



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2024,  
Volumen 8, Número 2.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2)

## **FINTECHS UTILIZADAS POR LAS PYMES UBICADOS EN LA CALLE PRINCIPAL DEL SECTOR DE CANTO DEL LLANO**

**FINTECHS USED BY SMES LOCATED ON THE MAIN  
STREET OF THE CANTO DEL LLANO SECTOR**

**Liriol Miranda Pino**

Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

**Juan De Dios González A.**

Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

**Misael Carpintero Carrizo**

Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

**Demetrio E. García Díaz**

Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

**Reyna del Carmen Cruz B.**

Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.10929](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10929)

## Fintechs Utilizadas por las Pymes Ubicados en la Calle Principal del Sector de Canto del Llano

**Liriol Miranda Pino<sup>1</sup>**

[liriol.miranda@up.ac.pa](mailto:liriol.miranda@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0009-0003-0045-2920>

Centro Regional Universitario de Veraguas  
Panamá

**Juan De Dios González A.**

[juan.gonzaleza@up.ac.pa](mailto:juan.gonzaleza@up.ac.pa)

<https://orcid.org/0000-0002-0047-1588>

Centro Regional Universitario de Veraguas  
Panamá

**Misael Carpintero Carrizo**

[carpinteromisael02@gmail.com](mailto:carpinteromisael02@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0008-7597-0542>

Centro Regional Universitario de Veraguas  
Panamá

**Demetrio E. García Díaz**

[demetriog1995@gmail.com](mailto:demetriog1995@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0003-4873-3019>

Centro Regional Universitario de Veraguas  
Panamá

**Reyna del Carmen Cruz B.**

[carmencruzba@gmail.com](mailto:carmencruzba@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0002-7088-2355>

Centro Regional Universitario de Veraguas  
Panamá

### RESUMEN

Conocer los grandes avances tecnológicos financieros en materia de medios de pago electrónico a través de dispositivos móviles, resulta indispensable para las pequeñas y medianas empresas (pymes), aún más indispensables para las pymes establecidas en economías emergentes como Panamá que cuentan con un pequeño porcentaje de servicios y móviles, en un mundo donde las *fintech* son de gran importancia en el diario vivir permitiendo seguridad y comodidad para todos. De igual manera el sector bancario pone a disposición nuevos productos y servicios para brindar una facilidad en dichas transacciones, ofreciendo a sus clientes productos y servicios de medios de pago que permiten tener una experiencia única en el mercado, los cuales buscan solucionar las necesidades de emprendedores pymes y hasta de grandes empresas. Por otro lado, también se investigará los medios de pago móviles que más ofrecen las empresas; tanto públicas como privadas e investigar los servicios y productos que más demandan los consumidores en el sector de Canto del Llano.

**Palabras clave:** *Fintech, negocios, inclusión, dispositivos móviles*

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [liriol.miranda@up.ac.pa](mailto:liriol.miranda@up.ac.pa)

## **Fintechs used by SMEs located on the Main Street of the Canto del Llano Sector**

### **ABSTRACT**

Knowing the great financial technological advances in terms of electronic payment methods through mobile devices is essential for small and medium-sized companies (SMEs), even more essential for SMEs established in emerging economies such as Panama that have a small percentage of services and mobile phones, in a world where fintech is of great importance in daily life, allowing security and comfort for everyone. Likewise, the banking sector makes available new products and services to facilitate these transactions, offering its clients payment methods products and services that allow them to have a unique experience in the market, which seek to solve the needs of entrepreneurs. SMEs and even large companies. On the other hand, the mobile payment methods that companies offer the most will also be investigated; both public and private and investigate the services and products that consumers most demand in the Canto del Llano sector.

