

## **ACCESO Y USO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS BANCARIOS: FACTOR RELEVANTE EN LA BANCARIZACIÓN DE LA POBLACIÓN UNIVERSITARIA DEL DISTRITO DE CHITRÉ, HERRERA, PANAMÁ, 2018-2019**

### ***ACCESSIBILITY AND USAGE OF BANKING TECHNOLOGY: RELEVANT FACTOR TO REDUCE THE UNBANKED UNIVERSITY POPULATION IN THE DISTRICT OF CHITRÉ, HERRERA IN PANAMA, 2018-2019.***

***Adys Pereira de Herrera, María E. Pedreschi***

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Azuero, Facultad de Economía, Panamá.  
[apereiradeherrera@gmail.com](mailto:apereiradeherrera@gmail.com); <https://orcid.org/0000-0003-2946-651X>  
[prof.mariapedre2020@gmail.com](mailto:prof.mariapedre2020@gmail.com); <https://orcid.org/0000-0002-1729-8726>

#### **RESUMEN**

La inclusión financiera asume una importancia en el análisis económico y en las agendas de estados y organismos internacionales, por su estrecha vinculación con el desarrollo macroeconómico de un país y su contribución a la reducción de la pobreza. La utilización de medios tecnológicos en la banca acelera el proceso de inclusión financiera de la sociedad. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, con un diseño transversal en los meses de octubre, noviembre de 2018 y enero de 2019, con el objetivo de caracterizar el conocimiento, el acceso y el uso de las tecnologías en los productos y servicios bancarios como elementos que propician o limitan la bancarización. Se utilizó un diseño de muestra estratificada aleatoria (utilizando los tres estamentos universitarios: estudiantes, profesores y administrativos) con la participación de las tres universidades más importantes del distrito de Chitré, Herrera, Panamá. El tamaño de muestra fue de 227 personas de las cuales, 125 fueron estudiantes, 75 profesores y 27 administrativos. Se usó como instrumento de medición una encuesta estructurada, con preguntas, principalmente, cerradas que midieron: conocimiento, actitud y uso de las tecnologías relacionadas con la banca. Se encontró que los encuestados tienen accesibilidad a internet pagado y a cajeros electrónicos. Un 95% y 61%, de los profesores – administrativos y estudiantes, respectivamente, utilizaron cajeros automáticos, principalmente, para retiro de efectivo y consulta de saldos. La banca en línea no presentó gran aceptación, encontrándose que solo el 59% de los profesores y administrativos y un 30% de los estudiantes la utilizan. Entre los factores que limitan su uso, señalaron: el no necesitarlo, la desconfianza, lo complicado de su uso y el no saber solicitarlo. En conclusión, existe una brecha significativa entre la accesibilidad y el uso potencial que tienen las tecnologías financieras para profundizar la bancarización entre la población universitaria estudiada.

**PALABRAS CLAVE:** Inclusión financiera, banca electrónica, *Fintech*, bancarización, población universitaria.

#### **ABSTRACT**

Financial inclusion has taken an important role in the agendas and economic analyses performed by nations and international organizations, given its impact on the macroeconomic development of countries and its contribution to the reduction of poverty. The usage of banking technologies among the population accelerates the financial inclusion process in our society. During October and November 2018 and January 2019, a descriptive study with a transversal design was performed to understand the knowledge, accessibility, and usage of banking products and services, as elements that impact the percentage of the unbanked population in the district. The study employed a random stratified sample concept, in which the university population was categorized into the following: students and professors/administrative workers. The study included the three most important universities in the Chitre, Herrera district. The sample size was 227 people, of which 125 were students, 75 professors, and 27 administrative workers. A poll was distributed to measure: knowledge, sentiment, and usage of banking technologies. The results showed that

all respondents had access to an internet connection and ATMs; 95% of professors/administrative workers and 61% of students use ATMs to withdraw cash and check their account balances. However, online banking usage was much lower at 59% in professors/administrative workers and 30% in students. Among the factors which limit its usage, pollers mentioned: not needing it, not trusting it, being difficult to use, and not knowing how to request it. In conclusion, there's a significant gap between accessibility and the potential usage of banking technology to reduce the unbanked university population in the district.

**KEY WORDS:** Financial inclusion, electronic banking, *Fintech*, banked, university population.

Artículo recibido: 07 de enero de 2022.

Artículo aceptado: 26 de febrero de 2022.

## INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera es definida por la Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI, 2016) del G20, citada por Carballo (2020), como “un estado en el que todos los adultos en edad de trabajar tengan acceso efectivo a los siguientes servicios financieros prestados por instituciones formales: crédito, ahorro (definido en términos generales para incluir cuentas de transacciones), pago, seguros e inversiones” (p. 250).

La importancia que asume la inclusión financiera en las agendas de organismos internacionales y a nivel de los estados se basa en la relación, ampliamente, estudiada entre la inclusión financiera y los agregados macroeconómicos y, en especial, la de contribuir a cerrar las brechas de desigualdad y pobreza. Beck et al., (2007) señaló que el desarrollo financiero aumenta de manera desproporcionada los ingresos del quintil más pobre y reduce la desigualdad de ingresos. Chibba (2009) por su parte planteó que la inclusión financiera ofrece soluciones incrementales y complementarias a los enfoques tradicionales para abordar la pobreza, promover el desarrollo inclusivo y abordar los objetivos de desarrollo del milenio. Estudios más recientes marcan esa relación importante entre inclusión financiera y crecimiento económico. Cardona (2020) se refiere a un estudio de Nizam et al., (2020), en el que se concluye “que existe un efecto umbral del nexo entre la inclusión financiera y el crecimiento, lo que significa que la inclusión financiera muestra una relación positiva no monótona con el crecimiento económico” (p. 191).

