



## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### PAGOS EN EFECTIVO VERSUS PAGOS DIGITALES: HÁBITOS FINANCIEROS EN AZUERO

*Cash payments versus digital payments: financial habits in Azuero*

**Celia Fleck**

Universidad de Panamá  
Panamá

[celia.fleck@up.ac.pa](mailto:celia.fleck@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0000-0001-6956-9068>

**Mayra Peralta**

Universidad de Panamá  
Panamá

[mayra.peralta@up.ac.pa](mailto:mayra.peralta@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0009-0000-8440-3402>

**Josué M. González C.**

Universidad de Panamá  
Panamá

[josue-m.gonzalez-c@up.ac.pa](mailto:josue-m.gonzalez-c@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0009-0004-1327-5713>

**Anyury M. González G.**

Universidad de Panamá  
Panamá

[anyury-m.gonzalez-d@up.ac.pa](mailto:anyury-m.gonzalez-d@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0009-0000-2813-0366>

**Carmen Y. Moreno S.**

Universidad de Panamá  
Panamá

[carmen-y.moreno-s@up.ac.pa](mailto:carmen-y.moreno-s@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0009-0008-5610-6660>

**Diana M. Soto G.**

Universidad de Panamá  
Panamá

[diana.soto-g@up.ac.pa](mailto:diana.soto-g@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0009-0000-6838-2701>





**Fernanda Peña**  
Universidad de Panamá  
Panamá  
fernanda-z.peña-v@up.ac.pa  
<https://orcid.org/0009-0007-9423-0702>

**Roxana E. Madrigales A.**  
Universidad de Panamá  
Panamá  
roxana-e.madrigales-a@up.ac.pa  
<https://orcid.org/0009-0006-0573-9789>

*Recibido: 8 de octubre 2025*

*Aceptado: 29 de noviembre 2025*

*DOI <https://doi.org/10.48204/j.centros.v15n1.a8399>*

## Resumen

---

Este estudio busca analizar los hábitos financieros de las personas, en la actualidad, en las provincias de Herrera y Los Santos, con relación a las formas de pago, uso de dinero en efectivo y pagos en forma digital y los factores que los condicionan. Debido al auge tecnológico, el incremento de las digitalizaciones, la pandemia del Covid-19 se han activado y cambiado los hábitos de las personas alrededor del mundo. Se utilizó una metodología cuantitativa, de carácter descriptiva y explicativa. Se consideró una muestra de 125 personas residentes en la Región de Azuero, en el cual, el 98% posee dispositivos con acceso a Internet y el 50% usa servicios digitales diariamente, evidenciando alto acceso tecnológico y consolidación de prácticas digitales. Sin embargo, el 55% combina efectiva y pagos digitales según la situación y solo el 34% percibe los pagos digitales como totalmente seguros. Los hallazgos apuntan a una tendencia hacia la digitalización reforzada por la tecnología y la pandemia de COVID-19, pero limitada por temores de seguridad, exclusión tecnológica e infraestructura insuficiente que merman la confianza y la adopción plena. Se concluye que, aunque las dinámicas sociales avanzan hacia lo digital,





estos datos reflejan que los factores sociales están evolucionando, pero aún existen barreras culturales y de percepción que afectan la adopción de pagos digitales.

**Palabras clave:** Hábitos financieros, inclusión financiera, pagos digitales, pagos en efectivo.

### Abstract

---

This study seeks to analyze the current financial habits of people in the provinces of Herrera and Los Santos in relation to payment methods, use of cash and digital payments, and the factors that influence them. Due to the technological boom, the increase in digitization, and the COVID-19 pandemic, people's habits around the world have been activated and changed. A quantitative, descriptive, and explanatory methodology was used. A non-probabilistic sample of 125 people residing in the Azuero Region was considered, in which 98% have devices with Internet access and 50% use digital services daily, demonstrating high technological access and consolidation of digital practices. However, 55% combines cash and digital payments depending on the situation, and only 34% perceive digital payments as completely secure. The findings point to a trend toward digitization reinforced by technology and the COVID-19 pandemic, but limited by security fears, technological exclusion, and insufficient infrastructure that undermine confidence and full adoption. It is concluded that, although social dynamics are moving towards digital, these data reflect those social factors are evolving, but cultural and perception barriers still exist that affect the adoption of digital payments.

