



Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica.



Modelos de negocios basados en fintech y su impacto en el ecosistema financiero panameño

Fintech-based business models and their impact on the Panamanian financial ecosystem

Modelos de negócios baseados em Fintech e seu impacto no ecossistema financeiro Panamenho

José René Godoy-Troya

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de San Miguelito, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá
renegodoy10@gmail.com [ORCID0000-0002-5959-6684](https://orcid.org/0000-0002-5959-6684)

Tamara de Velazco

Universidad de Panamá, Campus Central, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá
tamaradevelazco@gmail.com [ORCID0000-0002-6888-2615](https://orcid.org/0000-0002-6888-2615)

Resumen

Los crecientes cambios tecnológicos ocurridos en el mundo han trastocado la forma en que vivimos y las operaciones del sector financiero, facilitando los procesos de los bancos que buscan ser más eficientes y productivos, lo que es bueno, y representa un impulso al crecimiento económico de los países y del mundo. En la actualidad, debido a la falta de capacidad y creatividad de la banca tradicional en nuestro país, se plantea la situación problemática que enmarca este artículo, y el abordaje de ciertos beneficios, el cual no llega a muchos sectores sociales. Es así como surgen las fintechs, las cuales ofrecen una nueva perspectiva como herramienta que contribuye a promover la inclusión en ecosistemas financieros de países emergentes como Panamá, pues son una excelente alternativa de desarrollo económico, ya que su enfoque se basa en la capacidad de concebir al cliente más allá de como lo hacen las instituciones tradicionales, llegar a más personas, desarrollar servicios, entre otros. El objetivo de este artículo es presentar al lector brevemente: ¿Qué son los modelos de negocios basados en fintech?, ¿Cómo funcionan?, su clasificación, características y entorno, además, ¿Cuáles son sus beneficios y el impacto social y económico que estas causan a nuestro ecosistema financiero? De manera que, en el desarrollo de este artículo, el principal factor que contrarresta e impacta el avance de las fintech en el ecosistema financiero panameño, es la denominada inclusión

financiera. Otros como, la falta de conocimiento y el desempleo marcan de forma negativa los procesos de bancarización en nuestro país.

Palabras clave Cambios tecnológicos, modelos de negocios, finanzas tecnológicas, ecosistema financiero.

Abstract

The growing technological changes that have occurred in the world have disrupted the way we live and the operations of the financial sector, facilitating the processes of banks that seek to be more efficient and productive which is good and represents a boost to the economic growth of countries and the world. Currently, due to the lack of capacity and creativity of traditional banking in our country, the problematic situation that frames this article arises, and the approach of certain benefits, which does not reach many social sectors. This is how fintechs emerge, which offer a new perspective as a tool that helps promoting inclusion in financial ecosystems of emerging countries such as Panama, as they get an excellent alternative for economic development, since its approach is based on the ability to conceive the customer beyond what traditional institutions do, reach more people develop services, among others. The purpose of this article is to introduce briefly to the reader to: What are fintech-based business models? How do they work? Their classification, characteristics and environment. In addition, what are their benefits and the social and economic impact they cause on our financial ecosystem? So that, in the development of this article, the main factor that counteracts and impacts the advance of fintech in the Panamanian financial ecosystem is the so-called financial inclusion. Others, such as the lack of knowledge and unemployment, highlight the wrong way of banking processes in our country.

Key words Technological changes, business models, technological finance, financial ecosystem.

Resumo

Os crescentes cambio tecnológicos ocorridos no mundo tem transtocado a forma em que vivemos e as operações do setor financeiro, facilitando os processos dos bancos que buscam ser, mas eficientes e produtivos, o que é bom, e representa um impulso ao crescimento econômico dos países e do mundo. Na atualidade, devido à falta da capacidade e criatividade da banca tradicional em nosso país, se plante-a a situação problemática que demarca este artigo, e o abordagem de certos benefícios, o qual não chega a muitos setores sociais. E assim como surgem as fintechs, as quais oferecem uma nova perspectiva como ferramenta que contribuem a promover a inclusão em ecossistemas financeiros de países emergentes como Panamá, pois são uma excelente alternativa de desenvolvimento econômico, já que seu enfoque se baseia na capacidade de conceber ao cliente mais ala de como o fazem as instituições tradicionais, chegar a mais pessoas, desenvolver serviços, entre outros. O objetivo de este artigo e apresentar ao

