

Incursión del mercado electrónico durante tiempos de COVID-19 en Costa Rica

Alejandro Barrantes Castro
alejandro.barrantes.castro@est.una.ac.cr

Geancarlo Bermudez Blandon
jose.bermudez.blandon@est.una.ac.cr

Jose Andres Rojas Rojas
jose.rojas.rojas@est.una.ac.cr

Diana Saenz Leon
diana.saenz.leon@est.una.ac.cr

Abstract

El presente documento aborda la adopción del mercadeo electrónico como mecanismo económico en Costa Rica en el año 2020. El aumento de la utilización de internet y el uso de dispositivos móviles ha creado un ambiente propicio para el crecimiento del comercio electrónico en Costa Rica. Durante el año 2020, año en el que se dio la pandemia “COVID-19”, el contacto físico se evitó en la medida de lo posible para evitar la expansión de la enfermedad.

Con ello, las empresas que anteriormente empleaban medios físicos y tradicionales para realizar sus transacciones aceleraron la adopción de medios digitales para abarcar la mayor cantidad de procesos posibles y así, no sufrir grandes pérdidas económicas por el estado de “pausa” en el que entró el mundo. Las grandes ventajas que ofrecen estos medios y plataformas digitales es que estas

permiten la transferencia de información sin importar la barrera

tiempo espacio. El mercadeo electrónico se tornó una alternativa altamente viable y cómoda.

Los consumidores también observaron consecuencias positivas de este cambio, al poder adquirir una gran variedad de productos sin dejar la comodidad de sus hogares y teniendo la posibilidad de poder comparar calidad y precio de varios comercios para así realizar la acción más adecuada a sus necesidades y deseos.

Keywords: SINPE, móvil, pago, pago digital, SINPE móvil, COVID-19, mercado electrónico, Costa Rica.

Introducción

La adopción del mercadeo electrónico como mecanismo económico ha sido un tema de gran relevancia en Costa Rica en los últimos años, especialmente en el

contexto de la pandemia de COVID-19, que ha acelerado la necesidad de contar con plataformas y canales de ventas en línea que posibilitan de una u otra manera realizar pagos con el menor contacto físico posible.

A razón de esto y otras razones, plataformas de mercadeo y pago electrónico como sinpe móvil han incursionado de diversas maneras en Costa Rica, lo que ha creado un ambiente propicio para el desarrollo del comercio electrónico. Sin embargo, a pesar de los avances, aún existen retos y obstáculos que limitan el crecimiento del comercio electrónico, como la falta de confianza del consumidor y la necesidad de capacitación para los empresarios en el uso de herramientas digitales.

Se espera que al finalizar su lectura, el lector posea una idea nítida sobre el trasfondo de la penetración de los medios electrónicos de pago en Costa Rica, así como su posible futuro en el país y sus desafíos.

Desarrollo

La llegada de la pandemia en el 2019 causó un gran impacto en diversas áreas del país, entre ellas la económica, en la cual se dieron algunos cambios que cambiaron en gran medida la manera de comprar y vender bienes

Durante la pandemia de COVID-19, se ha observado un aumento significativo en la incursión del mercado electrónico en Costa Rica. Las restricciones impuestas por la crisis sanitaria han llevado a un cambio en los hábitos de consumo, con un mayor énfasis en las compras en línea y el uso de las TIC para realizar transacciones comerciales.

Entre las ventajas del sinpe móvil podemos destacar algunas de las mencionadas por Internetideas (2020), donde se habla sobre la rapidez y la comodidad que ofrece el servicio, ya que permite a los usuarios realizar transferencias de dinero y pagos de facturas de forma inmediata y desde cualquier lugar siempre que cuente con acceso a Internet.

Además, se puede destacar que el servicio tiende a ser muy seguro, a razón de que utiliza tecnología de encriptación para proteger las transacciones y garantizar la privacidad de los datos personales y financieros de los usuarios.