**Keywords:** Financial habits, financial inclusion, digital payments, cash payments.



## Introducción

---

El avance tecnológico ha permitido que se amplie cada vez más el ecosistema digital financiero, facilitando una mayor inclusión y acceso al sistema digital. Los pagos digitales abarcan transferencias electrónicas, tarjetas bancarias, billeteras virtuales y aplicaciones móviles. Estas herramientas han revolucionado la forma de realizar transacciones al ofrecer rapidez, conveniencia y una mayor seguridad frente al efectivo.

China es uno de los países donde los pagos digitales han desplazado significativamente al efectivo. Aplicaciones como WeChat Pay y Alipay, que dominan el mercado, siendo utilizadas incluso para pequeñas transacciones, como pagar en mercados o transporte público. Según el informe de la base de datos Global Findex del Banco Mundial, más del 80% de las transacciones se realizan digitalmente, gracias a la penetración masiva de los teléfonos inteligentes y el desarrollo de una infraestructura financiera digital avanzada (Mehta, 2023). Este modelo ha permitido una mayor inclusión financiera en áreas rurales, pero también ha generado preocupaciones sobre la privacidad y la centralización de datos. A pesar de ello, el efectivo sigue circulando en regiones menos conectadas y entre generaciones mayores.

Canadá es un caso interesante, ya que combina el uso de efectivo con una alta adopción de pagos digitales. Según el Banco de Canadá, aproximadamente el 30% de las transacciones aún se realizan en efectivo, especialmente en comunidades rurales y entre adultos mayores. Sin embargo, la población más joven prefiere pagos digitales, como tarjetas sin contacto y billeteras electrónicas como Google Pay y Apple Pay (Rusu y Shimoda, 2022).



El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) presentó un informe en el que explora cuáles han sido los avances en la región de América Latina y el Caribe, utilizando un indicador en base de 1 a 5 teniendo en cuenta 4 variables que son: acceso y uso, infraestructura, agentes, regulación, innovación, coordinación y transparencia. Herrera et al. (2024) presenta los resultados de 10 países que son los siguientes: Chile (4.75) y Brasil (4.75) están avanzados en la incorporación de los pagos electrónicos, mientras que países como Bolivia (2.13) y Perú (1.75) sigue predominando el uso del efectivo, cabe mencionar que Panamá no participo en este estudio.

En los últimos años se ha observado en Panamá una disminución progresiva en el uso del dinero en efectivo, acompañado de un aumento en las transacciones digitales y los pagos electrónicos. El principal indicador de esta transición es la reducción del uso del dinero en efectivo en transacciones cotidianas. Durante la pandemia, el aumento de la demanda de dinero móvil ayudó para atenuar el deterioro de la tenencia de cuentas bancarias, las cuales se disminuyeron un 6% entre 2017 y 2021, luego de haber incrementado en un 63% entre 2011 y 2014, lo que podría deberse a la destrucción de los empleos formales, el cierre de negocios y la limitada protección social que pasó Panamá en el confinamiento (Yanguze, 2024).

Según un estudio realizado en 2023 por McKinsey & Company, donde se encuestan a 15,000 personas en todo el país, detalla que el 52% de los panameños prefiere pagar con tarjeta y de estos, el 9% usa los pagos móviles en sus transacciones (Hernández, 2024). Paralelamente, ha aumentado el uso de cajeros automáticos y sucursales bancarias. Entre las principales causas de este fenómeno se encuentran las mejoras en las infraestructuras de pagos digitales, que facilitan la flexibilidad y seguridad de las transacciones.



En la región de Azuero, al igual que en toda la región panameña, se ha observado esta tendencia que va en aumento en el uso de los pagos digitales, ya sea por tarjeta débito o crédito y pagos móviles, pero se desconoce el efecto que ocurre debido a esta transición, siendo la motivación de realizar esta investigación. Uno de los principales retos de este estudio radica en identificar las razones detrás de las preferencias de la población por uno u otro método de pago. Factores como la disponibilidad de tecnología, la percepción de seguridad, la educación financiera y el acceso a infraestructura adecuada son determinantes clave en este análisis. Además, aspectos económicos, como el nivel de ingreso y los incentivos para el uso de pagos digitales, también juegan un papel crucial en la elección de los métodos de pago.

En este estudio no solo se busca describir y analizar los hábitos financieros actuales en las provincias de Herrera y Los Santos, sino también explicar los factores subyacentes que impulsan la transición hacia pagos digitales.

## Materiales y Métodos

---

La presente investigación adopta un enfoque metodológico cuantitativo ya que usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. Además, combina los tipos descriptivo y explicativo, con un diseño transversal (Bernal, 2010).