leitor brevemente:¿Que são os modelos de negócios baseados em fintech? ¿Como funcionan? sua classificação, características e entorno, ademais, ¿Quais são seus benefícios e o impacto social e econômico que elas causam a nosso ecossistema financeiro? De maneira que, no desenvolvimento de este artigo, o principal fator que contra resta impacta o avance das fintech no ecossistema financeiro panamenho, es a denominada inclusão financeira. Outros como, a falta de conhecimento e o desemprego marcam de forma negativo os processos de bancarização em nosso país.

Palavras clave Câmbios tecnológicos, modelos de negócios, finanças tecnológicas, ecossistema financeiro.

Introducción

Los crecientes cambios tecnológicos han transformado nuestra forma de vivir, así como también han trastocado la manera en que se realizan las operaciones en el sector financiero panameño y del mundo. Con el uso de modernos sistemas de información y el aumento en el uso de las aplicaciones móviles, los cuales facilitan los procesos, muchos bancos se han hecho socios de las tecnologías digitales, buscando ser más eficientes y productivos en sus operaciones, lo cual es importante para el crecimiento económico de los países.

Es así como, los bancos deberán simplificar los modelos operativos de las entidades y optimizar sus redes de distribución. Tradicionalmente, los bancos que han contado con las mayores redes de sucursales han dominado sus mercados. Pero en 2020, todos los bancos serán bancos directos y las entidades financieras tendrán que rediseñar sus sucursales bancarias, creando nuevos formatos, buscando alianzas con terceros, etcétera...

El 59% de los directivos entrevistados asegura que la importancia de las oficinas bancarias disminuirá significativamente en los próximos años, al tiempo que los consumidores migran hacia los canales digitales. (Alcocer, 2020, s.n).

En temas de innovación, la industria financiera ha sido de las primeras en adoptar la nueva tecnología, por lo tanto, la revolución digital que vive hoy este sector no debe sorprendernos. Sin embargo, hay que reconocer, que la velocidad del cambio tecnológico

que experimentan los servicios financieros tiene un impacto disruptivo en toda la economía, a diferencia de lo que sucede en otras industrias. El hito que marca el antes y el después a partir de este fenómeno, se caracteriza principalmente por la evidente conectividad de todos los que participan en la industria, los nuevos oferentes de crédito y operadores transaccionales y el enfoque al cliente. (Bancomext & Finnovista 2019)

Por otro lado, hoy día, debido a factores como la falta de capacidad y creatividad de la banca tradicional, se plantea la situación problemática la cual abordamos en este artículo, que estos servicios no llegan a muchos sectores de nuestra sociedad. Es así como aparecen las fintechs, las cuales representan un nuevo y moderno panorama como herramienta que contribuye a promover la inclusión en el ecosistema financiero de países como Panamá, que cuentan con economías emergentes; además de ser una excelente alternativa de desarrollo económico, ya que su enfoque se basa en incrementar la creatividad, a través del uso de novedosas prácticas, capaces de entender al cliente más allá de como lo hacen las instituciones tradicionales.

Actualmente, en este nuevo ambiente digitalizado, las aplicaciones móviles (apps), han jugado un papel fundamental ya que pueden llegar a más personas, acrecentar servicios, así como también formar parte de la evolución universal en cuanto a transformación digital. La apuesta por estos modelos de negocio ha hecho posible el desarrollo de soluciones que sitúen al cliente por delante, y no al producto, como es de costumbre por la banca tradicional, beneficiando así a usuarios con baja cobertura financiera, escasos ingresos y acceso a estos servicios en lugares remotos.

El objetivo de este artículo es presentar al lector ¿Qué son los modelos de negocios basados en Fintech?, ¿Cómo funcionan?, su clasificación, características y entorno, además se justifica la importancia de este en su componente teórico, ya que entre sus resultados se pretende mostrar ¿Cuáles son sus beneficios y el impacto social y económico

que estas causan al ecosistema financiero de Panamá?, un país en vías de desarrollo, pero que no se ha quedado atrás en el crecimiento de los nuevos y modernos avances tecnológicos, y más aún, con la actual disrupción que ha impulsado su uso, los efectos de la pandemia denominada COVID-19 a nivel mundial y a la que nuestro país no escapa.