**Keywords:** *Fintech, business, inclusion, mobile devices*

*Artículo recibido 07 marzo 2024*

*Aceptado para publicación: 08 abril 2024*



## INTRODUCCIÓN

Conocer los grandes avances tecnológicos financieros en materia de medios de pago electrónico a través de dispositivos móviles resulta indispensable para las pequeñas y medianas empresas (pymes); aún más indispensables para las pymes establecidas en economías emergentes como Panamá que cuentan con un pequeño porcentaje de servicios y móviles, en un mundo donde las *fintech* son de gran importancia en el diario vivir permitiendo seguridad y comodidad para todos. De acuerdo, a la Real Academia Española de la Lengua (2022) el término *fintech* puede traducirse por *tecnofinanzas* o sector *tecnofinanciero*, el cual no es más que la unión de las palabras en inglés *finance and technology* (finanzas y tecnología) y son las compañías que ofrecen servicios financieros tales como: pagos, transacciones, negociación de mercado, financiación colectiva, entre otros. Todo esto se hace a través de medios tecnológicos y de una forma accesible y ágil. Según los datos estadísticos presentados en el año 2022 por el sitio web, Statista:

Con una población de aproximadamente, 630 millones y más de 450 millones de usuarios de teléfonos móviles, los pagos móviles se han convertido en uno de los pilares del comercio electrónico en América Latina y el Caribe. Específicamente, en 2020, el valor de este tipo de transacciones en la región superó los US\$38 mil millones, y se espera que supere los US\$100 mil millones en 2025. Los pagos móviles incluyen una variedad de servicios, desde transferencias de dinero y pagos electrónicos para compras hasta pagos de proximidad (párr. 1).

“En 2022, el Banco Interamericano de Desarrollo señaló que el área latinoamericana aumentó desde 2018 a finales de 2021 de 1.166 emprendimientos a 2.482, significando un incremento de 112%. Esto representa el 22,6% de las *fintech* en todo el mundo” (Waked, 2023, párr. 4).

Según, (Gallo, 2023) Panamá alberga un ecosistema *fintech* en constante expansión, con un total de más de 201 *startups*. Un índice de madurez del 46%, indicando un entorno propicio para el crecimiento de las empresas *fintech* en la región. El índice de colaboración en Panamá es del 79%, señalando una cultura de trabajo en equipo y cooperación en el sector *fintech* del país.

Por otro lado, muchas *startups* ofrecen soluciones de pago, mientras que otras se especializan en préstamos y financiamiento.



Panamá no escapa del crecimiento de los pagos a través de móviles, porque durante los últimos años, se ha evidenciado un sólido ritmo de digitalización en *retail* y servicios dirigidos hacia una ruta de omnicanalidad. Así también, el sector bancario, cada día ponen a disposición nuevos productos y servicios para brindar una facilidad en dichas transacciones, tal es el caso de Banesco, menciona (Martínez, 2022), quienes ofrecen a sus clientes, productos y servicios de medios de pago que permite tener una experiencia única a lo que hoy día existe en el mercado, los cuales buscan solucionar las necesidades de emprendedores, pymes y hasta de grandes empresas.

De acuerdo con, Radar *Fintech* Panamá (2022), desde el año 2021 se mantienen activas unas veinte y nueve tecnologías y para el año 2022 son treinta y seis tecnologías, lo que representa un incremento de 24.1%. El sector de los medios de pagos móviles ha experimentado un crecimiento impresionante en Panamá una vez pasada la pandemia estas empresas de tecnologías financieras han revolucionado la forma en que las personas, empresas y gobiernos manejan sus transacciones y acceden a servicios financieros. Esto ha dado paso a que la superintendencia de banco en noviembre de 2022 presentara el estudio “*fintech* de pago y propuesta de anteproyecto”, que involucra desde la definición de *fintech*, la vinculación con la economía del país, estándares internacionales y mejores prácticas, hasta llegar al contexto de Panamá, en donde está involucrado el Banco Nacional de Panamá y el Ministerio de Economía y Finanzas, por ser Panamá Centro Bancario Internacional. La innovación e inclusión financiera abrirá el mercado a nuevos modelos de negocios en Panamá.