El uso de herramientas tecnológicas en el sector bancario constituye un elemento que impulsa y desarrolla la inclusión financiera. Estas tecnologías se pueden resumir en el concepto de la banca electrónica, definida como “la prestación de servicios bancarios a través de medios o canales electrónicos”, entendiendo a estos medios como “todo dispositivo tecnológico de acceso, medios de transporte de datos, sistemas de almacenamiento o cualquier otra tecnología actual y futura, que sea empleada para consultar, ingresar, transportar, proteger, procesar y/o almacenar datos de clientes y sus transacciones bancarias” (Superintendencia de Bancos, 6 de diciembre de 2011). Un detalle de los servicios ofrecidos que involucra la banca electrónica son los siguientes:

banca por internet, banca móvil, banca por teléfono, terminales de puntos de venta (POS), mensajería instantánea (chat), redes sociales, correo electrónico, firma electrónica, dinero electrónico, red ACH, redes especializadas, cajeros automáticos, monedero o pago móvil, tarjeta bancaria con circuito integrado, medios de pago electrónico o cualquier otro medio o canal electrónico. (Superintendencia de Bancos, 6 de diciembre de 2011)

El desarrollo de estas tecnologías financieras ha sido objeto de estudio, discusión e implementación de políticas por parte de organismos internacionales. En 2010, el G20 aprobó el Plan de Acción de Inclusión Financiera (FIAP) y estableció la Alianza Global para la Inclusión

Financiera (GPIF) para coordinarlo e implementarlo. En 2014, se reconoció la importancia de la tecnología financiera, y se adquirió el compromiso de implementar los Principios del G20 para la inclusión financiera innovadora bajo una visión compartida de acceso universal (BIS y WB 2016, citado por Morgan et al., 2019). En tanto que, en 2016, se planteó el objetivo de canalizar acciones gubernamentales para impulsar la inclusión financiera a través de las tecnologías digitales y también proporcionar una base para los planes de acción (Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion, 2016; Arner et al 2016, citado por Carballo y Dalle-Nogare, 2019).

La pandemia COVID 19 ha sido sin duda un elemento que ha venido a impulsar el uso de las tecnologías en los servicios financieros. Cardona (2020) realiza una exhaustiva revisión bibliográfica sobre la inclusión financiera digital desde la visión postCOVID-19 como posible herramienta de desarrollo y resiliencia. Al respecto, Cardona (2020) hace referencia a la contribución de Wójcik y Loannou (2020) y señala que:

en la consolidación de los servicios financieros relacionados con la virtualidad y el no contacto físico, se prevé una aceleración en la aplicación de nuevas tecnologías financieras generando desafíos para la banca tradicional y estableciendo necesidades de mayor inclusión ante la posibilidad de fuga de clientes por miedo a los contactos físicos de la banca tradicional. (p. 191)

De igual manera Cardona (2020) cita la contribución de Sahay et al., (2020), en el que describe la pandemia de la COVID-19, como el momento para que se acelere y mejore la inclusión financiera, en medio del distanciamiento social y las medidas de contención (p. 192).

En este marco general sobre la inclusión financiera y de la bancarización como una herramienta para su desarrollo, se puede señalar que el estado panameño ha ido adaptando la legislación a la par del desarrollo de las tecnologías financieras. En 2008, establece la obligatoriedad de pago de sueldos a trabajadores públicos mediante transferencia electrónica de fondos (Gaceta Oficial Digital del 10 de julio de 2008); en 2011 establece los lineamientos sobre banca electrónica y la gestión de riesgos relacionados (Superintendencia de Bancos de Panamá, 6 de diciembre de 2011); y en 2012 regula la contratación de corresponsales no bancarios para la prestación de determinados servicios en nombre de los bancos (Superintendencia de Bancos de Panamá, 18 de abril de 2012). Por su parte, la Superintendencia de Bancos como entidad rectora y supervisora de la política bancaria en Panamá, reconoce la importancia de la incorporación de la tecnología en las actividades bancarias. En 2014, refiriéndose a los niveles de competitividad y eficiencia del Centro Bancario Internacional de Panamá, señala que es necesario profundizar las siguientes áreas: “desarrollo de nuevos productos y servicios, mejora de los procesos actuales de actividad financiera, una buena gestión de manejo de costos, principalmente, los del empleo de recursos, y la potenciación de los sistemas informáticos” (p. 13).

Para analizar las posibilidades que tiene la población de acceso a los servicios bancarios, es importante considerar la cantidad y la cobertura que existe en Panamá de los puntos de acceso. A junio de 2021, la Superintendencia de Bancos de Panamá, reporta 567 sucursales bancarias, 2,340 cajeros automáticos y 119 agencias y otros establecimientos distribuidos a lo largo de las 10 provincias y 3 comarcas, pero concentradas en la ciudad de Panamá. Para el caso específico de la provincia de Herrera, a junio de 2021 se reportan 25 entidades bancarias (4.4% del total), 75 cajeros automáticos (3.2%) y cuatro pertenecientes a agencias u otros establecimientos (Superintendencia de Bancos de Panamá, 2021). En términos relativos a nivel nacional, a diciembre de 2020, se tiene que “el 95% de la población adulta tiene puntos de acceso; en tanto que, el porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso asciende a 84%” (Superintendencia de Bancos de Panamá, 2020, p. 57).

La Superintendencia de Bancos (2020) señala que, a pesar de los avances en materia de bancarización en Panamá, explicados en gran medida por la presencia del Centro Bancario Internacional establecido en este país, que favorece la accesibilidad a los servicios financieros;

Panamá alcanza la posición No.19 entre 55 países, respecto a entornos de inclusión financiera, citando los datos del Microscopio Global 2019, publicado por la Economist Intelligence Unit (EIU). De igual manera citando la información del Global Findex 2017, publicado por el Banco Mundial, indica que en Panamá el 45.8% de las personas adultas tiene una cuenta bancaria en una institución financiera, lo cual indica que el país tiene margen para mejoras en este proceso (p. 54).

