



Impacto de la inteligencia artificial en la banca panameña

Impact of artificial intelligence on panamanian banking

Roberto Cañizales

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, Panamá
roberto.canizales@up.ac.pa <https://orcid.org/0009-0008-5618-0940>

Fecha de recepción: 27/03/2025

Fecha de Aceptación: 13/10/2025

DOI <https://doi.org/10.48204/synergia.v4n2.8535>

Resumen

Durante la pandemia, los bancos se vieron obligados a modernizar sus operaciones para mejorar la experiencia del cliente, lo que provocó el auge de los canales digitales en un aumento de las transacciones bancarias. Este fenómeno se analiza mediante la recopilación de artículos financieros adquiridos de revistas académicas, contextos especializados, organismos gubernamentales, se analizaron gráficos e indicadores estadísticos, para identificar tendencias, así como de rendimiento. El método incluye análisis de revisión documental sistemática que comprendió la recopilación de datos de innovación tecnológica, prioridad dirigida a la conversión digital, el uso de la inteligencia artificial además de la aceptación de los canales electrónicos en los bancos de Panamá al igual que los latinoamericanos. La competencia en el sector bancario, combinada con la presión de las bajas tasas de interés, ha reducido significativamente las ganancias operativas de los intermediarios, lo que ha obligado a los bancos tradicionales a adaptarse al nuevo entorno digital. El sistema de fidelización de clientes se basa en el ahorro de tiempo y dinero, seguridad, comunidad, además de servicios como la consulta de saldo y las transferencias. Se espera que el uso de la banca electrónica reduzca la necesidad de visitar los bancos de forma presencial, haga más eficientes los servicios al cliente, aparte de eso reduzca los riesgos de uso de efectivo, robo, así como pérdida. Además, la digitalización e implementación de la Inteligencia Artificial permite a los bancos ofrecer servicios más eficientes como también personalizados, optimizar significativamente los procesos y reducir el fraude.

Palabras clave: algoritmo, automatización, tecnología de la información, innovación, inteligencia artificial.





Abstract

During the pandemic, banks were forced to modernize their operations to improve customer experience, leading to the rise of digital channels and an increase in banking transactions. This phenomenon is analyzed by compiling financial articles from academic journals, specialized contexts, and government agencies. Graphs and statistical indicators are analyzed to identify trends and performance indicators. The method includes a systematic document review analysis that included data collection on technological innovation, priority directed toward digital conversion, the use of artificial intelligence, and the acceptance of electronic channels in Panamanian and Latin American banks. Competition in the banking sector, combined with the pressure of low interest rates, has significantly reduced the operating profits of intermediaries, forcing traditional banks to adapt to the new digital environment. The customer loyalty system is based on time and money savings, security, community, and services such as balance inquiries and transfers. The use of e-banking is expected to reduce the need for in-person bank visits, make customer service more efficient, and reduce the risks of cash handling, theft, and loss. Furthermore, digitalization and the implementation of Artificial Intelligence allow banks to offer more efficient and personalized services, significantly optimize processes, and reduce fraud.

Keywords: algorithm, automation, information technology, innovation, artificial intelligence.

Introducción

El presente estudio fue, analizar el efecto de la Inteligencia Artificial en la eficiencia de la operación y la optimización de la experiencia del cliente en el sector bancario en Panamá. “Sabemos que todos estamos realmente urgidos de tiempo, se propone la transformación tecnológica nos brinda esa oportunidad.” (Sentmat, 2024, p.12). En este sentido, nos encontramos en un proceso de transformación, adaptación en lo referente a los servicios tradicionales que se ofrecen con la llegada del internet. Son muchas las personas que pueden acceder hoy en día a las redes y a las aplicaciones que proporciona el mundo tecnológico, sin embargo, existe otra proporción de personas que no logran vincularse a la tecnología, resaltando los beneficios que esta aporta. Como impacta la Implementación de la IA en la eficacia operativa, la seguridad, la experiencia del cliente en la banca de Panamá. De acuerdo con Analytics Lane. (2024). Aprendizaje Automático, en banca se basa en: cinco aplicaciones que están transformando el sector bancario de la banca, en servicio al cliente, elaboración de informes, análisis de datos, ciberseguridad y personalización de servicios. Esto posibilita que las entidades bancarias sean más eficaces,





seguras y enfocadas en el cliente. Como afirma, Ceballos Molinar, (2024) señala que “La revolución está redefiniendo el panorama financiero global y Panamá debe actuar con rapidez para no quedarse atrás” (párr. 1). Un aspecto apropiado de este proceso es la implementación de sistemas inteligentes para mejorar la eficiencia de la acción. Un Aspecto relevante es, evaluar la implementación de sistema cognitivos, para determinar la eficiencia en las operaciones, analizar la experiencia del cliente, reconocer retos, oportunidades, y recomendaciones para una implementación eficaz. La finalidad, de esta actividad es, brindar confianza y experiencia del consumidor en el sistema bancario panameño, formulando estrategias de algoritmos inteligentes, como la solidez al cambio, la necesidad de infraestructura de tecnología adecuada. Según El Economista (2022), “Se espera más colaboraciones entre Fintech y banca”. Observamos cómo esta evolución es absolutamente trascendental para la sobrevivencia de las entidades financieras y el resultado de modificaciones en los productos, procesos internos, el modelo de negocio bancario junto con una estrategia de alianzas con los nuevos competidores digitales. De igual forma IDC Colombia. (2020). Hace énfasis “Una infraestructura moderna para la banca digital”, la cual es importante para optimizar los procesos y servicios.

En última instancia, este estudio se centró en examinar cómo los sistemas automatizados, tienen la eficiencia operacional, la perfección del cliente en el sector bancario de Panamá. Se resaltan los rápidos cambios en el sector financiero, la relevancia de las alianzas entre Fintech, compañías de tecnología financiera y bancos convencionales para perfeccionar procedimientos así aumentar la seguridad de los servicios.