El estudio es descriptivo ya que se centra en detallar el estado actual de los hábitos financieros y el uso de métodos de pago en la región de Azuero, especificando las propiedades y características de este fenómeno (Hernández et al., 2014). Simultáneamente, es explicativo porque busca determinar las relaciones



causales y los motivos subyacentes que impulsan la preferencia por el efectivo o los pagos digitales, como la percepción de seguridad y la inclusión financiera (Sampieri et al., 2014).

Los datos se recopilaron a través de fuentes primarias obtenidas por medio de una encuesta que, según Cohen et al. (2018) es una técnica de investigación que utiliza un cuestionario para obtener datos sobre actitudes, opiniones, comportamientos o características de una población definida.

Esta encuesta permitió recopilar, a través de cuestionarios estructurados con preguntas cerradas, la información necesaria sobre los hábitos financieros, nivel de uso de pagos digitales, factores de preferencia y la percepción de los métodos de pago tradicionales y digitales. Dicha encuesta se conforma de 20 preguntas cerradas (selección múltiple), aplicadas por medio de los formularios digitales de Google Forms.

Las preguntas fueron diseñadas para obtener datos cuantitativos sobre la frecuencia de uso de dinero en efectivo versus pagos digitales, la accesibilidad a estos métodos de pago y las barreras que enfrenta la población para adoptar nuevas tecnologías financieras. También se incluyeron preguntas demográficas para relacionar los hábitos financieros con variables como la edad, el nivel educativo y la ubicación geográfica.

Se consideró una muestra con tabulación automática para posteriormente hacer el análisis de la investigación. Con una población total de habitantes de N=170,553 en la región Azuero específicamente en las provincias de Los Santos y Herrera con un rango de edad entre 18 a 72 años, datos extraídos del INEC “Instituto Nacional de Estadística y Censo” (INEC, 2023), con un nivel de confianza de 95%,



Z=1.65 y un error máximo aceptado de e=7.4%, resultando una muestra de n=125 encuestados.

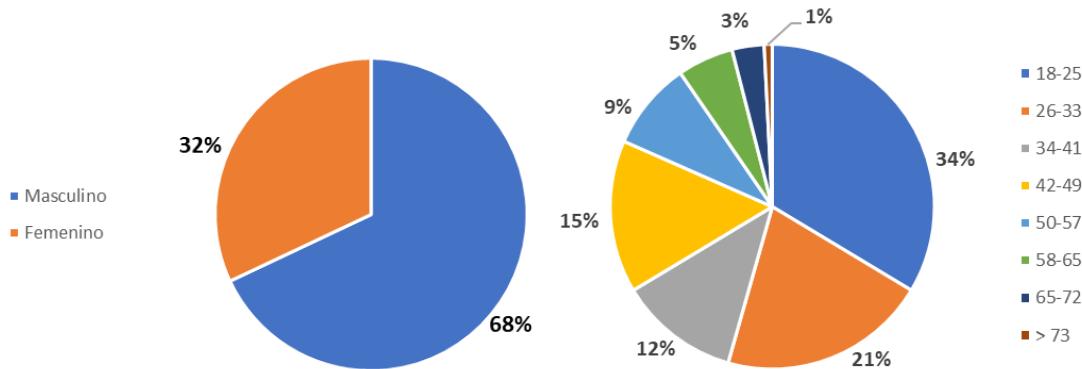
## Resultados

---

En la figura 1 se observa que la muestra estuvo conformada principalmente por mujeres, representando el 68%, mientras que el 32% correspondió al género masculino. Respecto a la distribución por edades como, el grupo más numeroso fue el de 18 a 25 años con un 34% seguido por el rango de 26 a 33 años con un 21%. Los encuestados entre 34 a 41 años constituyeron el 12%, y aquellos de 42 a 49 años representaron el 15%. Cabe destacar que el 18% restante correspondió a encuestados de 50 años o más.