Generalmente, los estudios de bancarización se enmarcan en las siguientes áreas. Una línea de estudio corresponde a los factores que rodean al individuo, pero que no dependen de sus decisiones, por ejemplo, la accesibilidad a los servicios o productos financieros marcada por la presencia o no de establecimientos financieros en el área, el acceso a internet para hacer uso de las tecnologías que se ofrecen, las políticas públicas que promueven la bancarización, entre otros. Algunos estudios hacen énfasis en los factores que están explicados por las características, estrictamente, económicas y financieras del individuo que marcan la relación entre él y la banca, como, por ejemplo, el monto de ingresos recibidos. Otros estudios analizan los factores que están relacionados, directamente, con las decisiones del individuo, marcadas por características muy propias de él, que definen la decisión del uso o no de los productos o servicios financieros y de las tecnologías financieras, como por ejemplo las educativas, las culturales y, principalmente, las actitudinales, como pueden ser, las relacionadas con la tecnología.

En 2018-2019, se realizó un proyecto de investigación titulado “Niveles de bancarización de la población que estudia y labora en universidades del distrito de Chitré”, registrado en la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá, con el objetivo de caracterizar los niveles de bancarización de esta población y determinar cuáles eran los factores que la propiciaban o limitaban. En el presente artículo, se analizan los resultados de las variables relacionadas con el conocimiento, el acceso, el uso de la tecnología financiera y los factores que favorecen u obstaculizan estas variables. Las otras variables vinculadas con la bancarización se abordarán en otro artículo.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, con un corte transversal, sobre los niveles de bancarización y de los factores que lo propician y lo limitan, sobre la base de mediciones de variables relacionadas con la temática, a partir de una encuesta aplicada durante los meses de octubre- noviembre de 2018 y enero de 2019.

### **Población estudiada**

La población objeto de estudio fue los profesores, administrativos y estudiantes que cursaban el último año de carrera en las tres universidades de la ciudad de Chitré, Herrera, Panamá, con mayor población durante el segundo semestre del año 2018. Estas universidades, consideradas conglomerados de unidades de estudio, fueron: Universidad de Panamá, Universidad Latina y Universidad Santa María La Antigua. La población total estudiada la conformaron 1,201 personas distribuidas en 661 estudiantes y 540 profesores y administrativos.

## **Muestreo y selección general de la muestra**

En el estudio, se consideró que la población universitaria no es homogénea en cada estamento, ya que, el nivel de bancarización se diferencia en relación con el segmento al que pertenece cada miembro de esta población; por lo que se consideraron dos grandes estratos: el de profesores-administrativos y el de estudiantes. Consecuente con lo anterior, se utilizó un diseño de muestra estratificada aleatoria y por conglomerado. Se seleccionó una muestra aleatoria simple por cada estrato en cada universidad, ya que, la población no estaba dispersa y se tenía accesibilidad a la misma.

## **Tamaño de la muestra**

En la estimación del tamaño total de la muestra, se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio estratificado, utilizando la proporción como principal medida a estudiar (Scheaffer, Mendenhall y Ott, 1994). La fórmula general utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{\sum (N_i^2 * p_i * q_i) / w_i}{N^2 * (e^2/4) + \sum N_i * p_i * q_i}$$

El resultado de aplicar la fórmula, considerando un margen de estimación del 6% y una proporción conservadora (p) de 0.5, fue de 227 personas de las cuales, 125 conformaron el estrato de estudiantes y 102, el estrato de profesores-administrativos (75 y 27, respectivamente)

## **Distribución y selección de la muestra según estrato y conglomerado**

La muestra se distribuyó entre las tres universidades seleccionadas (conglomerados) de manera proporcional al tamaño de su población. Dentro de cada conglomerado la muestra por estrato se distribuyó, proporcionalmente, a su tamaño

Dentro de cada universidad, la selección del encuestado se realizó de manera diferenciada según el estrato al que pertenecía. En el estrato de los profesores y administrativos, se seleccionó de manera aleatoria simple a partir de los listados suministrados por las autoridades académicas de cada universidad y en el estrato de los estudiantes se seleccionó, inicialmente, los grupos como conglomerado y luego dentro de cada grupo se solicitó la colaboración a un número establecido de estudiantes (según se había determinado en el tamaño de la muestra).

## **Elaboración y aplicación del instrumento de medición**

Se usó como instrumento de medición una encuesta, altamente, estructurada con preguntas, principalmente, cerradas que midieron: conocimiento, actitud, acceso y uso a los productos y servicios bancarios, así como con el acceso y uso de las tecnologías relacionadas con la banca. Este instrumento fue validado en un grupo piloto antes de la aplicación, lo cual permitió realizar los ajustes pertinentes.

La forma de aplicación de la encuesta se realizó de dos maneras con relación al estrato: la aplicación autoadministrada, utilizada, principalmente, para captar los datos de profesores y/o administrativos, que tenían a bien responder la encuesta por correo electrónico o de manera física; y la aplicación de persona-persona en el estrato de estudiantes. La aplicación de la encuesta fue responsabilidad de las investigadoras. Se requirió el consentimiento oral del encuestado como un requisito básico para aplicar la encuesta.

## Captura y procesamiento de la información

Los datos recolectados en la encuesta fueron capturados en una base de Excel con la ayuda de dos estudiantes de la Facultad de Economía. El procesamiento y análisis de la información, utilizando estadísticas descriptivas, principalmente, estuvo a cargo de las autoras.

## RESULTADOS

### Acceso a internet

El acceso a internet en dispositivo móvil o por computadora es indispensable para analizar las posibilidades de acceso a la bancarización, principalmente, para el uso de banca en línea. Al respecto se aprecia en la tabla 1, que un alto porcentaje de profesores (81.4%) y de estudiantes (68.8%) tienen acceso a internet desde computadora en casa, así como por celular (82.4% y, 85.6% para profesores-administrativos y estudiantes, respectivamente). El acceso a internet es generalmente, pagado (72.5% de los profesores-administrativos y un 64% en el caso de los estudiantes); aunque, alrededor del 25% en cada estrato acceden al internet, tanto de forma pagada, como gratuita.