Métodos y materiales

El presente estudio se presenta con una metodología descriptiva y exploratoria, destinada a analizar y comprender la implementación de los sistemas Inteligentes y sus efectos. La exploración realizada, aplica un enfoque cuantitativo para examinar cómo el aprendizaje automático, potencia la eficacia operacional, la experiencia del cliente en el sector bancario de Panamá. La metodología descriptiva se focaliza en examinar y detallar





minuciosamente las aplicaciones, tales como, atención al cliente, identificación de fraudes. El enfoque exploratorio permite investigar aspectos, desconocidos, posibilitando la formulación de hipótesis. En este estudio se analiza la aplicación de tecnología de aprendizaje automático, en los bancos de Panamá, en la cual incrementa la eficiencia operativa, satisfacción del cliente, refuerza la competitividad de las unidades económicas. Esta mezcla ofrece un entendimiento integral de las ventajas, retos en el sector bancario, subrayando la relevancia de una infraestructura tecnológica apropiada de realizar las alianzas entre Fintech y bancos convencionales. Se recolecto información a través de fuentes de datos informes anuales de bancos, publicaciones académicas, base de datos estadísticos del sector bancario panameño, la adopción de automatización inteligente, herramientas como Google Forms, para distribuir y recopilar respuestas de Cuestionarios aplicados.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista lucio (2022, p.92), “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. La investigación descriptiva observa y describe características sin cambiar nada, lo que ayuda a comprender mejor el fenómeno. En el sector bancario panameño, la inteligencia artificial ha mejorado la eficiencia operativa, los servicios personalizados y mejorado la seguridad, resaltando la necesidad de infraestructura tecnológica y colaboración bancaria Fintech.

Como parte del instrumento, se realizó una investigación, compuesta por siete preguntas destinadas a evaluar el impacto de la inteligencia artificial en la banca panameña. A través del uso como Google Forms, en la elaboración del cuestionario con la finalidad de buscar resultados estadísticos óptimos en la banca y en la buena toma de decisiones, se midió el nivel de satisfacción de los encuestados, con diversas afirmaciones, lo que permitió obtener datos numéricos que complementan la perspectiva cualitativa de la investigación. El formulario, fue aplicado de manera virtual, permitiendo a estudiantes universitarios, persona panameños y extranjera, expresar su opinión, y así poder brindar su opinión sobre dicho tema. En síntesis, el estudio investiga la implementación de la inteligencia artificial en el sector bancario de Panamá, destacando su impacto en la eficiencia operativa





y la experiencia del cliente, especialmente en áreas como atención al cliente y detección de fraudes. Se recopilaron datos de informes, publicaciones y estadísticas, se estructuró la investigación en siete preguntas para evaluar el impacto de la tecnología. Se concluye que ha mejorado la eficiencia, y la seguridad en la banca, subrayando la importancia de la tecnología y la colaboración entre Fintech que son empresas que brindan soluciones financieras centradas en el cliente y bancos tradicionales.

Resultados y discusión

A continuación, se analizaron los datos proporcionados por los participantes, con el fin de evaluar la seguridad, la experiencia del cliente, los retos y las oportunidades identificadas. Este estudio aborda integralmente, para determinar el impacto de la inteligencia artificial (IA) en el sector bancario en Panamá. A través de una serie de preguntas cuidadosamente elaboradas, indago a fin de comprender cómo el sistema de datos avanzados puede optimizar la eficiencia operativa, aumentar la seguridad y mejorar la experiencia del cliente.

Los estudios en línea casi se desarrollaron facilitando la participación nacional e internacional con una valiosa contribución. Sus resultados ofrecerán información clave para identificar el éxito, los desafíos, las estrategias de diseño que mejoren el uso del procesamiento de datos avanzados, del sector económico que constituye instituciones financieras automatizadas incluyendo, bancos comerciales, de inversión y bancos centrales.

El análisis de encuestas está diseñado para identificar patrones en las opiniones de los participantes, con el fin de tomar decisiones informadas con el propósito de desarrollar estrategias impacto de los algoritmos Inteligentes en la banca panameña.

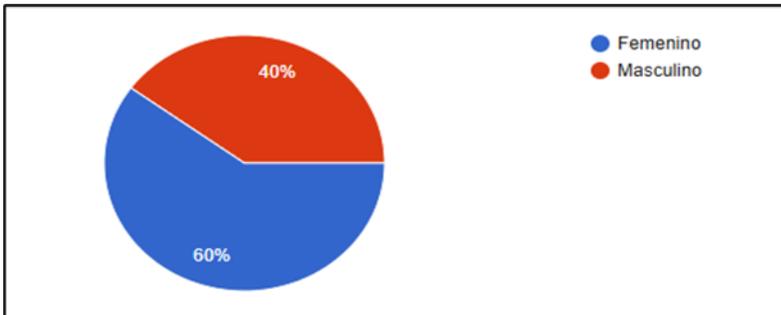
Distribución por género de los participantes del estudio



El propósito de este gráfico es mostrar la proporción de participantes masculinos y femeninos en el estudio.

Figura 1.

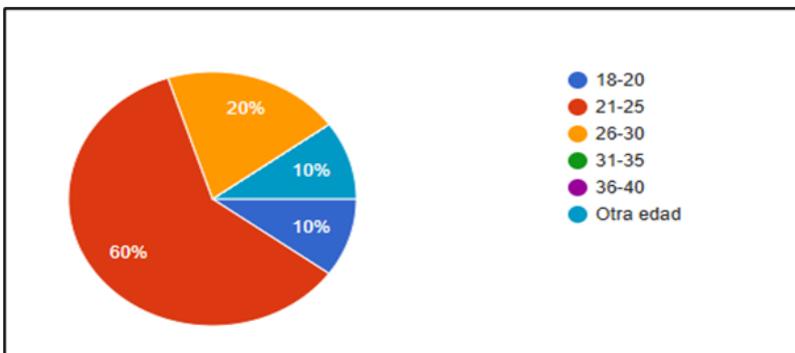
Distribución de genero de los participantes



Se observó que el 60% de los encuestados eran mujeres y el 40% eran hombres. Esta segmentación por género refleja la gran participación femenina en la encuesta, lo que puede indicar un creciente interés entre las mujeres en la industria bancaria y el impacto de los sistemas automatizado. Esta diversidad de los miembros proporciono una visión más completa, equilibrada de la influencia de los bancos sistematizado. Esta figura muestra la distribución por edad de los participantes mostrando como se presentan los distintos grupos etarios en el estudio.

Figura 2.