De igual manera, se destaca la accesibilidad con la que cuenta SINPE Móvil, ya que cuenta con disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que permite a los usuarios realizar transacciones de manera rápida y conveniente en cualquier momento y lugar. Esto por supuesto a excepción de momentos donde se esté realizando algún tipo de

mantenimiento de la aplicación o el sistema.

A su vez, cabe destacar que el servicio de SINPE móvil tiende a ser fácil de utilizar, ya que ,en su mayoría cuentan con interfaces intuitivas y amigables que permiten a los usuarios realizar transacciones sin necesidad de ser expertos en tecnología.

Dentro del marco de COVID-19 esta herramienta fue de gran ayuda para las empresas y PYMES en Costa Rica, a razón de que este sistema permitió continuar con la metodología de pagos pero propiciando el contacto al mínimo posible, al mismo tiempo que reducía el uso de efectivo que podría tener virus o bacterias que puedan ser dañinas para la salud.

Según informes del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica (MICITT), el crecimiento del comercio electrónico en el país se ha acelerado en los últimos años, y la pandemia ha sido un catalizador para su expansión. Se ha observado un aumento en el número de empresas que han migrado a plataformas en línea para ofrecer sus productos y servicios, así como un incremento en la adopción de pagos electrónicos y la implementación de servicios de entrega a domicilio.

El uso de las TIC ha sido fundamental para facilitar esta incursión en el mercado electrónico. Las empresas han utilizado

herramientas tecnológicas como sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales para promover sus productos, interactuar con los clientes y gestionar las transacciones. Además, se han implementado soluciones de logística y distribución para garantizar la entrega segura y oportuna de los productos adquiridos en línea.

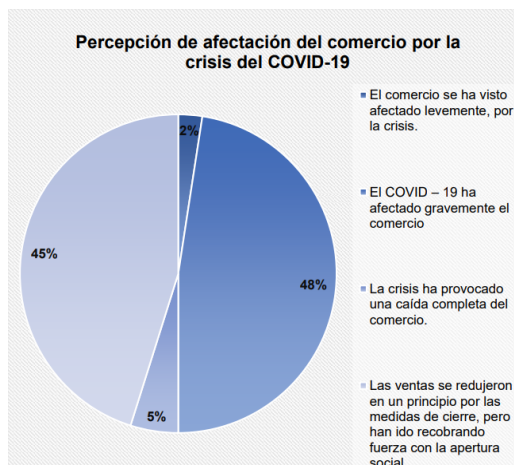
Antes de mostrar cuales TIC's han sido de vital importancia para impulsar el mercado electrónico, es necesario entender cómo se encuentra la población costarricense ante este tiempo de crisis.

Luego de haber realizado una investigación, mediante entrevistas se pudo conocer las condiciones de un grupo u objeto de estudio, esta investigación ha sido realizada por estudiantes de la Universidad Hispanoamericana con el título de *“Estrategias de mercado para la reinserción de las empresas en tiempos de crisis generada por el COVID-19 en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica en el tercer cuatrimestre del 2020”*.

En el siguiente gráfico, se permite conocer cuáles son las condiciones en las que viven las personas que forman parte del objeto de estudio en este momento, debido a que el empleo es la principal fuente de ingresos para la mayoría de la población en general, si este se ve afectado o suspendido sin duda alguna el comportamiento como

consumidor va a variar, según sea el caso.

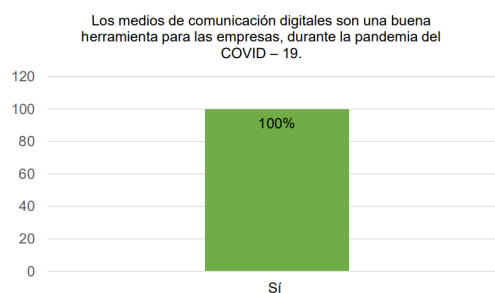
GRÁFICO N° 1.