Materiales y método

El desarrollo de este artículo se presenta bajo el método de investigación descriptivo, ya que en este, observamos, describimos y hacemos reflexión sobre situaciones o hechos que están sucediendo en la actualidad, basados también, en la información recabada de fuentes secundarias como libros, revistas, artículos de diferentes organizaciones como: Organización de las Naciones Unidas-ONU, Banco Interamericano de Desarrollo-BID, Organización de Estados Americanos-OEA, Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL, así como entrevistas presentadas en revistas electrónicas, Leyes entre otras que dan sustento y referencia a esta.

Desarrollo

En cuanto a, el termino modelo de negocio, Donadío et al. (2004), en su libro, Negocios en ambientes computacionales afirma que

El termino modelo de negocio no es nuevo. Es una categoría que distingue a los negocios y hace a las compañías diferentes una de otras, y aunque no es un concepto que aparece con la tecnología de Internet, sí requiere especial atención como consecuencia de ella. El modelo de negocio es la función que una organización desempeña en el escenario de los negocios para entregar valor a sus clientes y con ello cumplir con su objetivo final, que la mayoría de las veces es generar utilidad. (p.11)

En otras palabras, es la condición o jerarquía otorgada a las empresas basada en los productos o servicios ofrecidos a los clientes, y el cúmulo de funciones que estas realizan, para orientar a quienes los reciben, a que perciban una sensación de valor en su entrega (Donadío, et al., 2004).

En cuanto a FinTech, cuyo concepto resulta de la unión de servicios financieros y tecnologías de la información, y que traducido al español se entiende como Finanzas Tecnológicas, ha existido desde hace muchos años. Sus inicios se remontan al invento de la cinta Ticker por Edward Callahan, el cual representó, el medio electrónico digital más antiguo usado para transmitir información por telégrafo. En la actualidad, el FinTech ha sufrido una creciente evolución, alterando las formas tradicionales que la industria financiera ha utilizado durante siglos para ofrecer el servicio, enfocando su atención a la mejora de estos y haciéndolos más eficientes, usando como medio, los nuevos modelos de negocio de las startups (Bancomext & Finnovista, 2019).

Señala, González, F. citado por Bancomext y Finnovista (2019), que

la revolución digital de las finanzas encierra un enorme potencial para mejorar la vida de las personas, pero supone un cambio de paradigma. En un contexto cada vez más tecnológico y digitalizado, los clientes demandan una forma de gestionar sus finanzas tanto personales como de negocio, de forma diferente. Como respuesta, las empresas Fintech han sustentado sus modelos de negocio en servicios alternativos personalizados con una propuesta de valor enfocada en incrementar la creatividad, a través de prácticas frescas, flexibles y capaces de entender al cliente más allá de como lo hacen las instituciones tradicionales.

(p.5)

Rueda, S., Linares-Vásquez, M., Ortiz-Casas, C. (2019), señalan en el informe de la Organización de Estados Americanos (OEA), en el apartado titulado, Ventajas y retos de

las aplicaciones móviles en el sector financiero colombiano, sección, Aplicaciones financieras, que

Aunque no hay una definición universalmente aceptada de fintech, el término hace referencia a sistemas que combinan servicios financieros y monetarios con tecnología. Esta combinación incluye servicios bancarios tradicionales con soporte computacional y servicios más novedosos como micro-mecenazgo (crowdfunding), factorización de crédito, redes sociales para manejo de inversiones, recomendaciones automatizadas para inversión, administración de inversiones, banca móvil, métodos alternativos de pago, criptomonedas, cadena de bloques (blockchain), seguros y otros. (p.111)

Señalan también que, estas, pueden clasificarse en tres categorías “de acuerdo con el usuario objetivo: orientadas a la transformación digital interna, orientadas a la transformación digital para los proveedores y orientadas a la transformación digital para el cliente” (Rueda, S. et al, 2019, p.111).