Además, el segundo boletín trimestral de la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá en año 2023 en su cuarta reunión de la red *fintechlac* del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en donde se analiza la evolución del Ecosistema *fintech* en América Latina, el Caribe y el Estado de su regulación, así como el *hub* de innovación, el cual es un punto importante porque Panamá tiene las características para ser un *hub* donde se incorpore las *open finance* e inclusión financiera.

Sin duda alguna la tecnología avanza cada día y esto ha permitido el desarrollo de nuevos métodos de pago de manera virtual a través de nuestros móviles, reduciendo la necesidad de llevar dinero en efectivo y en consecuencia brindándole mayor seguridad.



Teniendo en cuenta lo comentado en los párrafos arriba descritos, esta investigación pretende analizar los medios de pago a través de móviles como herramienta de inclusión financiera por las pymes ubicadas en la calle principal del Corregimiento de Canto del Llano, distrito de Santiago, Provincia de Veraguas-Panamá. De esta forma se da pasos a que los pequeños y medianos comercios puedan solucionar la necesidad de no tener efectivo en sus negocios, así como también, el consumidor de no cargar efectivo todo el tiempo para su mejor seguridad. Por otro lado, también se investigará los medios de pago móviles que más ofrecen las empresas tanto públicas como privadas e investigar los servicios y productos que más demandan los consumidores en el Corregimiento de Canto Del Llano.

El estudio también, propone a través de este artículo conocer la importancia para el crecimiento económico de Panamá, la digitalización e incorporación de más *fintech*. Panamá es un punto estratégico en la región y es necesario que todos sus habitantes tengan acceso a la inclusión financiera.

La informalidad, la falta de educación financiera, y escasa digitalización dentro de las pymes, representan algunos de los grandes desafíos hacia la integración de las tecnologías, como los dispositivos móviles utilizados para realizar pagos. Es por ello que resulta imprescindible la adopción de estas tecnologías para lograr un desarrollo y un impacto positivo dentro de las pymes. A veces el usuario común se pregunta ¿Por qué tanta tecnología para hacer los procesos financieros? ¿Antes era más fácil?, pero no es así, las *fintech* cuando las usas bien te ahorran tiempo y largas filas. Estas largas filas aún se forman en Panamá en muchas empresas y las personas son neófitas de las existencias de las *fintech*, para que se conozca más de ellas veamos su evolución en el mundo y en Panamá.

Finnovista (2013) menciona que, en 1995, Wells Fargo se convirtió en la compañía financiera más grande en ofrecer servicios bancarios a través de un portal de Internet, trayendo los estados de cuenta en papel al mundo digital, de esta manera se da comienzo a la era electrónica de los servicios financieros y nacimiento de las *fintech*.

En 1998, Ken Hovey y Max Levchin, señala (Soltek Staff, 2017) fundaron una empresa llamada *Confinity* (*Confidence + Infinity*). En ese mismo año llega Elon Musk y la empresa cambió su



nombre a PayPal. Su objetivo, fue desarrollar un programa que permitiera a las empresas y particulares tener billeteras virtuales para realizar transacciones por internet.

Posteriormente, en abril de 1999, Jack Ma junto a su equipo de 17 amigos fundaron Alibaba.com, una empresa china que tenía como objetivo brindar servicios comerciales a empresas en los mercados financieros.

En octubre de 1999, Alibaba recibió una inversión de 25 millones de dólares de Goldman Sachs y Softbank. Alibaba esperaba fortalecer el comercio electrónico nacional, mejorar la plataforma para las empresas chinas, especialmente las pequeñas y medianas empresas, ayudarlas a exportar productos chinos a los mercados globales y enfrentar los desafíos de la Organización Mundial del Comercio (OMC). Alibaba, se estableció gradualmente como líder en el espacio del comercio electrónico mediante la creación no solo de una plataforma central, sino también de un conjunto de servicios que se adaptan a otras necesidades. Luego surge en 2004 *Ant Financiamiento*, mejor conocido como Alipay. Esta plataforma es un servicio de pago en línea cuyo fundador es de origen chino Jack Ma. Alipay se ha convertido en la empresa *fintech* más exitosa del mundo.