Rango de edad de los encuestados.

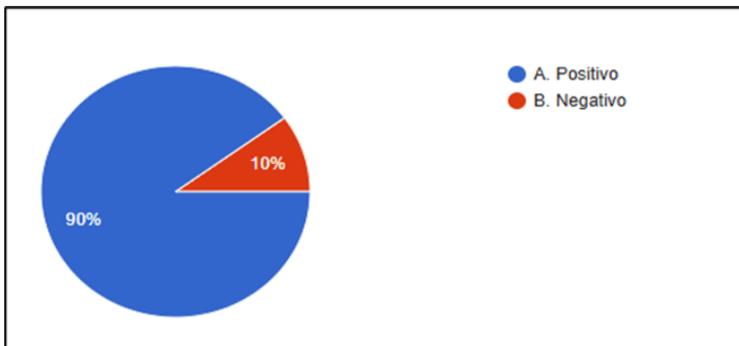


El estudio muestra que el 60% de las personas consultadas tienen entre 21 y 25 años, en su mayoría jóvenes. Los grupos de edad restantes se dividieron de la siguiente manera:

10% 18-20 años, 10% otros grupos de edad y 20% 26-30 años, mostrando diversidad de edad. La heterogeneidad de los participantes le permite desarrollar estrategias más inclusivas, adaptarse a la influencia del cambio tecnológico, en el negocio bancario esta gráfica muestra cómo la tecnología cognitiva está transformando las entidades bancarias del país, aquellos que no se arriesgan a estar en una industria cada vez más automatizada, dinámica y exigente.

Figura 3.

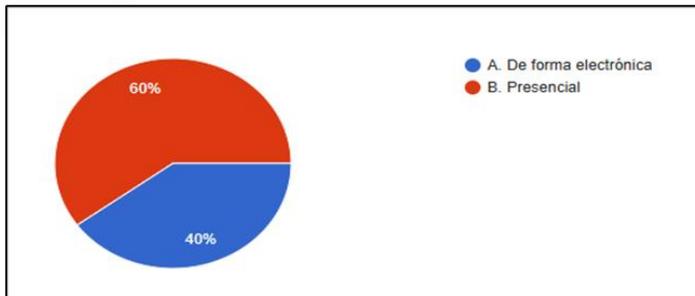
Impacto de la inteligencia artificial en la Banca Panameña



La encuesta encontró que el 90% de los encuestados son conscientes del impacto de la tecnología en los bancos y expresaron interés en mejorar el servicio al cliente. Sin embargo, el 10% estaba preocupado por la seguridad, la posible pérdida de empleo. Esta ilustración muestra las diversas maneras en que los usuarios se perciben más confiados al efectuar procedimientos bancarios en Panamá. La meta es reconocer los gustos, percepciones de seguridad de los clientes, con el fin de potenciar la experiencia y la confianza en los servicios bancarios. En resumen, aunque una percepción positiva de la tecnología está dominada por los bancos, es importante participar en los riesgos de seguridad, empleo sobre su éxito.

Figura 4.

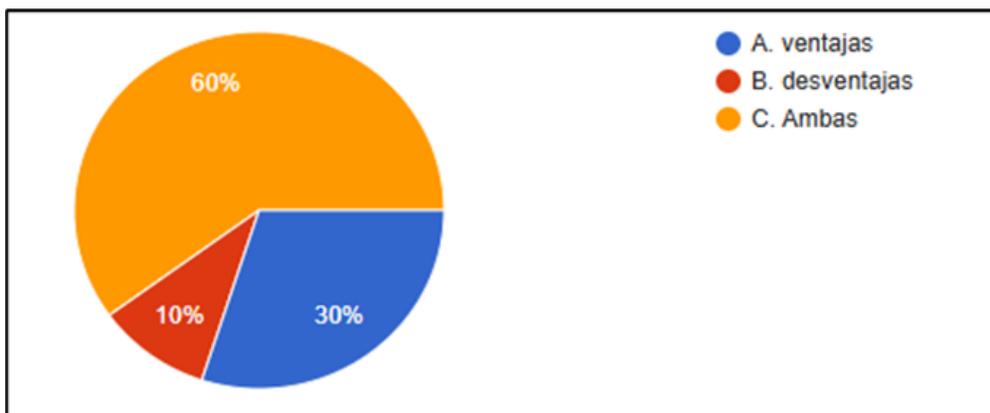
Forma se siente más seguro a la hora de realizar trámites en la banca panameña



Según la percepción de muchos creen que las operaciones faciales son más seguras, el 60% de los usuarios prefieren un banco electrónico debido a su velocidad, conveniencia, mientras que el 40% todavía confía en la atención presencial. Esta corriente, refleja la necesidad de generar confianza a través de la seguridad digital, los servicios confiables. El procesamiento inteligente, transforma los servicios bancarios en Panamá, mejora continuamente la eficiencia de los datos, la adaptación, la protección a su vez crea nuevas barreras. La evolución próxima, del sector financiero será un equilibrio, significativo entre innovaciones, seguridad y comodidad.

Figura 5.

Ventajas y desventajas sobre la inteligencia artificial en la banca panameña.

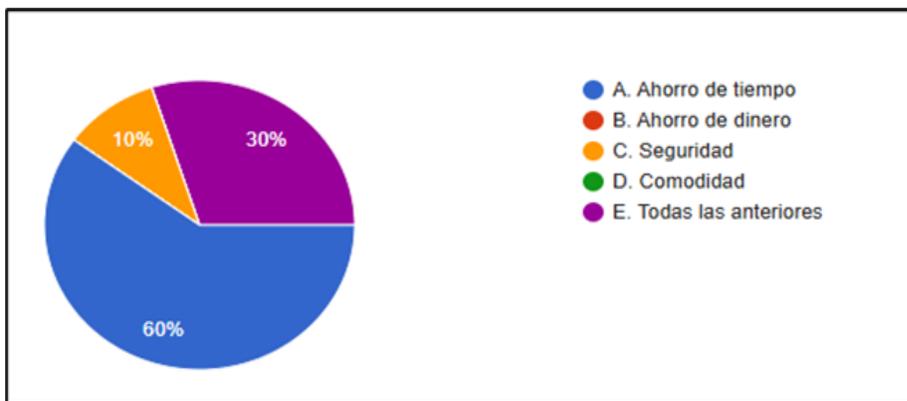


El 60% de los encuestados percibe como beneficioso el efecto de la inteligencia artificial en el sector bancario, en cambio, el 10% lo considera negativo y el 30% estima que tiene

tanto beneficios como inconvenientes. Algoritmos avanzados transforma la banca de Panamá, ofrece una mayor eficiencia, personalización y seguridad en los servicios. No obstante, también causa problemas como la protección de datos en el empleo. Para aceptar de manera equilibrada, habrá una clave para aprovechar sus beneficios sin poner en peligro la confianza del cliente. El futuro del sector financiero depende de la capacidad de combinar la innovación tecnológica con la seguridad y disponibilidad para todos.