**Tabla 1**

*Medios y tipos de acceso a internet usados por profesores, administrativos y estudiantes de las universidades del corregimiento de Chitré, 2018*

Descripción	Profesores y Administrativos		Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Computadora en casa	83	81.4	86	68.8
Computadora en trabajo	45	44.1	16	12.8
Computadora en café internet	7	6.9	9	7.2
Por celular	84	82.4	107	85.6
<b>Tipo de acceso</b>				
Pagado	74	72.5	80	64
Gratis	2	2.0	12	9.6
Ambos	26	25.5	30	24.0
<b>Total de encuestados</b>	<b>102</b>		<b>125</b>	

Nota: los encuestados podían contestar más de una opción

Fuente: Elaborado con base en resultados de la encuesta aplicada

### Acceso y uso a los cajeros electrónicos

En el estamento de profesores y administrativos, se observa una importante accesibilidad a los cajeros automáticos, ya que, un 80.4% señaló que la distancia de su casa al cajero está “cerca o muy cerca”. En el segmento de estudiantes, se encontró que tienen accesibilidad a los cajeros automáticos, pues, un 51.2% señaló que la distancia de su casa al cajero está “cerca o muy cerca”, pero un significativo 45.6% dijo tener un cajero lejos o muy lejos.

En cuanto al uso de los cajeros automáticos, se encontró que el 95.1% de los encuestados en el estamento de profesores y administrativos utiliza cajeros automáticos, en tanto en el segmento de los estudiantes este porcentaje asciende al 36.0%, tabla 2.

**Tabla 2**

*Acceso y uso de los cajeros automáticos en profesores, administrativos y estudiantes de las universidades del corregimiento de Chitré, 2018*

Descripción	Profesores y Administrativos		Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Acceso a los cajeros</b>				
Muy cerca	26	25.5	14	11.2
Cerca	56	54.9	50	40.0
Lejos	18	17.6	42	33.6
Muy Lejos	1	1.0	15	12.0
No contestó	1	1.0	4	3.2
<b>Utiliza cajeros automáticos</b>				
Sí	97	95.1	76	36.0
No	5	4.9	45	60.8
No contestó			4	3.2
<b>Total de encuestados</b>	<b>102</b>		<b>125</b>	

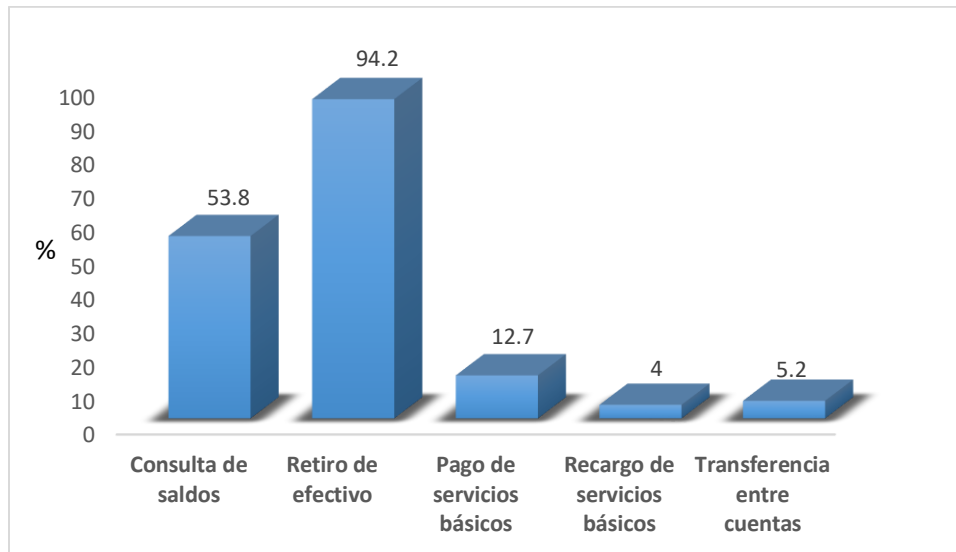
Nota: los encuestados podían contestar más de una opción

Fuente: Elaborado con base en resultados de la encuesta aplicada

A pesar de que los estudiantes utilizan menos los cajeros, el comportamiento en cuanto a tipo de transacción realizada fue similar al segmento de profesores y administrativos. Se encontró que los encuestados utilizan el cajero, principalmente, para retiro de efectivo (94.2 %) y consulta de saldos (53.8%). Solamente, un 12.7% lo utiliza para pagos y recargas de servicios básicos y un 5.2% para realizar transferencias entre cuentas, figura 1. Esto coincide con la información sobre el número de transacciones realizadas en el cajero, en el que sobresalen: dos transacciones (48%), una sola transacción (39.9%). Solo un 9.2% de los encuestados realizó hasta tres transacciones y un 1.2% hasta cuatro transacciones. En promedio, los encuestados usan el cajero electrónico para realizar 1.78 transacciones por persona. El comportamiento fue similar a nivel de los estratos de población universitaria estudiada.

**Figura 1**

*Tipo de transacciones realizadas en los cajeros automáticos por la población universitaria en el corregimiento de Chitré, 2018*



Nota: Los encuestados podían contestar más de una opción  
 Fuente: Elaborada con base en resultados de la encuesta aplicada

Se encontró una mayor frecuencia de uso del cajero entre profesores / administrativos en el rango de siete días o menos a la semana (64%); mientras que, en el caso de los estudiantes se aprecia un porcentaje más alto en la frecuencia quincenal (47.4%), en comparación con el estamento de los profesores y administrativos (29.9%).