Kristo Karman y Taavets Hinrikus fundaron *TransferWise* en 2011, una empresa de tecnología financiera o "*fintech*" cuyo sitio web permite a los clientes transferir dinero al exterior utilizando una tasa de cambio promedio que lo convierte a la moneda local, más una comisión del 0,5%. Hoy, *TransferWise* es una empresa global cuyos inversores incluyen al multimillonario británico Richard Branson y al cofundador de PayPal, Max Levchin.

Ant Financiamiento se estableció oficialmente en octubre de 2014 para prestar servicios a pequeñas y microempresas y consumidores individuales. Con la visión de "*transformar la confianza en riqueza*", en colaboración con otras instituciones financieras, utilizando las tecnologías y el pensamiento de Internet para construir un ecosistema abierto que respalde las futuras necesidades financieras de la sociedad. Los negocios de *Ant Financiamiento* incluyen Alipay, Alipay Wallet, Yu'E Bao, Zhaocaibao, Ant Credit y MYbank (Businesswire, 2014, párr. 13)

En consonancia con lo señalado, en Panamá, para abril de 2016 se inician las pruebas piloto de la plataforma Nequi, el primer banco digital en Panamá. Es propiedad de Banistmo, parte del Grupo





Bancolombia. El estreno de Nequi, cuyo significado es “Compañero de Viaje” se hizo el 8 de junio de 2023. Entre sus bondades están: activar su cuenta desde su teléfono móvil, enviar y recibir sin contacto, organización, compra gratuita y sin comisión. También le da la capacidad de administrar y ahorrar dinero. Una de sus características es una solución de biometría facial para asegurar sus transacciones. Al abrir una cuenta, el usuario debe tomar una foto para activar la percepción de la cara. (Nequi,2023). También, están las tarjetas visas, mastercard, american express, entre otras que permiten pagos con la tecnología *contactless*, en la cual Usted pone en el punto pago la tarjeta y nadie tiene acceso a ella. Por supuesto, esto disminuye el riesgo de transacciones mal habidas y en su momento el miedo a que le contagiasen del COVID-19.

En 2020 se creó "Yappy" menciona (Grupo Financiero BG, S.A., 2022) una nueva plataforma de Banca en Línea comercial para emprendedores y comercios, un nuevo servicio para que estos clientes puedan recibir pagos a través de esta plataforma; se lanzó la plataforma de *e-commerce* con la cual los clientes pueden pagar con "Yappy" en los comercios afiliados. Adicionalmente, cuenta con varios colectores en línea de forma que los clientes pueden validar su saldo, pagar y ver el pago reflejado de forma inmediata. Yappy es un sistema de pago punto a punto (P2P), el cual permite a los clientes hacer transferencias a través de banca móvil usando el número celular del contacto.

Otra *fintech* importante en el país es el Código QR el cual está reemplazando al código de barra. También se avanza con la discusión sobre la ley de las tecnologías financieras y un sandbox regulatorio para que las *fintech* apoyen a las pymes (Centromype, 2022).

Además, está en vigencia la Ley 256 del 26 de noviembre de 2021 referente a la factura electrónica que todo el que tiene un correo electrónico le llega inmediatamente la factura o puede escanear el código QR.

El Banco Nacional cuenta con la Billetera BEN en donde su eslogan dice:” *Tu dinero 100% digital*” y su aplicación permite al usuario hacer transacciones en línea, desde el kiosco hasta el punto pago que tienen los negocios públicos y privados del país.