**Figura 1**

Distribución por género (izquierda) y edades (derecha) de los encuestados



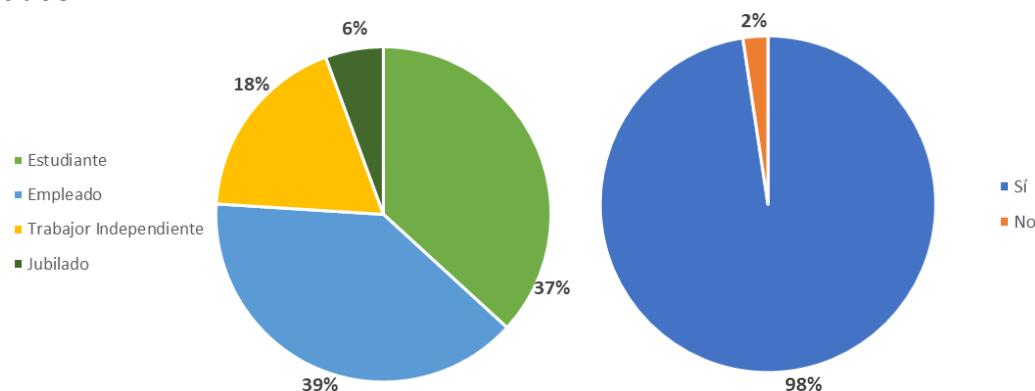
En cuanto al perfil educativo de los participantes, como se muestra en la figura 2, la gran mayoría, es decir, el 79%, cuenta con educación universitaria. Un 18% alcanzó el nivel de educación secundaria, y solo un 2% posee únicamente educación primaria. Respecto a la situación laboral, el 39% se identifica como



estudiante, constituyendo el grupo más numeroso. Le siguen los empleados con un 37% y los trabajadores independientes con un 18%. Los jubilados representan el 6% de la muestra. En lo que se refiere a la distribución geográfica, el 63% de los encuestados residen en la provincia de Herrera, mientras que el 37% lo hace en la provincia de Los Santos. En relación con el acceso a tecnología, una abrumadora mayoría del 98% afirmó poseer un dispositivo móvil con conexión a internet (tablet o teléfono celular), frente a un mínimo 2% que declaró no contar con dicho recurso.

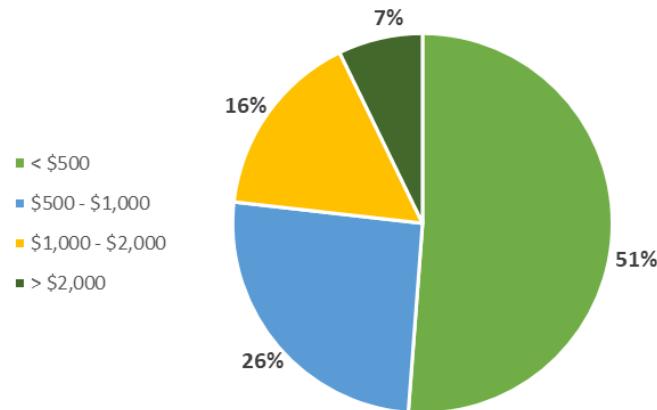
**Figura 2**

*Perfil educativo (izquierda) y acceso a la tecnología con internet (derecha) de los encuestados.*



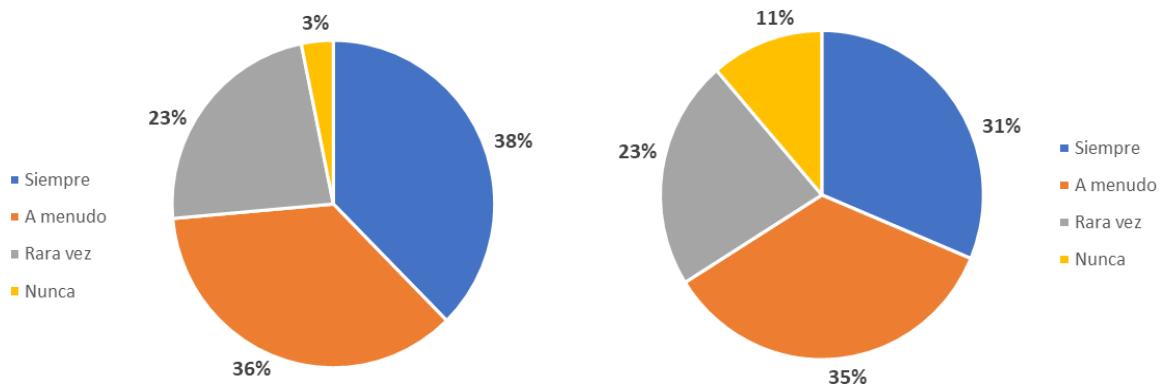
En relación con los ingresos mensuales reportados, según se aprecia en la figura 3, el 51% declararon percibir menos de \$500 mensuales. El 26% se ubicó en el rango de \$500 a \$1,000, el 16% entre \$1,000 y \$2,000, y solo el 7% indicó tener ingresos superiores a \$2,000.