**Tenencia, uso y acceso a banca en línea**

La tabla 3 muestra que en el segmento de los profesores y administrativos alrededor del 70% tiene banca en línea, es decir, el banco le ha ofrecido y ha aceptado el servicio. En el caso de los estudiantes, este porcentaje solo asciende a 31.2%, lo cual se explica porque el nivel de bancarización de este último estrato es mucho menor que el de los profesores y administrativos. Sin embargo, el porcentaje de encuestados que usan banca en línea es de 58.8% en los profesores-administrativos y de 29.6% en los estudiantes. Esto indica que existe alrededor de un 11.2% en el caso de los profesores-administrativos que no utilizan la banca en línea a pesar de tenerlas disponible.

El estudio abordó las razones por las que los encuestados no utilizan la banca en línea. Sobresalen las siguientes: la consideración de que no necesitan ese servicio (42.5 % y 37.6%, para los profesores-administrativos y los estudiantes, respectivamente), la desconfianza (27.5% y 16.5%), el no saber cómo solicitarlo (27.5% y 12.9%) y el que lo consideran muy complicado (15% y 11.8%), en el estrato de profesores-administrativos y de estudiantes, respectivamente.



**Tabla 3**

*Tenencia y uso de banca en línea en profesores, administrativos y estudiantes de las universidades del corregimiento de Chitré, 2018*

Descripción	Profesores y Administrativos		Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Tenencia de banca en línea</b>				
Sí	71	69.6	39	31.2
No	31	30.4	83	66.4
No contestó			3	2.4
<b>Usa banca en línea</b>				
Sí	60	58.8	37	29.6
No	40	39.2	85	68.0
No contestó	2	2	3	2.4
<b>Total de los encuestados</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>125</b>	<b>100.0</b>
<b>Medio de acceso a banca en línea</b>				
Computadora	10	16.7	2	5.4
Celular	6	10.0	15	40.5
Ambas	44	73.3	20	54.1
No contestó				
<b>Total de los que utilizan banca en línea</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaborado con base en resultados de la encuesta aplicada

En cuanto al medio de acceso a la banca en línea, un 73% de los profesores y administrativos y el 54% en los estudiantes lo hacen por celular o computadora (ambos), tabla 3. Es importante destacar que, contrariamente, a los profesores y administrativos, los estudiantes utilizan, mayormente, el celular para acceder a la banca en línea (10% versus 40%).

La tabla 4 muestra los tipos de transacciones más comunes realizadas por los encuestados desde su celular. Se observa que la transacción más realizada en ambos segmentos es la consulta de saldo (86.7% y 73%). En el segmento de profesores y administrativos, las transacciones relacionadas con las transferencias entre sus propias cuentas y los pagos de servicios son las que siguen en importancia (38.3% y 33.3%), mientras que estas tienen igual importancia en el segmento de estudiantes (24.3%).

**Tabla 4**

*Tipo de transacciones realizadas en banca en línea a través de celular en profesores, administrativos y estudiantes de las universidades del corregimiento de Chitré, 2018*

Descripción	Profesores y Administrativos		Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Consulta de saldo	52	86.7	27	73.0
Pago de servicios	20	33.3	9	24.3
Pago de tarjetas de crédito	16	26.7	2	5.4
Transferencias entre sus propias cuentas	23	38.3	9	24.3
Transferencias a cuentas de otras personas en el mismo banco	10	16.7	9	24.3
Transferencias a cuentas suyas o de otras personas en otros bancos	5	8.3	1	2.7
Recargas de celulares	3	5.0	2	5.4
Total de los que usan banca en línea	<b>60</b>		<b>37</b>	

Fuente: Elaborado con base en resultados de la encuesta aplicada

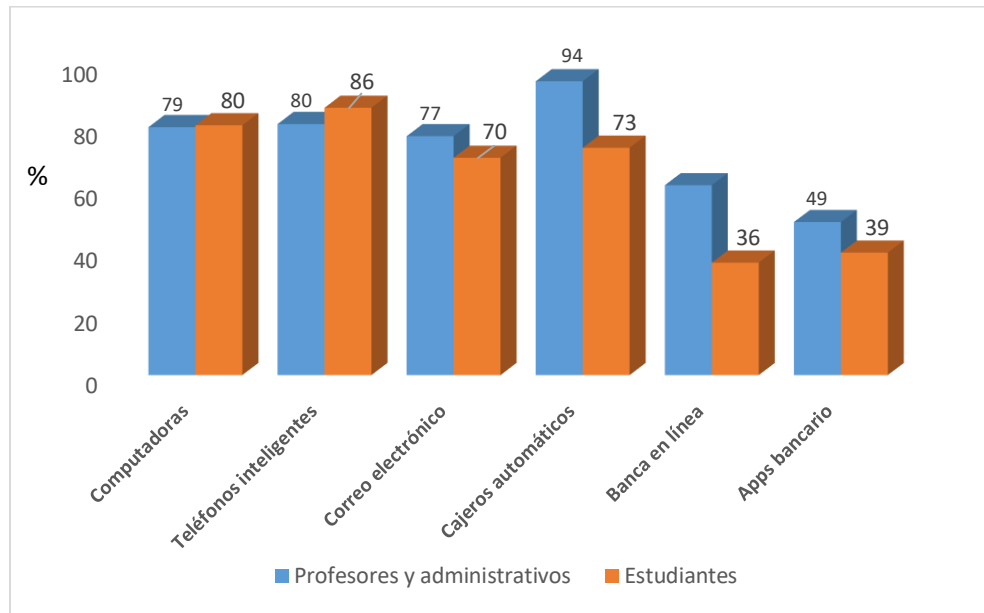
En cuanto al número de bancos que tienen banca en línea, se encontró que la mayoría de los encuestados (53.3%) tiene la banca en línea en un solo banco; un 29.2 en dos bancos y 15.4% en tres bancos. La tendencia de uso encontrada entre los estratos fue muy similar.