Fuente: Estrategias de mercado para la reinserción de las empresas en tiempos de crisis generada por el COVID-19

Como se puede observar en el gráfico anterior, la mayoría de las personas, a excepción de un 2%, ha respondido o ha tenido la percepción de que el virus COVID-19 ha sido factor clave en la crisis comercial que se ha dado en nuestro país durante los tiempos de pandemia. Luego de conocer el estado de la población afectada por el tiempo de crisis, se puede empezar a desarrollar sobre algunas soluciones que se incursionaron para solventar esta crisis y volver a impulsar el crecimiento por medio del mercado electrónico y TICs.

GRÁFICO N° 2.



Fuente: Estrategias de mercado para la reinserción de las empresas en tiempos de crisis generada por el COVID-19

Aunque el objetivo de esta investigación no es estudiar los medios de comunicaciones digitales directamente, de acuerdo a los datos representados en el gráfico adjunto, se puede apreciar que el 100% de la muestra encuestada considera que los medios de comunicación digitales han sido una herramienta beneficiosa para las empresas durante la pandemia del COVID-19.

Este hallazgo resulta sumamente positivo, ya que resalta el valor y la eficacia de los medios digitales como una estrategia eficiente para las empresas en tiempos de crisis sanitaria. Durante la pandemia, los medios de comunicación digitales han demostrado ser una herramienta eficaz para mantener la visibilidad de las empresas, llegar a un público más amplio y establecer una interacción directa con los consumidores. Su capacidad para adaptarse

rápidamente a los cambios y su alcance global los convierten en una opción preferida para muchas empresas que buscan mantenerse activas y competitivas en este entorno desafiante.

A través de este gráfico se evidencia la relevancia de los medios de comunicación digitales en la sociedad actual, en un mundo globalizado y digitalizado. Estos canales se vuelven indispensables tanto para las personas como para las empresas, ya que desempeñan un papel fundamental en la difusión de marcas, el mantenimiento de una presencia en la mente del consumidor y la interacción con ellos. Además, se han convertido en una valiosa herramienta para la investigación de mercados, ya que las redes sociales permiten a las personas compartir sus preferencias, estilos de vida y opiniones sobre diversos temas, productos y servicios. De esta manera, se pueden analizar los comportamientos de los usuarios y obtener información relevante para el estudio de mercados.

En el desarrollo de esta investigación, se ha utilizado como fuente de apoyo la página oficial del Banco Central de Costa Rica, la cual ha proporcionado información confiable y actualizada sobre el uso del SINPE Móvil. Esta fuente ha sido fundamental para recopilar datos

relevantes y obtener una perspectiva más completa sobre cómo esta plataforma ha sido un impulsor clave del comercio electrónico durante la pandemia en el país.

El SINPE Móvil ha demostrado ser una herramienta esencial durante la pandemia en Costa Rica al impulsar el comercio a través de las TIC. Su adopción masiva ha permitido transacciones seguras y sin contacto físico, promoviendo el distanciamiento social y reduciendo los riesgos de contagio.

Además, el análisis de los comportamientos de los usuarios a través de esta plataforma brinda información valiosa para comprender las tendencias de consumo y adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes. La utilización de fuentes confiables, como la página oficial del Banco Central de Costa Rica, ha respaldado esta investigación y proporcionado datos relevantes sobre el impacto del SINPE Móvil en el comercio durante la pandemia.

Como puede ser observado y mencionado anteriormente el COVID-19 generó una gran aceleración en la adopción del comercio electrónico. Esto principalmente por las medidas de distanciamiento que fueron impuestas como medida de prevención ante el

posible contagio, así como el cierre de tiendas físicas y por supuesto, las restricciones en la movilidad.

Las personas ocupaban una manera de continuar realizando sus compras habituales sin requerir de ir a comprar de manera física. A su vez, también se puede destacar que las razones anteriores no fueron las únicas razones que generaron su gran impacto en la sociedad costarricense. Según destaca López (2021) el SINPE Móvil como sistema de pagos electrónicos creado por el Banco Central de Costa Rica, se caracteriza por su seguridad, facilidad de uso, amplia cobertura, disponibilidad y bajo costo. El SINPE Móvil ha recibido reconocimiento por su innovación, habiendo ganado el premio de innovación de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) en 2015 (párr.1). Esta seguridad, además de amplia cobertura propició que su llegada fuera bien vista por los costarricenses.