**Figura 3**  
*Ingresos mensuales de los encuestados*



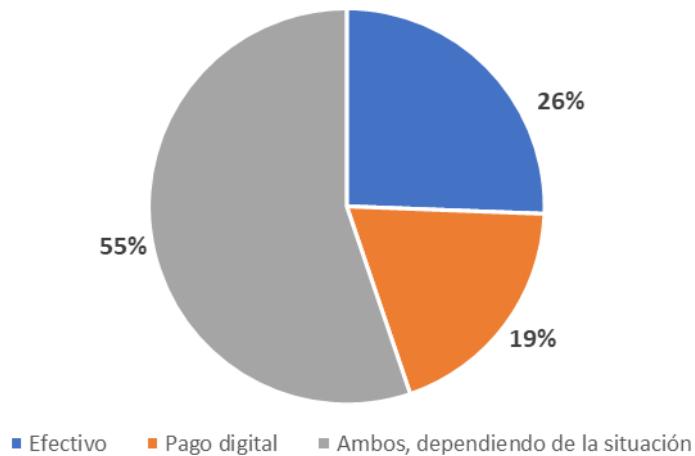
Tal como se observa en la figura 4, el 38% de los encuestados afirma que siempre realizan pagos en efectivo, el 36% a menudo, un 23% rara vez y el 3% afirma que nunca. En cambio, los resultados sobre la frecuencia de pagos digitales el 29% afirma que siempre lo utiliza, 50% a menudo, 21% rara vez y el 10% respondió que nunca los utiliza. Los encuestados consideran que los pagos digitales son seguros afirmando de forma positiva (Sí) un 34%, mientras que un 10% respondió que No, un 34% afirma que no tiene una opinión clara sobre este tema.

**Figura 4**  
*Frecuencia de pagos en efectivo (izquierda) y frecuencia de pagos digitales (derecha) de los encuestados.*



Con relación al método de pago de preferencia al momento de realizar sus pagos, se indica en la figura 5 que el 55% respondieron que prefieren ambos dependiendo de la situación, el 26% prefiere el efectivo y el 19% prefiere los pagos digitales.

**Figura 5**  
*Preferencia en el método de pago*



A pesar de que en los resultados de la preferencia de uso ya sea en efectivo o pago digital sea una preferencia mixta de acuerdo con el momento y situación, se les realiza otra pregunta: *¿Considera que el uso del efectivo disminuirá en los próximos años?*, según muestra la figura 6, el 80% de los encuestados respondió que Sí, mientras que el 4% afirmó que No, sin embargo, el 16% respondió no estar seguro. Al preguntarles si considera que el uso de efectivo se reemplazará por completo por los pagos digitales el 62% afirma que Sí, el 20% indica que no y el 18% respondió que no está seguro.

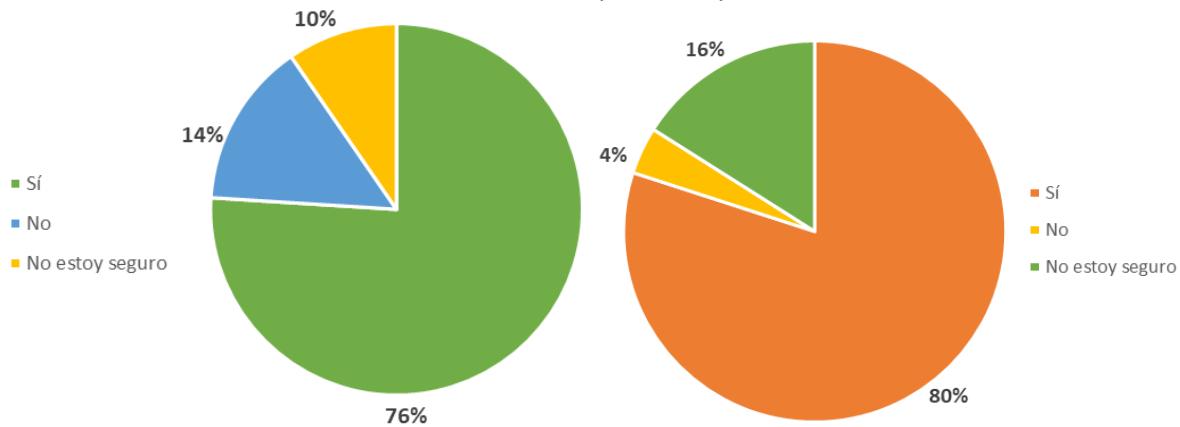
Asimismo, como factor social se le preguntó a los encuestados acerca de su opinión sobre los pagos digitales como una normal social hoy día el 76% afirmó que



Sí es una norma social, el 14% considera que No, mientras que el 10% respondió que no está segura.