Por otra parte, Rueda et al. (2019), amplían afirmando que, existen diferentes áreas de innovación con gran potencial en el contexto de productos y servicios basados en fintech:

Atención interactiva al cliente. El uso de herramientas de fácil acceso para enviar a y recibir información de clientes (ejemplo SMS) reduce el costo y mejora los tiempos de respuesta en los procesos de manejo de quejas y publicación de información. El resultado es mayor uso, confianza y lealtad.

Pagos con celulares inteligentes. El uso de aplicaciones móviles para pagos con bajo costo en datos y almacenamiento reduce las cuentas inactivas y aumenta los casos de uso para pagos.

Finanzas basadas en conexiones. La construcción de la reputación crediticia de una persona a partir de la información recopilada en las redes sociales permite ofrecer programas de crédito a personas con bajos ingresos y poca probabilidad de acceso a créditos en el sistema tradicional cerrando las brechas en flujo de efectivo (p.111).

Finanzas basadas en ubicación. El uso de información de satélite y técnicas de aprendizaje de máquina permite construir opciones financieras, como seguros o créditos, para pequeños clientes en poblaciones que no hacen parte del sistema tradicional.

Reducción del riesgo en finanzas no productivas. Las opciones financieras alternativas ofrecen crédito a personas con bajos ingresos, para pagar gastos programados o inesperados, reduciendo al tiempo el riesgo para el financiador.

Finanzas sin limitación por la ubicación geográfica. La disponibilidad de las apps permite a diversas entidades ofrecer servicios financieros sin importar las fronteras o la ubicación geográfica. Aunque, la empresa desarrolladora debe considerar los aspectos legales pertinentes, el único requerimiento físico para el cliente es contar con un celular inteligente y acceso a internet.

Educación financiera. El uso de aplicaciones móviles educativas, también conocido como mobile-learning, ofrece a los estudiantes acceso al material de forma independiente de tiempo y espacio, permite combinar material visual, audio y lecturas y hace posible la construcción de actividades interactivas. Estas características pueden ser aplicadas en la construcción de conocimiento financiero tanto para la población con acceso a servicios financieros tradicionales como para la población actualmente fuera de dicho sistema.

Convergencia de tecnologías. El ambiente digital ha permitido la convergencia de diversas tecnologías: Cloud, internet de las cosas (Internet of Things - IoT), Blockchain, Analítica, Inteligencia Artificial, etc. En este ambiente, el ecosistema móvil habilita además la recolección de datos e interacción en línea con el usuario a partir de mecanismos en el dispositivo, como GPS, cámara y giroscopio, permitiendo así “entender” al usuario y ampliar los servicios disponibles como apps para recomendaciones de inversión, generación de alertas y transferencias de fondos en modo sin contacto (contactless).

Educación sobre seguridad digital. Las tiendas de apps están diseñadas para facilitar el acceso de los usuarios a diferentes apps, generando también la posibilidad de acceso a apps maliciosas. Aunque las tiendas de apps han implementado iniciativas para evaluar las características de seguridad de las aplicaciones que publican y eliminar las apps maliciosas, aún no se cuenta con la tecnología para que estas iniciativas sean 100% efectivas.

Como consecuencia, es importante trabajar en el entrenamiento de los usuarios en conceptos básicos de seguridad digital, en particular cuando las apps usadas involucran movimientos de dinero. Por otro lado, los desarrolladores de apps también deben estudiar y comprender cómo implementar las buenas prácticas para desarrollo de aplicaciones móviles seguras (p.112).

En cuanto al ecosistema o entorno en el que operan, afirma el Banco de desarrollo de América Latina-CAF (2016), que

El sector FinTech es heterogéneo y lo integran dos grupos de empresas: un grupo formado por empresas jóvenes y nuevos emprendimientos (startups), que tienden a especializarse en nichos específicos del mercado de servicios financieros; y otro grupo conformado por los gigantes de la tecnología, el

comercio electrónico y la telefonía mundial, como Amazon, Samsung, Vodafone y Alibaba, que integran los servicios financieros que ofrecen a su modelo de negocios y paquete de servicios. (p.7)

De manera semejante, Bancomext y Finnovista (2019) afirman que, “Para entender la dinámica competitiva y colaborativa de la innovación FinTech, primero debemos analizar el ecosistema donde se desarrolla”

Se trata de un ecosistema heterogéneo e instrumental donde conviven emprendedores, gobierno, fondos, aceleradoras e instituciones financieras tradicionales. Se han identificado seis elementos principales que conforman un ecosistema FinTech:

Las startup FinTech. Empresas de reciente creación que se dedican a dar servicios financieros a través de la tecnología. Por ejemplo, plataformas de crowdfunding, de préstamos, de remesas, entre otros.