También, el diseño de una política de inclusión financiera enfocada en MYPE realizado por el Centro Nacional de Competitividad (CNC) y el Programa de las Naciones Unidas para el





desarrollo (PNUD) en marzo (2021, pp.49-50). Se han establecido en el país 9 *startups* por parte de la Fundación Ciudad del Saber (Cds), y la Incubadora de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), de las cuales 8 siguen aún operando desde el 2015. Existen otros programas como “*enter*” que han creado un programa de incubación que luego aplican a los programas del Centro de Innovación y se espera incubar a 20 *startups*.

Por otro lado, la Alianza para el emprendimiento e innovación (AEI), ha conformado una RED de 20 actores de los sectores público, privado, académico y organismos multilaterales, con el propósito de potenciar el emprendimiento y la innovación para mejorar Panamá y el mundo. La Alianza para el emprendimiento e innovación (AEI) junto a 8 co-gestores miembros han trabajado en el mapeo inicial del ecosistema que permitirá servir de guía para que Panamá se convierta en un *hub* regional de emprendimiento e innovación.

Por último, se comenta las principales *fintech* que consumen y ofrecen los negocios en la vía principal del Corregimiento de Canto del Llano en Santiago de Veraguas.

## **METODOLOGÍA**

**Diseño:** Para alcanzar el objetivo general de la investigación se realiza un estudio descriptivo, observacional, exploratorio y transversal, a partir del diseño y aplicación de la encuesta. El diseño metodológico contempla cuatro etapas: revisión bibliográfica, que sustente y guía el diseño y elaboración de un diagnóstico con todos sus elementos en donde se analicen los beneficios que trae para las pymes los medios de pagos a través de móviles, recopilación de datos cualitativos y cuantitativos, análisis de la información recopilada y la identificación de comercios pymes que utilicen medios de pagos a través de móviles.

Los ejes temáticos que permiten el desarrollo de la investigación son: formas de hacer transacciones comerciales en línea, kiosco de punto de pago en línea, aplicaciones que usan para brindar servicios a los clientes, productos digitales que venden para recargar o cambiar los números de móviles como: El Chip de Tigo, Más & Móvil y tarjetas para recargar el móvil.

Los resultados del estudio servirán para conocer el grado de penetración de los medios de pagos a través de móviles y el beneficio operativo en tiempo, seguridad, estilo de vida para las pymes, que han traído la inclusión financiera a las empresas y a los particulares en este sector de Canto

Del Llano, que antes solo se podía pagar con efectivo en mano y guardar el dinero en caja fuerte o salir del local a depositar a las instituciones financieras por motivo de seguridad y políticas de las empresas.

**Métodos de recolección de la información:** Se utilizan fuentes primarias y secundarias. Respecto a la fuente secundaria con el servicio de mapas digitales que ofrece google *maps* cuya aplicación tiene todo móvil, es posible ubicar las principales pymes en la vía principal del sector de Canto Del Llano, se contó de manera observable con ochenta empresas que operan en dicho corregimiento y que, a propósito, están muchas de ellas alrededor del Centro Regional Universitario de Veraguas.

También se consulta información a través de la entrevista semiestructurada a cuatro dueños de negocios como: la joven señora Fermina de Riera, gerente general *Copy Texto* negocio de impresión digital. El Señor Manuel Romero, propietario del Kiosco *Taron Mix* que se dedica a la venta de frutas de la temporada, César Torres gerente de “Agro-veterinaria Dos Mares” venta de insumos y servicios agropecuarios. Restaurante *Mira Mar*, cuya propietaria es Mary Santos. Con la entrevista se recogen información cualitativas y cuantitativas. Esta técnica es aplicada a partir del diseño de preguntas con el fin de precisar las respuestas proporcionadas por los entrevistados. Se aplica a informantes que tienen afuera de su negocio letreros con las diferentes formas de pago con móviles, por ser este uno de los objetivos perseguidos. La entrevista se le proporcionó con la aplicación *WhatsApp*, opción encuesta, porque los investigadores tienen el número de celular de estos negocios, ya que demandan sus productos y servicios. También se aplicó la encuesta de manera impresa; de esta manera la información suministrada fue válida y veraz que es lo que se pretende conseguir.