**Figura 6**

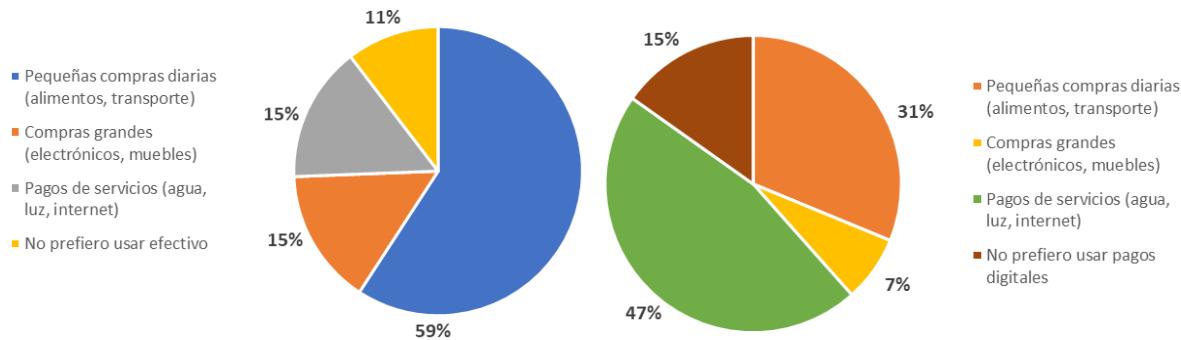
*Opinión sobre los pagos digitales como normal social (izquierda) y la disminución del uso de efectivo en los próximos años (derecha) de los encuestados*



Según la conducta en cuanto a las preferencias al momento de realizar los encuestados sus compras con efectivo se obtienen que el 59% afirman que realiza compras pequeñas diarias, 15% afirman que realizan compras grandes y pagos de servicios respectivamente, el 11% respondió que no prefiere utilizar efectivo como se muestra en la figura 7. En cuanto a las preferencias de compras con pagos digitales el 47% afirma que realizan pagos de servicios, el 31% realiza pequeñas compras diarias, el 15% prefiere no utilizar pagos digitales.

**Figura 7**

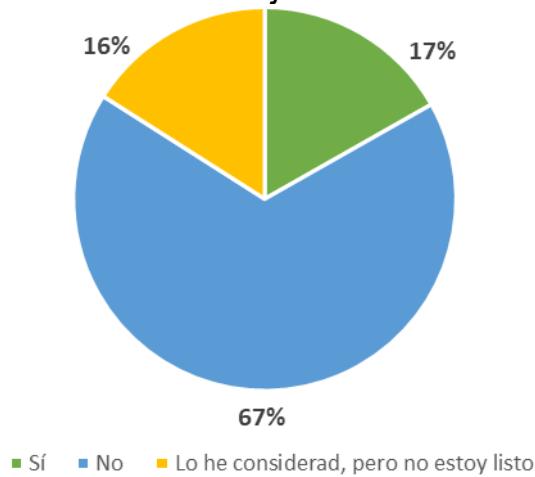
*Preferencias en el tipo de compras con efectivo y preferencias en el tipo de compras con pagos digitales*



También se les preguntó a los encuestados acerca de su principal preocupación al usar efectivo. En este sentido, al 58% le preocupa el riesgo de pérdida o robo, el 21% afirma no tener ninguna preocupación, un 13% tiene inconveniencia de llevar dinero en efectivo, y el 8% respondió que no existe registro en las transacciones. Por último, se les realizó la pregunta de *¿Ha considerado dejar de usar efectivo por completo?* (Figura 8), los encuestados respondieron que No un 67%, un 17% afirma que Sí y un 16% respondió que, si lo ha considerado, pero no se sienten listos para el cambio.