Figura 6.

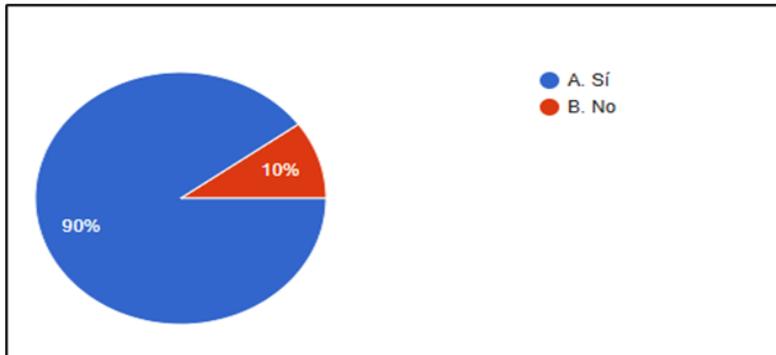
Beneficios que le ofrece la banca electrónica a sus clientes.



El 60% de los participantes considera que la mayor ventaja de la banca digital es el ahorro de tiempo, mientras que el 30% aprecia todos los beneficios el 10% resalta la seguridad. Para finalizar, la banca digital es valorada principalmente por su eficacia y protección. El banco digital se distingue por su efectividad, ahorro de tiempo y percepciones de seguridad. Para fortalecer la experiencia del usuario en un banco digital, optimizar los servicios de velocidad, disponibilidad, ajustar la plataforma de acuerdo con perfiles de usuarios, fortalecer la seguridad y la confianza. Además, el acceso al soporte disponible apropiado proporciona atender las necesidades y expectativas del cliente.

Figura 7.

Opinión de los encuestados sobre el uso de la inteligencia artificial en la banca para mejorar la atención de sus clientes.



El 90% de los participantes considera que algoritmos avanzados, tienen el potencial de revolucionar el servicio al cliente en la banca en Panamá, ofreciendo respuestas más rápidas, personalizadas y más efectivas. No obstante, el 10% señala los desafíos, lo que resalta la necesidad de continuar perfeccionando estos sistemas. Al combinar velocidad, precisión y personalización, el procesamiento inteligente, promete transformar la experiencia bancaria, aunque su buen desempeño dependerá de ajustes constantes y de la capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios. con respuestas rápidas, efectivas y personalizadas, pero requiere un ajuste constante.

Discusión

El sondeo refleja, permite percibir rápidamente la diversidad de las declaraciones, percepción y comportamiento de los participantes, sobre el impacto de la inteligencia artificial en el sector bancario panameño. "La discusión se respalda en la Teoría de la Adopción de la Tecnología (TAM), que indica que la aceptación de algoritmos de aprendizaje automático en la banca digital depende de su utilidad y facilidad de uso (Davis, 1989). Se identifican diferencias de percepción entre los encuestados, seguridad, género, edad explican variaciones en la adopción", Como se puede observar en la representación 1, el 60% de los encuestados eran mujeres que utilizan la banca digital, y



el 40% eran hombres. Este desglose por género refleja la teoría de la adopción de la tecnología, la aceptación femenina en la encuesta, lo que puede indicar el creciente interés de las mujeres en la industria bancaria en el impacto de los sistemas Inteligentes.

El análisis de la gráfica 2, muestra que el 60% de los encuestados son jóvenes de entre 21 y 25 años y que son distintos de otros grupos de edad, lo que resalta la necesidad de considerar sus puntos de vista en las estrategias futuras. A juzgar por la pregunta 3, sobre el impacto del aprendizaje automático, en el sector bancario panameño, es evidente que la mayoría de las personas cree que el 90% del impacto del aprendizaje profundo, en el sector bancario panameño es positivo, aunque algunas personas no están de acuerdo con esta opinión.

La pregunta 4, fue sobre las formas de sentirse más seguro al tratar con el centro bancario, la investigación, mostró que, acudir personalmente al banco puede ser más seguro contra el fraude en línea. muchas clientes se sienten más seguros, al utilizar una contraseña que sea difícil de adivinar, al realizar transacciones, verifique su identidad realizando un segundo paso, como ingresar un código en su teléfono.

La pregunta 5, aborda las ventajas y desventajas de la automatización, en la banca panameña. Lo que refleja los factores que surgen al implementar sistemas inteligentes. En la pregunta 6, el 60% de los encuestados afirma que la banca digital les permite ahorrar tiempo, el 30% considera que ofrece múltiples beneficios y el 10% destaca la seguridad. En conjunto la efectividad y la seguridad hacen que los usuarios perciban que la banca digital es una herramienta confiable, muy importante en su rutina diaria. Según Hernández Sampieri, Fernández collado y Baptista lucio (2022, p.92), los estudios descriptivos buscan identificar las características y perfiles de los fenómenos analizados. Esto no es un inconveniente, sino que refleja factores que surgen al desarrollar o utilizar sistemas inteligentes.

La pregunta 7 finalmente, que el uso del aprendizaje de los sistemas autónomos con aprendizaje automático en la banca mejora significativamente el servicio al cliente.

Tendencias en las Publicaciones de Revista Digital de Economía y Negocios.





Analizar las tendencias de la economía digital y las revistas de negocios y el impacto de los sistemas automatizados, en el sector bancario panameño para identificar estrategias efectivas para incrementar su eficiencia e impacto. El resultado de la inteligencia aumentada en la industria bancaria ha revelado varios hallazgos importantes. En primer lugar, se observa un aumento significativo en la adopción de tecnologías de redes neuronales, en la región.