En cuanto a la información primaria se utiliza una fuente; la encuesta aplicada a las pequeñas y medianas empresas del sector, para detectar la forma de pago con móviles de productos y servicios ofrecidos por las pymes.

La Cantidad de pymes contadas por los investigadores es de ochenta (80) ubicadas en la vía principal, lo que fue fácil aplicar la encuesta porque afuera de los negocios se encuentra las distintas formas como pueden los particulares pagar con móviles y dentro de los establecimientos



se encuentran kioscos de pago para hacer transacciones como lo es: la caja amiga, kiosco del Tribunal Electoral, los cajeros automáticos, puntos de Ventas con tecnología *contactless* para cobrar con tarjetas de crédito y clave.

**Tipo de Muestreo:** Se usa el muestreo aleatorio simple. Se escribe en la columna A usando la aplicación Excel la razón social de las ochenta Pymes encontradas con el programa de google *maps*, sin arreglarlas, para evitar sesgo. Luego se enumera la población del 1 al 80 en columna B. Luego se usa la función  $f(x) = \text{aleatorio.Entre}(1,80)$  *enter* y van saliendo los números al ubicarte en celdas de la Columna C hasta salir las cuarenta (40) muestras con nombres y número respectivamente de cada pymes que vas a encuestar. Posteriormente se le da la muestra seleccionada de las cuarenta (40) pymes, junto con la encuesta a los investigadores para su aplicación. Estos pueden usar nuevamente google *maps* para tener la ubicación exacta de las pymes seleccionada aleatoriamente y así no perder tiempo. La encuesta está compuesta por seis preguntas se hizo de manera impresa y a través de *link* utilizando google *forms*, mediante un código QR que permite al encuestado elegir como llenarla. Sí es elegida de manera virtual es enviada y la misma cae en el correo electrónico de la investigadora que generó el *link*.

**Variables y tratamiento de la información:** La información secundaria contempla indicadores con respecto a los medios de pagos móviles más usados por las empresas en Panamá; comparándolos con los usados en este sector, para sumar cuantos han penetrado de acuerdo a la importancia y beneficios que aportan a las pymes en sector de Canto del Llano.

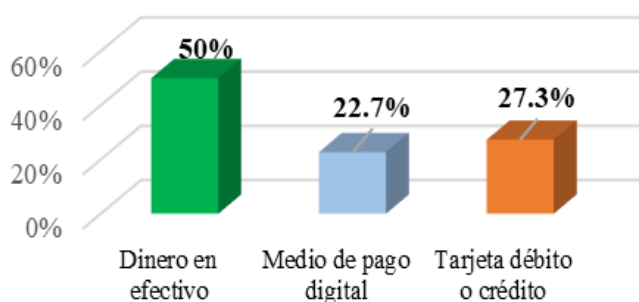
Las Variables de la encuesta se agrupan en las siguientes áreas: Penetración de métodos de pago a través de móviles, aumento en las ventas de las pymes con estos métodos de pago, *fintech* más usadas para pagar productos o servicios e identificar los kioscos ubicados en las pymes que le proporcionan productos y servicios a los consumidores.

La captura y tratamiento de los datos de la encuesta se realiza con apoyo del *Software* SPSS mientras, que la elaboración de las tablas y gráficas se hacen mediante Microsoft Excel; estas actividades, así como la elaboración del informe de resultados recaen en la investigadora principal, con la colaboración del equipo investigador.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Corregimiento de Canto Del Llano es el más grande del Distrito Cabecera, tiene una superficie de 65.44 kilómetros cuadrados y según la Ley 21 del 16 de octubre de 2014, Canto Del Llano lo conforma 25 lugares poblados con características urbanas y 11 comunidades rurales. Con población aproximada de 15, 356 habitantes. En la vía principal, denominada, la vía Bolívar, existen en promedio ochenta empresas pymes.