**Figura 8**

*Consideración de los encuestados al dejar de usar efectivo por completo*



## Discusión

---

Los resultados de esta investigación revelan una transición financiera en curso en las provincias de Herrera y Los Santos, caracterizada por una coexistencia pragmática entre el efectivo y los pagos digitales. Si bien una ligera mayoría (55%) de los encuestados reporta una preferencia mixta, utilizando ambos métodos según la situación, existe un consenso abrumador (80%) sobre la disminución futura del efectivo. Esta percepción de una transformación inevitable se alinea con la tendencia global acelerada por la pandemia, donde la adopción de pagos digitales experimentó un crecimiento sin precedentes según el BM “Banco Mundial” (BM, 2022). La alta tenencia de dispositivos móviles con internet (98%) en Azuero constituye un sustrato tecnológico esencial que facilita esta transición, similar a lo documentado en países africanos donde la telefonía móvil Global System for Mobile Association (GSMA) fue el vector principal de inclusión financiera (GSMA, 2022).

No obstante, la preferencia declarada y el uso real muestran matices críticos. A pesar de que los pagos digitales se utilizan "siempre" o "a menudo" por un 79% de la muestra, el efectivo mantiene una presencia robusta, siendo usado con la



misma frecuencia por un 74% de los encuestados. Esta persistencia del efectivo para transacciones cotidianas, especialmente compras pequeñas (59%), refleja un patrón observado a nivel global, incluso en economías avanzadas como Estados Unidos y Canadá, donde el efectivo conserva un nicho en transacciones de bajo monto y en comunidades específicas (Foster et al., 2022; Bank of Canada, 2023).

En el contexto de Azuero, esto puede atribuirse a factores como la alta proporción de ingresos bajos (51% gana menos de \$500 mensuales) y la prevalencia del sector informal, factores que, según el Banco Interamericano de Desarrollo (2021), sustentan la demanda de efectivo en América Latina.

La percepción de la seguridad de los pagos digitales aparece dividida, con solo un 34% considerándolos seguros y un 34% sin una opinión clara. Esta desconfianza y ambigüedad constituyen una barrera significativa, coincidiendo con los hallazgos del Banco Interamericano de Desarrollo (2021) sobre las preocupaciones de privacidad y seguridad en la región. La principal preocupación hacia el efectivo es tangible: el riesgo de robo o pérdida (58%), una desventaja inherente que los pagos digitales mitigan. Sin embargo, la infraestructura digital es percibida como insuficiente o desigual por más de la mitad de los encuestados (56%), lo que explica por qué, a pesar de reconocer las ventajas de lo digital y prever su dominio futuro, un 67% no ha considerado abandonar el efectivo. Esta paradoja subraya que la transición no es solo una cuestión de preferencia, sino de confianza y acceso robusto a la infraestructura.

La visión del futuro es contundente, la mayoría de los encuestados no solo cree que el efectivo disminuirá (80%), sino que un 62% considera posible su reemplazo completo, y un 76% visualiza los pagos digitales como una nueva norma social. Esta mentalidad progresista, incluso en un contexto con desafíos



infraestructurales, es similar al camino tomado por países como Brasil y Chile, donde políticas públicas y sistemas de pago innovadores, como PIX, catalizaron una adopción masiva (BID, 2022).

El caso de Azuero sugiere que la región se encuentra en un punto de inflexión, donde la base tecnológica y la aceptación social existen, pero la superación de las brechas de infraestructura y confianza será crucial para consolidar la inclusión financiera y materializar la transición que la propia población anticipa.

Los resultados obtenidos apoyan parcialmente el supuesto planteado, ya que se identificaron relaciones significativas entre los factores tecnológicos, económicos y sociales en la adopción de pagos digitales. Sin embargo, existen desafíos específicos como la infraestructura en ciertas áreas, la percepción de seguridad ambigua y la preferencia cultural persistente por el uso del efectivo en algunos sectores de la región de Azuero. Asimismo, la creciente confianza de los consumidores en estas tecnologías ha jugado un papel clave y a largo plazo se pronostica una reducción significativa en la circulación del efectivo, así como el predominio de las plataformas de pago digital en el sistema financiero. Para mitigar los efectos negativos de esta transacción, es necesario desarrollar políticas públicas que promuevan la inclusión financiera asegurando que las personas sin acceso a tecnologías digitales puedan participar en el sistema financiero digital.

Por otro lado, la preferencia por los métodos de pago según la situación, la mayoría prefiere combinar efectivo con pagos digitales, lo que sugiere que la elección está influenciada por factores económicos específicos como disponibilidad de dinero en efectivo o acceso a sistemas de pagos digitales. Se puede percibir una correlación moderada entre los factores económicos y la adopción de pagos digitales, en línea con el supuesto formulado en este estudio, en cuanto a los





factores sociales la percepción es que los encuestados consideran que los pagos digitales si representan una norma social. Lo que indica que los factores sociales están evolucionando, pero aún existen barreras culturales y de percepción que afectan la adopción de pagos digitales.