Desarrolladores tecnológicos. Se trata de los proveedores y creadores de las tecnologías que soportan a las startups FinTech. Algunas de estas tecnologías son el Big Data, Cloud Computing, social media, etc.

Gobierno. Su función principalmente es regular y legislar para el ecosistema.

Clientes financieros. Todos los individuos y organizaciones que utilizan los servicios FinTech.

Instituciones financieras tradicionales. Los bancos, compañías de seguros, casas de bolsa y fondos de capital, entre otras.

Fondos de inversión y aceleradoras. Su rol es el de soporte e impulso a las Startups FinTech.

Estos elementos conviven de manera simbiótica para la innovación. Además, estimulan la economía y facilitan la colaboración y la competencia en la industria de servicios financieros, lo que a su vez contribuye a un ciclo constante de innovación. Su objetivo último es cubrir las necesidades del cliente financiero de una manera más ágil, eficiente y flexible. (pp.16-17)

Además, en cuanto a su potencial, CAF (2016), amplía señalando que

El potencial disruptivo de las empresas FinTech tiene que ver con sus características competitivas y propuesta de valor, superiores a la de los bancos tradicionales: simplificaron la tecnología para ofrecer al cliente una interfaz simple, amigable y conveniente, accesible a cualquier hora y lugar. Al ser negocios totalmente “online” tienen una estructura de costos más ligera que un banco, sin el peso que supone la infraestructura física y los viejos sistemas tecnológicos, así como los salarios asociados. Ambos grupos de empresas FinTech aprovechan la tecnología para entender mejor al cliente y superar las ineficiencias operativas de las instituciones tradicionales. Todo ello les permite atender grupos de población que han sido normalmente desatendidos por los bancos, como las pequeñas empresas. (p.7)

Por otra parte, González, R. citado por Villar, V. (2019) afirma que, “En América Latina existen 703 empresas de tecnología financiera (fintech) que están atendiendo a 41.3% de los clientes no bancarizados” [...] “y demuestra que este tipo de soluciones están llamadas a apoyar la inclusión financiera y transformar la industria” (s.n).

A pesar de esta gran evolución, que se está dando en los modelos de negocios, conocida como digitalización de las operaciones, en Panamá, no todas las personas logran tener acceso a su disfrute, debido a diversos factores, entre los que podemos mencionar como principales, la pobreza y el desconocimiento. Es por este motivo, que la bancarización,

como componente fundamental, de los procesos de inclusión social, se viene anexando en las políticas prioritarias de los gobiernos en el nivel mundial. Veamos lo que han escrito algunos estudiosos, referente a la bancarización y la inclusión financiera.

González Paniza citado por Villar, V. (2019), aclaró que “la inclusión financiera no consiste solo en tener acceso a una cuenta de ahorro. Son seis los “ingredientes” que hacen posible la inclusión: La educación financiera; productos diseñados según las necesidades del cliente; canales de entrega o tecnología que garantice los productos financieros; burós de crédito con modelos alternativos; protección al cliente y un marco regulatorio sólido” (s.n).

A causa de estos, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) (2015) ha incluido en su Plan estratégico 2015-2019, en el Pilar #4, una propuesta para fortalecer la competitividad y el posicionamiento del centro bancario, como uno de sus proyectos, el aumentar la inclusión financiera, y en el que señala que para lograrlo propone desarrollar lineamientos bancarios a fin de bancarizar a la población de menos recursos del país para subir el nivel de vida de estas personas, de forma tal de desarrollar iniciativas para promover la inclusión financiera y bancarización mediante los canales de Banca Electrónica. Coordinar con los Bancos del estado la implementación de este proyecto para los sectores menos privilegiados. Su objetivo fundamental es crear un sistema financiero más robusto en términos de inclusión financiera para poder competir con centros en otros países en cuanto a innovación y a eficiencia de mercado, índices en los que estamos en desventaja en la actualidad comparados con los otros centros financieros (p.26).