### **Aspectos relacionados con la cultura sobre tecnología financiera**

El nivel de conocimiento de los encuestados (en una escala de nada, poco o mucho) sobre aspectos vinculados con la tecnología financiera fue abordada en el estudio. A pesar de que la muestra es una población universitaria, y era de esperar que saben utilizar estas tecnologías; se encontró porcentajes más altos de la muestra, en ambos estratos, que saben utilizar “mucho” en los siguientes dispositivos: computadora, teléfonos inteligentes, cajeros automáticos. Sin embargo, no fue así para la banca en línea y las *apps* bancarias, en la que los porcentajes fueron más bajos (figura 2).

**Figura 2**

*Conocimiento sobre aspectos de tecnología vinculados con la bancarización, en la que profesores, administrativos y estudiantes saben utilizar “mucho”*



Fuente: Elaborado con base en resultados de la encuesta aplicada

**Uso y manejo de medios de pagos**

En la tabla 5, se presentan los resultados sobre aspectos relacionados con el manejo de los medios de pagos, que guardan relación con el uso de la tecnología financiera. Se encontró que el dinero en efectivo es el medio de pago más utilizado en el segmento de estudiantes (81.6%) y de considerable importancia para los profesores y administrativos (25.5%). Este último estamento utiliza distintos medios (efectivo o tarjetas), sin una preferencia en especial (45%). Es importante señalar, que por ley los profesores y administrativos acreditan su salario a una cuenta bancaria de depósito, por lo que este porcentaje podría haber sido más alto. La encuesta abordó sobre el uso exclusivo del efectivo, encontrándose que 62.4% en los estudiantes y un 12.7% entre profesores utilizan, exclusivamente, el dinero en efectivo como medio de pago. Señalaron que utilizan el efectivo por las siguientes razones: la costumbre de utilizar siempre efectivo (42.6% en profesores y administrativos y 38.7% en estudiantes) y un mejor control de gastos (23.1% en profesores y administrativos y 20.7% en estudiantes), entre otros.

**Tabla 5**

*Aspectos relacionados con medios de pagos utilizados*

Descripción	Profesores y administrativos		Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Medio de pago más utilizado</b>				
Efectivo	26	25.5	102	81.6
Tarjetas débito-clave	19	18.6	6	4.8
Tarjetas de débito /Visa o Máster card	3	2.9	4	3.2
Tarjetas de crédito	8	7.8	0	0
Sin preferencia	46	45.1	11	8.8
<b>Uso exclusivo del efectivo</b>				
Usan solamente efectivo	<b>13</b>	12.7	78	62.4
<b>Razones por las que solo utilizan efectivo</b>				
Desconfianza de las tarjetas débito y crédito	1	7.7	4	5.1
Sólo aceptan efectivo en los comercios donde compra	0	0	8	10.3
La mayoría de sus pagos son montos bajos	2	15.4	26	33.3
Le permite llevar un mejor control de sus gastos	3	23.1	23	29.5
Por costumbre	6	46.1	43	55.1
No tiene tarjeta débito/cuenta			4	5.1
Otros				
<b>Total de los que usan exclusivamente efectivo</b>	<b>13</b>	12.7	<b>78</b>	62.4
<b>De qué forma maneja la cuenta de depósito</b>				
Con libreta	44	44.9	40	53.3
Tarjetas débito	66	67.3	49	65.3
Banca electrónica por computadora	34	34.7	9	12.0
Banca electrónica por celular	24	24.5	11	14.7
Todas las anteriores	13	13.3	6	8.0
<b>Total de los que tienen cuenta</b>	<b>98</b>		<b>75</b>	

Nota: Los encuestados podían contestar más de una opción

Fuente: Elaborado con base en resultados de la encuesta aplicada

La forma en que los usuarios manejan sus cuentas de depósito también permite caracterizar el uso de la tecnología financiera. Se destaca la importancia que asume el manejo de cuentas de depósito con libreta (44.9% para el estamento de profesores y administrativos y un 53.3% para los estudiantes), que implica un manejo tradicional de los servicios bancarios por parte del usuario, en el que no se utilizan medios digitales, (tabla 5).

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos demuestran que la población universitaria tiene acceso a internet, desde dispositivos de computadora, principalmente, pagado por el usuario, por lo que este factor no representa una limitación para la bancarización de la población estudiada.

Igualmente, se encontró una buena accesibilidad a los cajeros automáticos (marcada por la cercanía o lejanía a los mismos) y un alto porcentaje de uso de este medio tecnológico entre el estrato de profesores-administrativos. Estos resultados son consistentes con lo reportado por la Superintendencia de Bancos (2021), respecto a puntos de acceso a servicios bancarios en Panamá, en lo que el acceso a cajeros constituye uno de los más importantes. Se reporta en agosto de 2021 la presencia de 74 cajeros automáticos en la provincia de Herrera, un 3.19% del total a nivel nacional (Superintendencia de Bancos, 2021). Sin embargo, en el estrato de estudiantes, el porcentaje de uso de los cajeros fue más bajo (36%), lo cual es esperado por el menor nivel de bancarización de estos, en comparación con el estrato de profesores-administrativos. Se obtuvo también una menor accesibilidad a cajeros automáticos en el estamento estudiantil. Un porcentaje significativo de los encuestados en este segmento indicó que los cajeros automáticos estaban “lejos” o “muy lejos” (45.6%). Esto puede explicarse por el hecho de que, parte de los estudiantes que acuden a las universidades de Chitré provienen de áreas geográficas rurales donde no hay presencia de cajeros automáticos. Es importante destacar también, que el tipo de transacciones realizadas en los cajeros se limita, principalmente, al retiro de efectivo y consulta de saldos.

Otro de los aspectos tecnológicos analizados en el estudio de la bancarización de la población universitaria fue el uso de la banca en línea, los resultados mostraron limitaciones en su utilización, marcado por el bajo porcentaje de uso, principalmente, en los profesores-administrativos (58.8%), ya que, los mismos tienen por lo menos una cuenta bancaria por la obligatoriedad de la acreditación de salarios. Incluso, se observó que un porcentaje considerable de este estrato tienen banca en línea ofrecida por el banco, pero no la utilizan. En el caso de los estudiantes, su uso fue mucho más bajo (29.6%), sin embargo, este porcentaje de uso es muy similar al porcentaje de estudiantes que tienen disponible este servicio.