“Un 75% de las instituciones bancarias en Panamá reportaron un incremento en la demanda de servicios digitales. Además, el 68% de los usuarios de servicios financieros expresó preocupación por la seguridad de sus transacciones, exigiendo a sus bancos mayores garantías y sistemas de protección más robustos.” (*EL Siglo*, 2024).

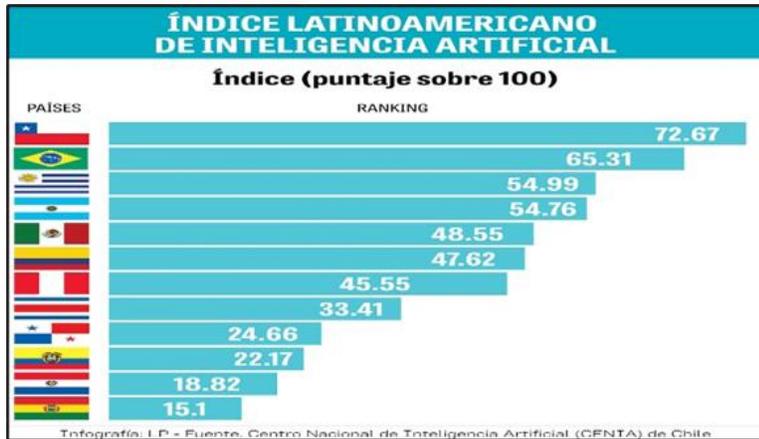
La banca digital en Panamá muestra un aumento sostenido en la implementación de los servicios electrónicos, impulsado por su eficiencia, solidez y rapidez, lo que refleja la consolidación de esta modalidad dentro del sistema financiero. Aunque usuarios valoran la comodidad, la seguridad persiste siendo un desafío crucial que obliga a los bancos a fortalecer sus sistemas de protección. La incorporación de la inteligencia artificial y herramientas automatizados optimizan el servicio al cliente con respuestas rápidas, ágiles y personalizadas. Además, las diferencias vinculadas con edad, género y nivel de alfabetización digital resaltan la necesidad de desarrollar estrategias inclusivas que garanticen la adaptación a todos los perfiles de usuarios.

Tecnologías de la IA en la Banca Panameña: el análisis de datos de información de la IA en la banca panameña revela su creciente relevancia, especialmente ante los retos derivados de la crisis del COVID 19, se dio un aumento por parte de las instituciones bancarias en Panamá en promover la banca digital. Se puede observar un incremento constante en la inversión, destacando el compromiso del sector bancario panameño con la modernización, la adopción de tecnologías avanzadas, incluyendo la inteligencia artificial. La Figura 2 ilustra la inversión en tecnología realizada por los bancos en Panamá durante el período 2015-2025.



Figura 8.

Índice Latinoamericano de IA.



Fuente: Martes Financiero. (2023)

Panamá se sitúa en la novena posición entre 12 naciones en el índice, con un promedio de 24.66, inferior al promedio regional de 42.6 sobre 100 puntos. Esto señala un desempeño inferior al promedio de la región.

A pesar de que Panamá se encuentra por debajo del promedio regional en el índice, este resultado podría ser un inicio para progresar. Con esfuerzos concentrados, Panamá tiene la capacidad de mejorar su rendimiento y ser más competitivo en la zona. Aunque Panamá es más bajo que el promedio regional, puede mejorar su rendimiento y competitividad con estrategias bien enfocadas.

Figura 9.

Inversión en Tecnología por Bancos en Panamá



Fuente: Martes Financiero. (2023).

El 73% de los bancos de la plaza registró un aumento de servicios de canales digitales y a su vez las transacciones de ese porcentaje de bancos crecieron en promedio de 25% los chatbot se aceleraron en el uso de canales de comunicación automatizado un 28%, el 47% se e incorporó a procesos digitales para aperturas de cuentas el 58% descargo por medio de su celular la banca móvil para realizar sus transacciones bancarias. Martes Financiero. (2021, diciembre 20). El 73% de las entidades bancarias de Panamá ha experimentado un incremento del 25% en operaciones digitales, resaltando la implementación de chatbots y banca móvil. Estos progresos resaltan la relevancia de continuar innovando para cumplir con las exigencias de los clientes.

El aumento sostenido en el acceso a Internet en Panamá desde 2017 ha permitido la introducción de tecnologías de vanguardia en la industria bancaria, modificando el perfil del cliente.

“Las nuevas tecnologías han transformado el perfil del cliente bancario” (Díaz, 2023). La Tabla 1, presenta el porcentaje de acceso a Internet en Panamá desde 2017 hasta 2024. Se puede observar un incremento constante en el acceso a Internet, lo cual ha facilitado la implementación de tecnologías avanzadas en el sector bancario, incluyendo la inteligencia artificial.

Tabla 1.

Porcentaje de acceso a Internet por año en Panamá.

AÑO	MES	USUARIOS	POBLACIÓN	%
2024	Enero	3.54 millones	4.50 Millones	78
2023	Enero	3.28 Millones	4.44 Millones	73
2022	Enero	2.94 Millones	4.41 Millones	66
2021	Enero	2.82 Millones	4.35 Millones	64
2020	Enero	2.63 Millones	4.28 Millones	62
2019	Enero	2.9 Millones	4.19 Millones	69
2018	Enero	2.89 Millones	4.13 Millones	70
2017	Enero	2.8 Millones	4.02 Millones	70

Fuente: Indicadores Digitales de Panamá 2023



En enero de 2024, Panamá tenía 3.54 millones de usuarios de internet, lo que representa el 78.8% de la población. Esto significa que 955.7 mil personas (21.2%) no utilizaban internet. Además, el 53% de los panameños utiliza canales digitales para transacciones financieras, reflejando una alta adopción de servicios digitales en el país (Observatorio TIC, 2024). En enero de 2024, el 78.8% de los habitantes de Panamá (3.54 millones) utilizaba internet, mientras que el 53% efectuaba operaciones financieras en línea. Esto muestra una elevada utilización de servicios digitales. Es fundamental potenciar la infraestructura tecnológica para incorporar el 21.2% restante.