Al mismo tiempo, afirma Astudillo, J., Garcimartín, C. & Schneider C., que

En el caso de la industria Fintech, Panamá se encuentra por debajo de sus pares de América Latina. El desarrollo relativo del ecosistema Fintech de la Ciudad de Panamá apenas es una cuarta parte del de Ciudad de México y no llega a la

tercera parte del de Bogotá. También cabe señalar que, pese a ser un gran exportador de servicios financieros, la banca panameña tiene muy poca presencia fuera del país; su grado de internacionalización es muy bajo. (p.1)

Además, en cuanto a la inclusión financiera, Astudillo, J. et al, afirman que

Junto a la pérdida de dinamismo del sector, existen también diferencias muy marcadas en su capacidad para atender los distintos segmentos empresariales y de población. Los indicadores de inclusión financiera de los hogares revelan un menor acceso a la mayor parte de productos financieros en Panamá que en el promedio de la región y, además, con marcadas diferencias territoriales, de género y de ingresos. El 2,3% de la población de 15 años o más utiliza cuentas bancarias para propósitos comerciales en Panamá, frente a un 3,8% en América Latina y un 17,7% en los países de ingreso alto. De igual modo, solo el 13,1% de la población de más de 15 años emplea cuentas bancarias para recibir salarios, frente a un 15,4% de los países de la región y un 50% en los de ingreso alto. Respecto a los pagos electrónicos, solo un cuarto de la población de Panamá los utiliza, frente a un 32,5% de promedio en la región y un 83% en los países de ingreso alto. Asimismo, según la Enterprise Survey del Banco Mundial, el 69,1% de las empresas dispone de una cuenta bancaria en Panamá, muy por debajo del promedio de América Latina (87,7%) y el de los países de ingreso alto (97%), mientras que solo el 20,7% de las empresas panameñas tiene una línea de crédito o un préstamo con una institución financiera; ni siquiera llega a la mitad del promedio de los países de la región (51,4%). De hecho, los datos existentes muestran que en Panamá son muy pocas las empresas que financian sus inversiones y el capital de trabajo a través de entidades financieras. (p.1)

Todas estas observaciones se relacionan también con, lo presentado por la Dirección de Estudios Financieros de SBP (2015), en sus consideraciones finales del Informe de Bancarización 2015, en el que se afirma que

Panamá ha avanzado significativamente en materia de inclusión en el curso de los últimos años, pero aún registra importantes brechas por cerrar. En esa perspectiva, un desafío clave es abrir la opción de recurrir a las prestaciones bancarias para muchos que actualmente tienen acceso solo a los proveedores no bancarios. (p.20)

En cuanto a, la regulación de las fintech, afirma Vallejas, M. citado en CEPAL, (2018), que “en América Latina la regulación de la fintech es incipiente. México es el país que presenta un mayor grado de desarrollo regulatorio, mientras que Brasil y Colombia están en etapas de desarrollo, aprobación y entrada en vigor de nuevas normativas. Los segmentos a los que prestan mayor atención los reguladores son los medios de pago y las transferencias” (p.19).

A su vez, Alessandro Francolini, gerente de negocios de Fundación Ciudad del Saber (CDS), citado por Villar, V. (2019) señaló, entre otros puntos, en una entrevista a la revista electrónica Capital Financiero, que “el proyecto de Ley para la Modernización del Sistema Financiero Internacional de Panamá está en pausa, y que pese a ello, han ideado un proyecto en el que la institución funcione como espacio para que las empresas realicen simulaciones, bajo la supervisión de los entes reguladores” (s.n.).

En cuanto a, el proyecto de Ley 629 de 9 de abril de 2018, de modernización y competitividad internacional del sistema financiero de la República de Panamá, se puede mencionar que su objetivo primordial es adaptar y actualizar la oferta financiera y no financiera con la finalidad de impulsar una completa modificación en la organización del sistema financiero del país. Lo cual representaría, en su conjunto, uno de los pasos

necesarios para poder dar a la sociedad panameña, la oportunidad del uso y disfrute de los grandes avances tecnológicos, que hemos presentado en el desarrollo de este artículo.