En general, se encontró que las razones del no uso de la banca en línea fueron más marcadas en el estrato de profesores-administrativos en comparación con el de los estudiantes. En el caso de profesores-administrativos a pesar de tener cuentas bancarias y acceso a internet, el 41.2% que no utilizan banca en línea, señalaron como razones importantes de no uso, factores actitudinales como la desconfianza (27.5%) y el “no necesitar” el servicio” (42.5%).

El factor confianza del usuario al utilizar los medios tecnológicos en las transacciones bancarias y como elemento que limita la bancarización ha sido muy estudiado. Al respecto Ramírez Barón et al., (2019), en un estudio realizado a docentes en ciudad de Ensenada, México, encontró que un 40.3% de la población encuestada manifestó la vinculación del factor confianza con el uso de la banca en línea, con un valor de correlación de la variable confianza cercano a uno, en relación con el uso de la banca en línea.

Por su parte, el factor de “no necesitar” el servicio de banca en línea indicado por el segmento de profesores-administrativos, evidencia entre los encuestados la no visualización de las ventajas que tiene la banca electrónica en comparación con la asistencia presencial a las entidades bancarias para la realización de transacciones. Un indicativo también de que existe un potencial en la banca electrónica es el análisis del tipo de transacciones realizadas por los usuarios de banca en línea encuestados. Las transacciones más comunes señaladas fueron la consulta de saldos (86.7% y 73%, de profesores-administrativos y estudiantes, respectivamente) y en menor medida las transferencias entre sus propias cuentas (38.3% y 24.3%, respectivamente) y los pagos de servicios (38.3% y 33.3%, respectivamente).

Otro de los aspectos vinculados con el acceso y uso de medios tecnológicos en los servicios bancarios, fue la consideración sobre el conocimiento que tenían los encuestados sobre estos medios (en una escala de nada, poco o mucho). Los encuestados manifestaron conocer en el grado de “mucho”, aspectos básicos de la tecnología como el uso de computadoras, teléfonos inteligentes, cajeros automáticos; sin embargo, los porcentajes fueron menores en la banca en línea y las aplicaciones (*apps*) bancarias, que constituyen tecnologías con mayor potencial para la bancarización. La educación financiera que deben poseer los usuarios es fundamental en el proceso de transición de la banca tradicional hacia la banca electrónica. Estudios como el de Morgan et al., (2019), señalan la importancia que asume la educación financiera digital cuando se trata de asegurar un mejor acceso a los servicios financieros utilizando medios tecnológicos. Plantean que dada la naturaleza descentralizada de las “fintech” se requerirá de los consumidores una mayor sofisticación financiera para procesar la información. Es decir, un conocimiento más profundo en tecnologías digitales para poder procesar y usar la información que les permita tomar decisiones financieras acertadas. Esto implica que cada vez se hace más necesario que los organismos internacionales, así como los países incluyan en sus agendas y estrategias nacionales la educación financiera digital.

La investigación consideró, también, algunos aspectos relacionados con el uso de los medios tecnológicos en los sistemas de pagos utilizados por la población universitaria, ya que, este es un factor que también contribuye a la bancarización. El uso de dinero en efectivo como medio de pago fue relevante en los dos estratos estudiados. En el caso de los profesores-administrativos, el 45.1% utilizaron, sin preferencia alguna, tanto el efectivo como las tarjetas de débito o crédito como medio de pago. Sin embargo, un 12.7% de este estamento universitario manifestó utilizar, exclusivamente, dinero en efectivo, aún si disponen de tarjeta de débito por acreditación de salarios.

Si bien, este estudio fue realizado antes de la presencia de la pandemia COVID 19, no hay duda de que las políticas de distanciamiento social, como una de las medidas para reducir el contagio del virus ha acelerado el uso de tecnologías financieras y la migración de las operaciones bancarias tradicionales hacia la realización de transacciones a través de canales virtuales. Una rápida revisión bibliográfica del tema nos confirma lo indicado. Al respecto, Clark (2021), citando una investigación reciente de Americas Market Intelligence en asociación con Mastercard, señala que 40 millones de personas en América Latina se bancarizaron durante los primeros meses de pandemia. Indica también que la alta penetración de internet y del uso de dispositivos móviles es una oportunidad para desarrollar más productos financieros digitales como las billeteras digitales. Esto lo demuestran los datos de la Federación Latinoamericana de Bancos, Felaban, citados por Clark (2021) que destacan que el uso de billeteras digitales en América Latina se incrementó en un 180% durante 2020.

Por su parte, Santiago Rega, gerente general de VISA en Panamá, en entrevista al Martes Financiero de La Prensa (16 de marzo de 2021) expresa que el incremento de las compras en línea en América Latina y el Caribe han sido impulsadas por la facilidad en los medios de pago, el auge de más canales de venta digital y la necesidad de realizar transacciones virtuales para evitar el contagio generado por la pandemia. En el caso específico de Panamá señaló que, además, hay nuevos agregadores de pago en teléfonos celulares y un crecimiento del pago sin contacto, con tarjetas de débito y crédito. La importancia de este crecimiento lo destaca al puntualizar que, en Panamá, el 47% de las transacciones se están haciendo sin contacto. De octubre a diciembre de 2020, aumentó en 44% el uso del débito, en comparación con el trimestre de julio a septiembre.