En conclusión el presente estudio demuestra que la preferencia y uso de los métodos de pago entre efectivo y pagos digitales, reflejan la diversidad de percepciones, hábitos y contextos socioeconómicos en las provincias de Herrera y Los Santos, aunque el efectivo sigue siendo ampliamente utilizado, especialmente en compras pequeñas y situaciones diarias, la adopción de pagos digitales muestra un crecimiento sostenido, impulsado por la percepción de comodidad y seguridad que ofrecen estas herramientas. Sin embargo, aún persisten preocupaciones relacionadas con la seguridad, y se considera que los pagos digitales podrían reemplazar al efectivo en el futuro, lo que subraya un cambio cultural gradual hacia la digitalización de los medios de pago.

## Referencias Bibliográficas

---

- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2022). *Banco Interamericano de Desarrollo informe anual 2021: Estados financieros*. <https://doi.org/10.18235/0004119>
- Banco Mundial [BM]. (2022). *La COVID-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>
- Bank of Canada [BC]. (2023). *2022 Annual Report. Facilitating Data-Rich Payments*. Canada Payments. [https://www.payments.ca/sites/default/files/paymentscanada\\_2022annualreport\\_en.pdf](https://www.payments.ca/sites/default/files/paymentscanada_2022annualreport_en.pdf)



- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra. Ed.) Colombia. Pearson  
<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cohen, L., Manion, L., y Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8a ed.). Routledge.  
<https://archive.org/details/research-methods-in-education/page/i/mode/2up>
- Foster, K., Greene, C., y Stavins, J. (2022). *2022 Survey and Diary of Consumer Payment Choice: Summary Results*. Federal Reserve Bank of Atlanta.  
[https://www.atlantafed.org/-/media/documents/banking/consumer-payments/survey-diary-consumer-payment-choice/2022/sdcpc\\_2022\\_report.pdf](https://www.atlantafed.org/-/media/documents/banking/consumer-payments/survey-diary-consumer-payment-choice/2022/sdcpc_2022_report.pdf)
- Global System for Mobile Associations [GSMA]. (2022). *The State of the Industry Report on Mobile Money*.  
[https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2022/03/GSMA\\_State\\_of\\_the\\_Industry\\_2022\\_ExecSummary\\_English.pdf](https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2022/03/GSMA_State_of_the_Industry_2022_ExecSummary_English.pdf)
- Henry, C., Rusu, D., & Shimoda, M. (2022). *2022 Methos of Payment Survery Report: Cash Use Over 13 Years*. Bank of Canada.  
[https://payments.ca/sites/default/files/PaymentsCanada\\_Canadian\\_Payment\\_Methods\\_and\\_Trends\\_Report\\_2022\\_En\\_0.pdf](https://payments.ca/sites/default/files/PaymentsCanada_Canadian_Payment_Methods_and_Trends_Report_2022_En_0.pdf)
- Hernández, K. (2024). *Las tarjetas y los pagos móviles son los métodos preferidos por los panameños para pagar*. La Prensa.  
<https://www.prensa.com/economia/las-tarjetas-y-los-pagos-moviles-son-los-metodos-preferidos-por-los-panamenos-para-pagar/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.  
[https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez\\_R\\_2014\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigacion](https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigacion)
- Herrera, D., López Sabater, V., y Zárate Moreno, A. M. (2024). *Ecosistemas de pagos digitales en América Latina y Caribe: fichas de países*.  
<https://doi.org/10.18235/0012904>
- Instituto de Estadística y Censo [INEC]. (2021). *Encuesta de acceso a tecnologías de la información*.  
[https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=1144&ID\\_CATEGORIA=4&ID\\_SUBCATEGORIA=23](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=1144&ID_CATEGORIA=4&ID_SUBCATEGORIA=23)



Mehta, P. (2023). *China's global digital payments dominance: catalysts and future prospects*. CTMfile. <https://ctmfile.com/story/chinas-global-digital-payments-dominance-catalysts-and-future-prospects>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., y Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (5<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana. [https://api.periodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://api.periodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Yanguze, B. (2024). *Se acelera el uso de servicios financieros digitales en la región. La Estrella de Panamá*. <https://www.laestrella.com.pa/economia/se-acelera-el-uso-de-servicios-financieros-digitales-en-la-region-XN7285132>