Conclusión

Pese a que los bancos tradicionales han buscado con el uso de las fintech un aliado, que los haga transformarse, ser más eficientes y productivos en sus operaciones, y principalmente, los haga ampliar su cobertura a segmentos de bajo rendimiento o escasos ingresos, favoreciendo la inclusión financiera, este último, es uno de los principales factores que contrarresta su avance en nuestra sociedad y su ecosistema financiero. Otros factores como, la falta de conocimiento y el desempleo impactan de forma negativa los procesos de bancarización en nuestro país. Como mencionamos en líneas anteriores, el uso de estos nuevos modelos de negocios basados en las fintech ofrece un nuevo panorama a sus usuarios, sitúan al cliente por delante, ya que entienden y priorizan sus necesidades, lo que es de gran beneficio para estos. Ahora, queda del gobierno y de las entidades encargadas, impulsar su uso, creando la infraestructura o ecosistema necesario y regulaciones acordes que favorezcan su empleo, entre otros. Se demostró, con estudios que hacen referencia en líneas anteriores, que, con el creciente desarrollo de la tecnología, el impacto de las Fintech puede contribuir a llegar a una transformación digital más amplia, ofreciendo sus servicios en lugares remotos, que cubran las necesidades de las personas de bajos recursos e impulsando la inclusión financiera y por ende el desarrollo económico de nuestro país, ya que son de fácil uso. Por el contrario, como apreciamos en estos mismos estudios, Panamá no llega a las cifras que manejan nuestros hermanos países de Latinoamérica, siendo nuestro centro bancario un gran exportador de servicios financieros. Diferentes organizaciones en el mundo, indican que el uso de las Fintech contribuye a mejorar los índices de inclusión financiera y por ende cambia la calidad de

vida de las personas, por su gran alcance y potencial, pues ofrecen diversas posibilidades de mejorar las características de los productos y servicios brindados, ya que su uso, a través de las aplicaciones móviles (apps), particularmente las financieras, van en aumento a nivel mundial, lo que sería de gran impacto social y económico para nuestro país y favorecería la bancarización de los diferentes sectores de nuestra sociedad.

Referencias bibliográficas

Alcocer, J. (2020). La banca 'retail' en 2020, ¿Evolución o revolución? *Informe de Pwc*. <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero-seguros/assets/banca-retail-2020-resumen-ejecutivo.pdf>

Astudillo, J., Garcimartín, C. & Schneider, C. (2021). Hacia el desarrollo y la sofisticación del sector financiero de Panamá. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Hacia-el-desarrollo-y-la-sofisticacion-del-sector-financiero-de-Panama.pdf>

Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT), Finnovista. (2019). Fintech en el Mundo. La Revolución digital de las finanzas ha llegado. <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2019/01/Libro-FinTech-Web.pdf>

Donadío, A., Dieck, M., García de la P, B., Lankenau, D., Valdés, I. (2004). *Negocios en ambientes computacionales*. McGraw-Hill.

M. Lavalleja, "Panorama de las fintech: principales desafíos y oportunidades para el Uruguay", serie Estudios y Perspectivas-Oficina de la CEPAL en Montevideo, N° 48 (LC/TS.2020/53; LC/MVD/TS.2020/3), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020

Rojas, L. (2016). N° 24. La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca. Disrupción tecnológica en el sector financiero. Caracas: CAF. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/976>

Rueda, S., Linares-Vásquez, M., Ortiz-Casas, C. (2019). Ventajas y retos de las aplicaciones móviles en el sector financiero colombiano, Aplicaciones financieras. En *Desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para*

Colombia y América latina. Organización de Estados Americanos (OEA)/ Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA) (Eds.). (pp.107-128).

<https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf>

Superintendencia de Bancos de Panamá. (2015). Informe de Bancarización 2015. Dirección de estudios financieros. https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/estudios/Inf_Bancarizacion15.pdf

Superintendencia de Bancos de Panamá. (2015). Plan Estratégico 2015-2019. https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/transparencia/articulo_9/PE_2015_2019.pdf

Villar, V. (2019). Fintech panameña gana competencia regional. *Revista El capital Financiero.com*. (s.n).

<https://elcapitalfinanciero.com/fintech-panamena-gana-competencia-regional/>