La Tabla 2, presenta cómo la inteligencia artificial ha mejorado la eficiencia operativa en los bancos panameños durante el período 2022-2024, mediante análisis de eficiencia técnica (DEA), la productividad y automatización y los modelos predictivos basados en los datos financieros publicados por bancos. Estos métodos han permitido la evaluación de mejoras en costos, tiempos y productividad.

Tabla 2.

IA, en la eficiencia Operativa en Bancos panameños entre 2022-2024.

Banco	Indicador Clave de Eficiencia	Cifra Reportada
Banco General	Reducción de costos operativos	-12% entre 2022 y 2024
Banco Nacional de Panamá	Tiempo de generación de reportes	-40% gracias a tableros de IA
Caja de Ahorros	Productividad en atención digital	+ 35% por automatización

Nota: García Ríos (2025).

La inclusión de tecnologías inteligentes en banco General, Banco Nacional de Panamá y Caja de Ahorros ha creado mejoras medibles de eficiencia operativa:12% reduciendo los costos operativos, 40% Durante los informes y 35 % en productividad digital. Estas cifras evidencian como las soluciones automatizadas y analíticas han optimizado procesos clave como atención al cliente, supervisión financiera y gestión de tareas. En resumen, las tecnologías avanzadas se establecen como recursos clave para mejorar la competitividad, disminuir gastos y aumentar la calidad del servicio en el sistema bancario de Panamá.





IA en la Eficiencia Operativa de la Banca

Los sistemas cognitivos, está transformando la eficacia operacional en el sector bancario, posibilitando a las entidades financieras disminuir gastos, perfeccionar procedimientos y potenciar la experiencia del usuario. La implementación de Inteligencia Artificial es crucial para mantenerse competitivo en un ambiente financiero que cambia continuamente.

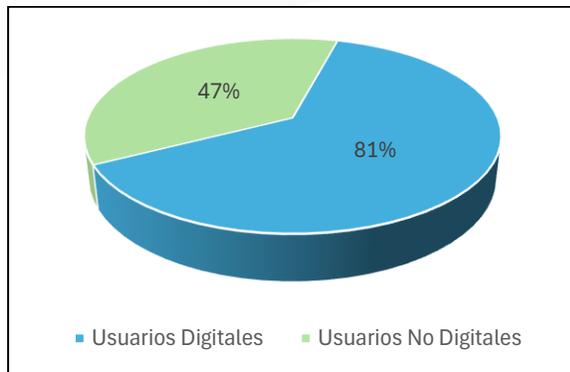
En la Tabla 2. Las redes neuronales, mejora la eficiencia operativa en el sector bancario de Panamá al, ser la optimización de procesos, automatización de tareas repetitivas, detección de fraude, análisis de datos en tiempo real y personalización del servicio, prestación de servicios basada en las preferencias del cliente son avances que colocan a la industria bancaria panameña a la vanguardia en la adopción de tecnologías avanzadas.

La implementación de sistemas inteligentes ha permitido mejorar los procesos, automatizar operaciones y reforzar la capacidad de detectar fraudes en la banca panameña. Estos progresos sitúan al sector a la cabeza en términos tecnológicos. La tecnología inteligente ha perfeccionado procedimientos, simplificado labores. Mantener la inversión en algoritmos de aprendizaje automático es fundamental para preservar esta ventaja competitiva y optimizar la experiencia del cliente.

La Figura 3, muestra el número de usuarios financieros que utilizan Internet en Panamá. Se puede observar un incremento constante en el uso de servicios financieros en línea, lo cual ha facilitado la implementación de tecnologías avanzadas en el sector bancario, incluyendo los sistemas avanzados.

Figura 10.

Usuarios financieros que utiliza internet en Panamá



Fuente: Martes Financiero. (2022).

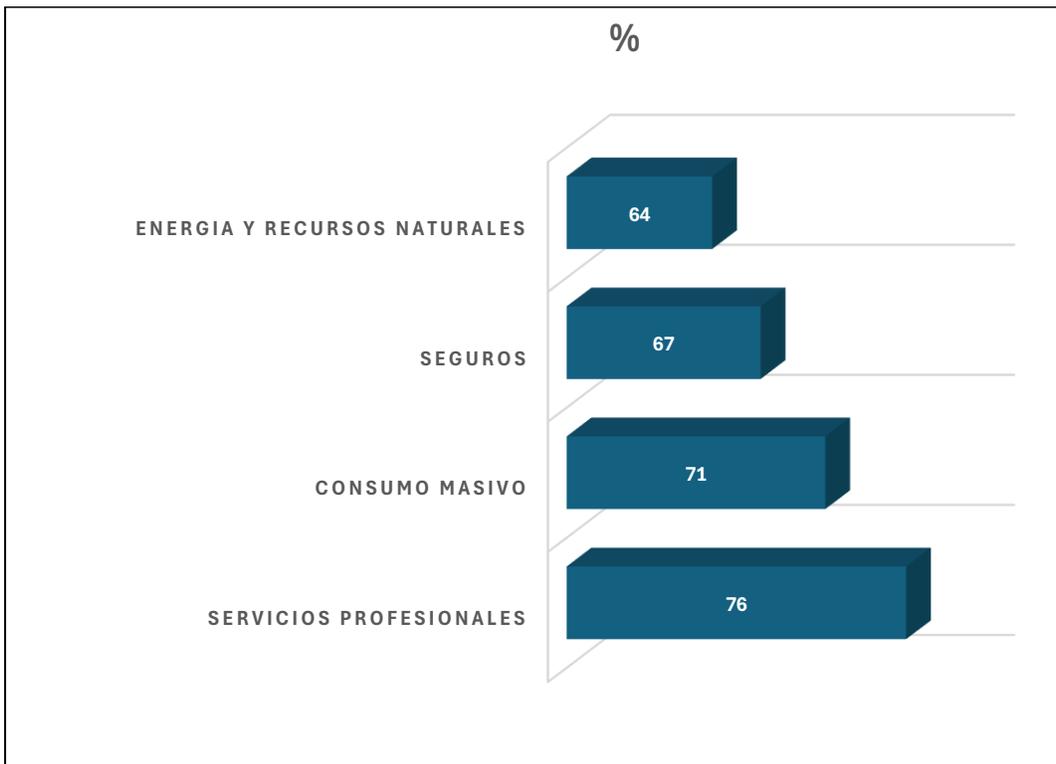
“En la magnitud del subconjunto poblacional los ciudadanos panameños de alto nivel socioeconómico tienen el mayor nivel de digitalización. Entre los ciudadanos de alto nivel socioeconómico, el 81% está digitalizado, con un promedio general del 59%, en el área urbana alcanza el 41% mientras que, por grupos etarios, el 44% corresponde a personas de 18 a 25 años y el 47% se concentra en el grupo etario de 26 a 42 años. En comparación con los usuarios financieros aun no digitalizados en Panamá pertenecen al nivel socioeconómico bajo 67% de usuarios no digitales, residentes en el área rural 62%.” (Martes Financiero, 2022). La desigualdad digital en Panamá restringe el acceso equitativo a la tecnología y sus oportunidades, por lo que resulta prioritario establecer políticas inclusivas que garanticen que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de los servicios digitales.