La adopción del SINPE Móvil ha sido fundamental para mantener la continuidad de los negocios durante la pandemia. Los comerciantes y emprendedores han podido implementar esta solución en sus establecimientos, permitiendo a los clientes realizar pagos de forma rápida y segura sin tener que hacer contacto

físico con dispositivos o intercambiar dinero en efectivo. Esto ha generado confianza en los consumidores y ha contribuido a mantener las operaciones comerciales en funcionamiento, incluso en tiempos de restricciones y cierres parciales.

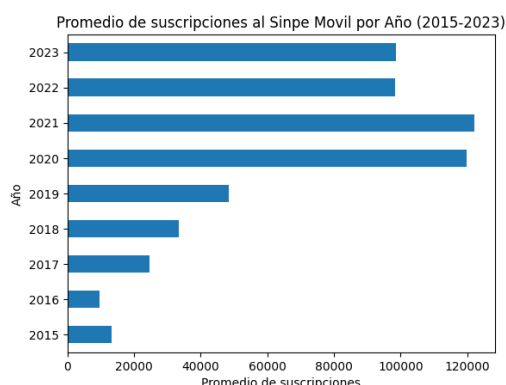
Además, SINPE Móvil ha impulsado el comercio electrónico en Costa Rica. Muchos emprendedores y pequeñas empresas han recurrido a la venta en línea para mantener sus negocios activos. Gracias a la integración del SINPE Móvil como método de pago en las plataformas digitales, se ha facilitado el proceso de compra y venta en línea, brindando mayor comodidad y seguridad a los consumidores. Esto ha fomentado el crecimiento del comercio electrónico en el país, permitiendo a más emprendedores y empresas incursionar en el mercado digital y alcanzar a un público más amplio.

De igual manera, se puede destacar que las redes sociales han desempeñado un papel de suma importancia en lo que respecta a la facilitación de compras por internet, a razón de que las plataformas de redes sociales como Facebook, Instagram y similares se han convertido en grandes aliados de las empresas, funcionando como herramientas de marketing y comercio electrónico, a razón de que estas permiten tener un trato

personalizado a los cliente al conversar directamente con ellos y ofrecerles una experiencia de compra mucho más integral.

Entre las maneras en las que las redes sociales han facilitado las compras digitales se pueden destacar algunas como lo es la compra directa en plataformas como Facebook e Instagram, las cuales poseen funciones integradas que facilitan la venta de productos y servicios. Esto a razón de que los usuarios ni siquiera deben de salir de la plataforma para ser capaces de realizar la compra, lo que deriva en un proceso de compra simplificado, donde los usuarios pueden buscar, comparar y comprar productos sin siquiera tener que buscar una página web externa.

GRÁFICO N° 3.



Fuente: Elaboración propia

La información proporcionada en el gráfico anterior respalda y confirma todo lo descrito anteriormente sobre la importancia del SINPE Móvil

durante la pandemia. Este gráfico reafirma que el uso de SINPE Móvil ha sido fundamental para el impulso del comercio en Costa Rica a través de las TIC.

El gráfico muestra claramente que la adopción del SINPE Móvil ha experimentado un incremento significativo durante la pandemia. Esto demuestra que tanto los comerciantes como los consumidores han reconocido los beneficios de utilizar esta plataforma para realizar pagos y transferencias. El SINPE Móvil ha sido una solución efectiva para reducir los riesgos de contagio, lo que ha llevado a un aumento en su aceptación y uso generalizado.

Además, el gráfico también refleja el crecimiento del comercio electrónico en Costa Rica, respaldado por el uso del SINPE Móvil como método de pago en las transacciones en línea. Esto demuestra cómo el SINPE Móvil ha sido una herramienta clave para facilitar y fortalecer el comercio electrónico, brindando seguridad y comodidad a los consumidores al realizar sus compras en línea.