## CONCLUSIONES

- La población universitaria tiene acceso a medios tecnológicos como los dispositivos fijos y móviles, a puntos de acceso como los cajeros electrónicos y acceso a servicios bancarios en línea, que facilitan los procesos de bancarización y de inclusión financiera. Sin embargo, existe una brecha significativa entre la accesibilidad y el uso potencial que tienen las tecnologías financieras para profundizar esta bancarización.
- Los principales resultados del estudio que permiten señalar que las tecnologías financieras no se están utilizando en su máximo potencial fueron los siguientes: el uso de cajeros automáticos, principalmente, para retiro de efectivo y consulta de saldos; un porcentaje significativo de encuestados que no utilizan la banca en línea y los que la utilizan, principalmente, para consulta de saldo, transferencias entre sus propias cuentas y pago de servicios; el uso de dinero en efectivo como el medio de pago más utilizado en el caso de estudiantes y en un porcentaje significativo en el estrato de profesores y administrativos; y la falta de conocimientos sobre banca en línea y *apps* bancarios en los dos estratos estudiados, entre otros.
- Los resultados encontrados en materia de accesibilidad y uso de tecnologías financieras evidenciaron limitaciones para una migración del sistema tradicional de operaciones y servicios bancarios hacia el sistema virtual o digital. Aspectos relacionados con el conocimiento y actitud de los encuestados hacia la tecnología fueron relevantes.
- La pandemia Covid 19 ha acelerado el proceso de bancarización en Panamá por varias vías: a través de la innovación y transformación digital de las instituciones bancarias, que ha permitido que parte importante de las operaciones bancarias migren de la presencialidad a la virtualidad. Uno de los aspectos más importantes han sido las innovaciones tecnológicas vinculadas con los pagos digitales.
- Avanzar en los procesos para profundizar el acceso y uso de las tecnologías financieras exigirá de las instituciones financieras, políticas de acompañamiento a los clientes en materia de educación financiera y atención al cliente, en especial, para ganar la confianza de estos. Se requiere, igualmente, el desarrollo de aplicaciones tecnológicas más amigables con los clientes que permitan aprovechar el avance que en esta materia se ha logrado durante la pandemia Covid 19.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos, profundamente, el apoyo recibido de las estudiantes de la Facultad de Economía, Tania López y Damaris Valdés, en la captura de los datos de la encuesta; y muy, especialmente, a los profesores, administrativos y estudiantes que suministraron la información básica del estudio.

## REFERENCIAS

- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Levine, R. (2007). Finanzas, desigualdad y pobres. *J Econ Growth* 12, 27–49. <https://doi.org/10.1007/s10887-007-9010-6>
- Carballo, I. E. y Dalle-Nogare, F. (2019). *Fintech* e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11-34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Carballo I. (2020). Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera. *Revista CIES* 11 (2), 247-276. <https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/308/334>

- Cardona, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. *Semestre Económico*, 23(55), 183-203. <https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a8>
- Clark E. (13 de septiembre de 2021). *Banca multigeneracional: más allá del enfoque digital*. Revista Martes Financiero. La Prensa. <https://www.martesfinanciero.com/voz-calificada/banca-multigeneracional-mas-alla-del-enfoque-digital/>
- Chibba, M. (2009). Inclusión financiera, reducción de la pobreza y objetivos de desarrollo del milenio. *Eur J Dev Res* 21, 213-230. <https://doi.org/10.1057/ejdr.2008.17>
- Gaceta Oficial Digital (10 de julio de 2008). *Decreto Número 183-2008- DMySC de 6 de junio de 2008, por el cual se aprueba el documento titulado procedimiento para el pago de sueldos mediante transferencia electrónica de fondos*. <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdftemp/26080/11419.pdf>
- La Prensa (16 de marzo de 2021). *Visa impulsa la innovación financiera local*. Martes Financiero. Periódico La Prensa. <https://www.prensa.com/impresa/martes-financiero/visa-impulsa-la-innovacion-financiera-local/>
- Morgan P., Huang B., y Long Q. Trinh (2019). *La necesidad de promover la educación financiera digital para la era digital. Resumen de políticas en el marco del Grupo de trabajo 7 de Japón T20: El futuro del trabajo y la educación para la era digital* <https://t20japan.org/policy-brief-need-promote-digital-financial-literacy/>
- Ramírez Barón, M.C, García Rivera, B.R., y Aranibar Gutiérrez, M. F. (2019). La relación de la confianza, la actitud y el compromiso en el uso de la banca en línea. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO* 3. <https://www.eumed.net/rev/rilco/03/banca-linea.html>  
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilco03bancalinea>
- Scheaffer, R., Mendenhall, W. y Ott, L. (1994). *Elementos de muestreo*. Grupo Editorial Iberoamérica.
- Superintendencia de Bancos de Panamá (2014). *Análisis de eficiencia en el Centro Bancario Panameño*. [https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera\\_y\\_estadistica/estudios/Analsis\\_Eficiencia\\_14.pdf](https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/estudios/Analsis_Eficiencia_14.pdf)
- Superintendencia de Bancos de Panamá (2020). *Informe de estabilidad financiera 2020*. [https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera\\_y\\_estadistica/estudios/IEF\\_2020.pdf?v=1.00](https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/estudios/IEF_2020.pdf?v=1.00)
- Superintendencia de Bancos de Panamá (6 de diciembre de 2011). *Acuerdo No. 006-2011, por medio del cual se establecen lineamientos sobre banca electrónica y la gestión de riesgos relacionados*. [https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/leyes\\_y\\_regulaciones/acuerdos/2011/Acuerdo\\_6-2011.pdf](https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/leyes_y_regulaciones/acuerdos/2011/Acuerdo_6-2011.pdf)
- Superintendencia de Bancos de Panamá (18 de abril de 2012). *Acuerdo No. 002-2012, por medio del cual se regula la contratación de corresponsales no bancarios para la prestación de determinados servicios en nombre de los bancos*. [https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/leyes\\_y\\_regulaciones/acuerdos/2012/Acuerdo\\_2-2012.pdf](https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/leyes_y_regulaciones/acuerdos/2012/Acuerdo_2-2012.pdf)
- Superintendencia de Bancos de Panamá (2021). *Sucursales y Cajeros Automáticos por Provincia* [https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera\\_y\\_estadistica/bancarizacion/MBP\\_2021.pdf?v=1.06](https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/bancarizacion/MBP_2021.pdf?v=1.06)