La figura 10, muestra los sectores en Panamá que se verán más afectados por la inteligencia artificial. “Los sectores más afectados son los servicios profesionales (76%), los bienes de consumo (71%), los seguros (67%) y la energía y los recursos naturales (64%). Estas industrias han experimentado cambios significativos debido a la adopción de tecnologías de inteligencia artificial que mejoran la eficiencia operativa y la productividad.” (Martes Financiero, 2022).

La inteligencia artificial está transformando las industrias de servicios profesionales, bienes de consumo, seguros y energía de Panamá, mejorando la eficiencia y la productividad. Adaptarse a estas tecnologías es esencial para aprovechar los beneficios que brindan y abordar los desafíos que plantean.

Figura 11.

Sectores panameños más impactados por la IA.

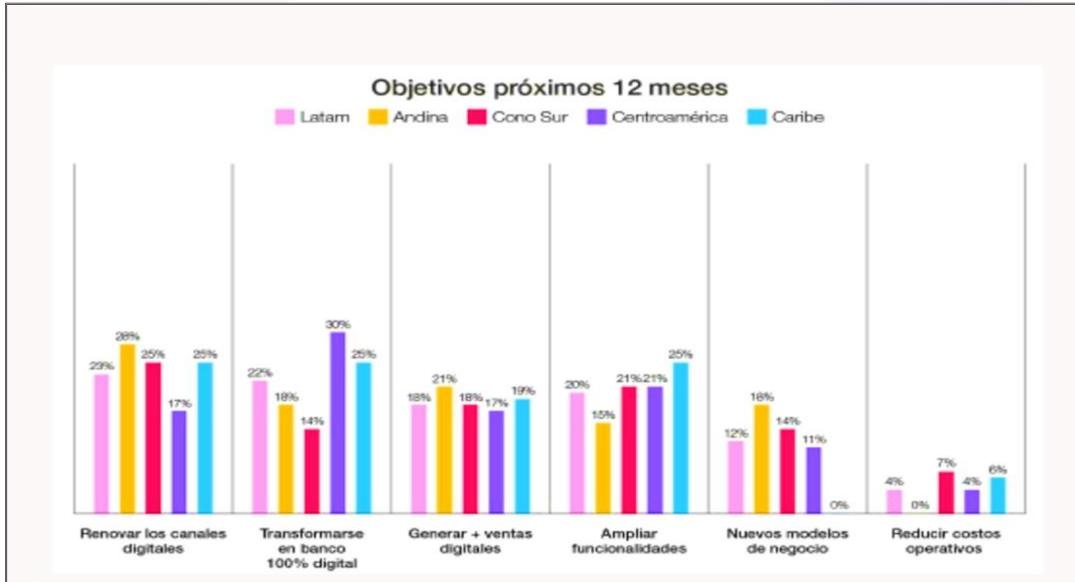


Fuente: Martes Financiero. (2022).

La Figura 4, muestra cómo los sistemas cognitivos, ha impactado la banca en diferentes regiones, destacando los sectores más afectados por la inteligencia artificial son los servicios profesionales (76%) y el consumo masivo (71%), seguidos por seguros (67%) y energía y recursos (64 %), lo que indica que la industria que dependen de la gestión de datos y la eficiencia encabezan la adopción tecnológica en el país.

Figura 12.

Impacto de la IA, en la Banca por Región.



Fuente: Technocio. (2025, enero 7).

El análisis es de suma importancia por región para así tener un objetivo claro de cómo es el comportamiento de los avances tecnológicos en los mismos:

Región Andina: “La meta fundamental, es crear más ventas digitales, en transformarse en un banco 100% digital en tercer lugar. Región Cono Sur: Convertirse en un Banco 100% digital, entrando en tercer lugar y formar más ventas digitales. Región Centroamérica: el propósito primordial es cambiar en un Banco 100% digital, y extender funcionalidades y luego rehabilitar canales. Caribe: cabe señalar que esta región debe tener prioridad en tres aspectos que es: rehabilitar canales, cambiar en banco 100% digital y diversificar sus operaciones.” (Infocorp. (2021). La digitalización bancaria en América Latina y el Caribe está enfocada en mejorar las ventas digitales y transformarse en bancos 100% digitales. La adopción de esta tecnología requiere continuos y principios éticos para garantizar un uso responsable y aprovechar al máximo sus beneficios.



Conclusiones

Optimización de la eficiencia operativa, la industria bancaria en Panamá ha logrado incrementar notablemente sus procesos internos, disminuyendo gastos y tiempos de operación. La aplicación de algoritmos sofisticados ha simplificado la identificación de fraudes y la mejora de procesos, favoreciendo un incremento en la eficiencia.

Mejora en la experiencia del cliente, los sistemas inteligentes, ha revolucionado el servicio al cliente a través de la implementación de chatbots y asistentes virtuales, proporcionando respuestas veloces y a medida. Esto ha potenciado la satisfacción de los clientes y disminuido los periodos de espera, mejorando la imagen del servicio bancario.

Ofrecer educación inclusiva, oportunidades y apoyo técnico, los jóvenes de 21 a 25 años, que constituyen el 60% de los usuarios, han demostrado un incremento en su habilidad y seguridad en la utilización de tecnologías de Inteligencia Artificial. El dominio de la banca digital ha resultado en un ahorro de tiempo y recursos, además de una mayor seguridad y flexibilidad en las operaciones financieras.