En conclusión, su adopción ha experimentado un aumento significativo, destacando su relevancia como una solución segura y conveniente para realizar pagos y transferencias. El SINPE Móvil ha sido

un impulsor del comercio electrónico, permitiendo que más personas se sumen a esta forma de consumo y promoviendo la transformación digital en Costa Rica. Además, es posible evidenciar que, si bien el SINPE iba avanzando poco a poco durante los años de pandemia fue donde este tuvo su mayor auge, precisamente en los años 2020 y 2021, luego se ve una decadencia en las suscripciones, a razón de que volvió a la curva de crecimiento normal.

Conclusión

En conclusión, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han demostrado ser herramientas esenciales durante los tiempos de pandemia. Han jugado un papel fundamental en la sociedad al facilitar la comunicación, el acceso a la información, la educación a distancia, el trabajo remoto y la provisión de servicios básicos, todo esto ha sido demasiado útil para fomentar el tema investigado, el cual es el mercado electrónico, permitiendo expandir el alcance de este.

La pandemia de COVID-19 ciertamente impulsó la incursión del mercado electrónico en Costa Rica, ante las restricciones y demás problemáticas relacionadas con la salud los consumidores buscaron alternativas para su día a día, lo que resultó en un aumento significativo en

lo que respecta a la adopción y uso del mercado electrónico y con esto, el comercio digital.

El comercio electrónico se convirtió en una solución acertada a las necesidades presentadas por los ciudadanos costarricenses ante la pandemia, tratando y dando solución a cuestionantes como el realizar pagos sin la necesidad de tener contacto directo con el vendedor del producto, dando cabida entre muchas otras cosas a aspectos como las tiendas virtuales, donde desde la compra hasta el momento de recibir el producto era meramente digital, sin necesariamente tener que coordinar con alguna persona de manera presencial o incluso, sin siquiera salir de casa. Al las empresas adaptarse de manera rápida y eficaz a esta nueva modalidad se logró satisfacer la demanda creciente

Este cambio, si bien no fue fácil para todos, no solo benefició a los consumidores brindándoles seguridad, comodidad y confiabilidad, sino que también abrió nuevas oportunidades para que las empresas extendieron su alcance y de esta manera, conectar con más clientes interesados en sus productos

Además, se puede añadir que las redes sociales han tenido un gran impacto en la facilitación de compras por internet a través de medios

electrónicos durante los tiempos de pandemia.

Sin embargo, para esta vía del comercio aún existen retos y grandes oportunidades de crecimiento. Varias áreas y localizaciones del país de considerable tamaño y población como lo son las rurales aún no cuentan con servicios de internet o electricidad constantes, y varios de sus pobladores no poseen dispositivos que permitan navegar el mundo digital, y mientras estas no tengan avance el comercio electrónico no podrá beneficiar esos espacios. De manera que esto se vuelve en un factor que depende directamente del ecosistema digital en Costa Rica

Estos factores externos al mercadeo electrónico son limitantes al mismo. Además, la confianza de los consumidores y comerciantes que adopten estos medios debe ganarse utilizando mecanismos de seguridad apropiados.

Existen aún varios retos y espacio de mejora, algunas plataformas digitales de venta no inspiran confianza en los consumidores ni en los comerciantes que pretenden dejar todos los movimientos y datos transaccionales entre un tercero y su clientela.

En un mundo donde los ataques cibernéticos se vuelven más comunes y más peligrosos, es importante que los desarrolladores de estas

alternativas implementen soluciones de seguridad efectivas y sólidas. Según el diario “El País.cr” (2022), Costa Rica experimentó un aumento de un 104% en ataques cibernéticos en el 2022, comparado con los ataques sufridos en el mismo periodo del 2021.

A su vez, se han dado gran cantidad de estafas digitales, así como diversos problemas que generan una disminución en la confianza sobre estos métodos de pago, así como se puede observar en el siguiente gráfico, donde se evidencian las experiencias negativas de compra que tuvieron los consumidores en bienes o servicios adquiridos.

