



Firmado
digitalmente por
JEREMY GERARDO
EDUARTE ALEMAN
Fecha: 2022.08.05
21:31:30 -0500'

Nombre JEREMY EDUARTE ALEMAN

Cédula 0108600567