Retos y riesgos relacionados, pese a las ventajas, la automatización inteligente, conlleva peligros como la potencial pérdida de control sobre los sistemas de computación y la demanda de personal apto para gestionar estas tecnologías. Es vital mantener un balance entre la automatización y la supervisión humana para prevenir fallos y asegurar la protección de la información.

“El uso de inteligencia artificial en los bancos de Panamá ha permitido disminuir los costos operativos entre 5 y 12% y fomentar un mayor uso de canales digitales y chatbots, fortaleciendo la eficiencia y la seguridad (banco Nacional 2023; observatorio TIC, 2024)”. No obstante, es imprescindible continuar con las inversiones en educación, formación para potenciar los beneficios y reducir los riesgos. Los sistemas automatizados seguirán fomentando la innovación y el desarrollo en el ámbito financiero, definiendo un modelo sustentable para el porvenir de la banca en Panamá.



Referencias bibliográficas

- Analytics Lane. (2024). *Aplicaciones del aprendizaje automático en banca: Servicio al cliente informes, análisis de datos, ciberseguridad y personalización de servicios*. Analytics Lane. [https://analyticslane.com/impacto-la-banca-panama-busqueda](#)
- Banco General. (2023). *Informe anual de eficiencia operativa 2023, Banco General*. [Estados Financieros - Banco General Panamá](#)
- Banco Nacional de Panamá. (2023). *Informe anual de eficiencia operativa 2023*. [IA: El nuevo motor de la eficiencia operativa en el sector financiero de Panamá](#)
- Bancos en Latinoamérica aceleran la digitalización de sus procesos y servicios. (2021, 20 de diciembre). *Martes Financiero*. <https://www.martesfinanciero.com/tendencias/bancos-en-latinoamerica-aceleran-la-digitalizacion-de-sus-procesos/>
- Caja de Ahorros. (2023). *Informe anual de eficiencia operativa 2023*. [Caja de Ahorros obtiene Premio Platino de Fintech Américas como líder en transformación digital – Caja de Ahorros](#)
- Ceballos Molinar, M. S. (2024, 16 septiembre). *El desafío digital de la banca panameña, un salto hacia el futuro financiero*. La Estrella de Panamá. <https://www.laestrella.com.pa/economia/el-desafio-digital-de-la-banca-panamena-un-salto-hacia-el-futuro-financiero-GA8561329>.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Díaz, E. (2023). Las nuevas tecnologías han transformado el perfil del cliente bancario. *El Economista*. <https://www.eleconomista.es/autor/Eva-Diaz>
- El Economista. (2022). Se esperan más colaboraciones entre Fintech y banca. *El Economista*. [El Economista. \(2022\). Se esperan más colaboraciones entre Fintech y banca. El Economista. - Búsqueda](#)
- García Ríos, A. V. (2025, mayo 26). *IA: El nuevo motor de la eficiencia operativa en el sector financiero de Panamá*. La Estrella de Panamá. <https://www.laestrella.com.pa/economia/ia-el-nuevo-motor-de-la-eficiencia-operativa-en-el-sector-financiero-de-panama-BG13158779>
- Hernández, A. (2022). *Metodología de la investigación*. Universidad Católica Silva Henríquez.



<http://repositorio.ucsh.cl/bitstream/handle/ucsh/2792/metodologia-de-la-investigacion.pdf?sequence=1>

Hernández, R. K. (2020, 10 de noviembre). 50% de los bancos en Panamá elevó inversión en tecnología. *La Prensa*. <https://www.prensa.com/imprensa/martes-financiero/50-de-los-bancos-en-panama-elevo-inversion-en-tecnologia/>

IDC Colombia. (2020). *Una infraestructura moderna para la banca digital*. IDC research. [IDC Colombia. \(2020\). Una infraestructura moderna para la banca digital. IDC research. - Búsqueda](https://www.idc.com/research/analystbrief/2020/01/20200101-panama-digital-banking)

Impulsan la transformación digital de la banca en Panamá: Topaz presenta soluciones antifraude y antilavado de dinero impulsadas por inteligencia artificial. (2025, enero 30). *El Siglo*. <https://elsiglo.com.pa/panama/nacionales/impulsan-la-transformacion-digital-de-la-banca-en-panama-AA10456240>

Infocorp. (2025, 28 de enero). Infocorp presenta los resultados de su 1er estudio Latam & Caribe sobre banca digital. *Technocio*. <https://technocio.com/infocorp-presenta-los-resultados-de-su-1er-estudio-latam-caribe-sobre-banca-digital/>

Observatorio TIC. (2023). *Indicadores digitales de Panamá 2023*. Universidad Tecnológica de Panamá. <https://observatoriotic.utp.ac.pa/indicadores-digitales-de-panama-2023/>

Observatorio TIC. (2024). *Acceso y uso de internet en Panamá 2024*. Universidad Tecnológica de Panamá. <https://observatoriotic.utp.ac.pa/indicadores-digitales-de-panama-2024/>

Panamá está rezagada en uso, regulación y talento para aprovechar la inteligencia artificial. (2023). *Martes Financiero*. <https://www.martesfinanciero.com/portada/panama-rezagada-en-uso-regulacion-y-talento-para-aprovechar-la-inteligencia-artificial/>

Sentmat, A. (2024, 25 septiembre). Transformación tecnológica en la banca panameña es una oportunidad para acercarse a los clientes. En *Conferencia de Innovación Financiera*. Panamá. Recuperado de <https://www.anpanama.com/Transformacion-tecnologica-en-la-banca-panamena-es-una-oportunidad-para-acercarse-a-los-clientes-17403.note.aspx>.

Technocio. (2025, 7 enero). 1er estudio Latam&Caribe sobre banca digital. *Technocio*. <https://technocio.com/infocorp-presenta-los-resultados-de-su-1er-estudio-latam-caribe-sobre-banca-digital/>

Uno de cada dos panameños (53%) utiliza canales digitales para transacciones financieras. (2022). *Martes Financiero*. <https://www.martesfinanciero.com/tendencias/uno-de-cada-dos-panamenos-53-utiliza-canales-digitales-para-transacciones-financieras/>