GRÁFICO N° 4.



Fuente: Un 48,5 % de los consumidores del país realizan compras por algún medio electrónico, MEIC

Problemáticas como las mencionadas anteriormente en el gráfico probablemente estarán presentes en los distintos métodos de pago electrónico por un buen tiempo, sin embargo, se puede reducir

su frecuencia a través de educación sobre las posibles problemáticas y estafas que se pueden llegar a presentar en algún punto. De esta manera quizá si bien no sea eliminada del todo al menos disminuirá hasta cierto punto la reincidencia.

Recomendaciones

Se sugiere a los interesados en indagar y explorar este tema de manera más cercana el estudio del contexto histórico del año 2020 a 2023 (año en el que se declara como superada la pandemia del COVID-19) para complementar el observamiento de datos cuantificables y entender así sus raíces en la sociedad.

El tema tratado dentro de este artículo es de grandes implicaciones en la sociedad, y si bien no fue el foco de esta investigación, es importante explorar sus retos y sus posibles soluciones con el fin de que este importante movimiento de digitalización pueda navegar de manera correcta y responsable, y sus soluciones se elijan a partir del sentido y su adecuado uso.

A su vez, es pertinente comentar que a pesar de los retos que el mercado electrónico pueda tener estos pueden ser tratados de manera paulatina, dando espacio a las personas de zonas rurales o a los de bajos recursos que quizá no tengan acceso a internet o dispositivos móviles, de esta manera se puede

reducir la brecha digital, también, se puede comentar acerca de la educación que esta implica, ya que, a pesar de que el conocimiento que se requiere sobre dispositivos móviles o las aplicaciones en específico no es tan grande, hay personas que quizá no han tenido contacto con estos y necesitan de ayuda para lograr desarrollarse de manera adecuada en estas áreas.

Finalmente, se invita a la institución bajo la que se realiza el presente trabajo a impulsar a más estudiantes a explorar sobre el comercio electrónico, ya que es relevante para carreras de naturaleza informática conocer los posibles cambios digitales en la sociedad y los nichos a los que pueden integrarse sus profesionales.

Referencias Bibliográficas

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. (s/f). Micitt.go.cr. Recuperado el 11 de junio de 2023, de <https://www.micitt.go.cr/>

Quirós, V., & Jesús, E. (2021). Estrategias de mercado para la reinserción de las empresas en tiempos de crisis generada por el COVID-19 en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica en el tercer cuatrimestre del 2020.

<http://13.87.204.143/xmlui/handle/123456789/6386>

Internetideas. (2020, enero 13). *Envía o recibe dinero gratis usando SINPE Móvil*. Retrieved mayo 8, 2023, rescatado de <https://www.internetideas.net/transfiere-dinero-gratis-usando-sinpe-movil-en-costa-rica/>

Flórez, M. (2020, June 23). *Sinpe-Móvil del BCCR bancariza a las personas de bajos recursos • Semanario Universidad*. Semanario Universidad. Retrieved May 8, 2023, rescatado de <https://semanariouniversidad.com/pais/sinpe-movil-del-bccr-bancariza-a-las-personas-de-bajos-recursos/>

López, M. (2021, agosto 6). *SINPE Móvil: facilidad y seguridad en un solo paso*. <https://www.antit.io/articulo/sinpe-movil-facilidad-y-seguridad-en-un-solo-paso>

Un 48,5 % de los consumidores del país realizan compras por algún medio electrónico. Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa

Rica -. Recuperado el 8 de junio de 2023, de <https://www.meic.go.cr/comunicado/1146/un-485-de-los-consumidores-del-pais-realizan-compras-por-algun-medio-electronico.php>

Cr, P. E. (2022, August 22). Costa Rica registró 513 millones de intentos de ciberataques en la primera mitad del año. Diario Digital Nuestro País. <https://www.elpais.cr/2022/08/22/costa-rica-registro-513-millon-es-de-intentos-de-ciberataques-en-la-primera-mitad-del-ano/>