**Figura.1:** Medios de pago más utilizados por los clientes de Canto del Llano

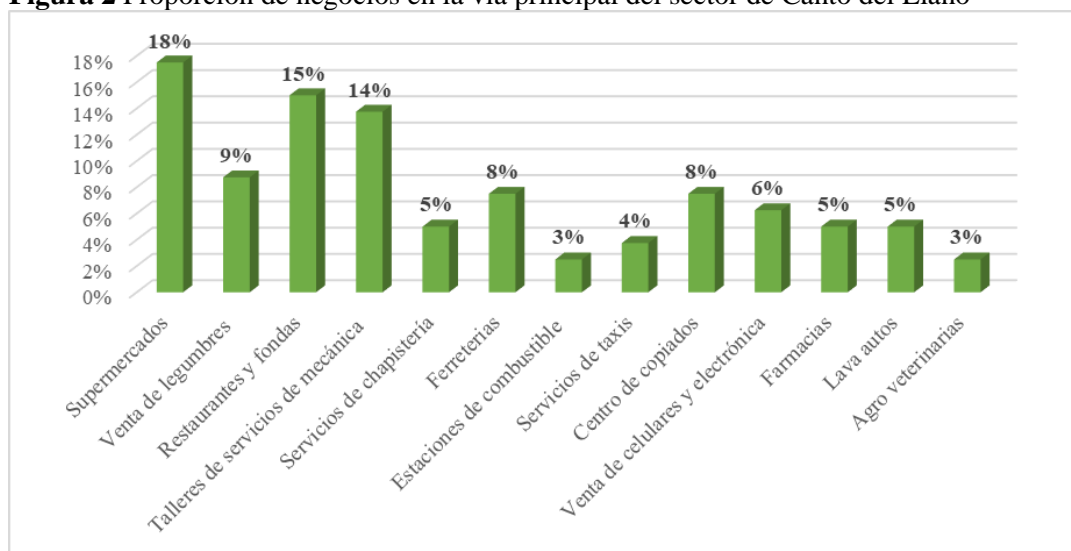


**Nota.** elaborada por autores

De estas pymes el 50% utiliza dinero en efectivo, como medio de pago. Sin embargo, hay un 27.3% que emplea como medio de pago las tarjetas de crédito o débito, mientras que el 22.7% están empleando medios de pagos digitales, Es importante recalcar que en el área aún existen las cabinas de teléfonos públicos con que las personas llamaban para comunicarse con los teléfonos de casa y con celulares. Estas estuvieron hasta enero del año 2022. En 2023, el Ministerio de Economía y Finanzas comunicó a los usuarios la suspensión definitiva de los teléfonos públicos por no ser un servicio universal y esencial, más creo que se eliminaron porque a partir del año 2020 nos vimos con la necesidad de usar los móviles para todo tipo de comunicación y transacciones comerciales. La institución financiera Caja de Ahorros para el (1 de febrero de 2024) creó el programa una cuenta de ahorro para cada panameño, proyecto de inclusión financiera de la caja de ahorro, que consiste en que cada panameño, desde recién nacido, niños pequeños, adolescente y adultos todos tienen una cuenta en la Caja de Ahorros y de forma digital en su página web. Es importante la validación de la foto o cédula que muestra al cliente, realizando una confirmación biométrica contra el documento que guarda el Tribunal Electoral, quien es el

ente oficial de identidad personal en Panamá. A raíz de estos datos se espera que los panameños se incluyan en un corto plazo a pagar y hacer transacciones con sus móviles, porque es una gran ventaja en tiempo, seguridad, ahorro y calidad de vida para los comercios y particulares. Sí esto se logra con los 4,315.000 panameños superaremos el índice de madurez en cuanto a inclusión que hoy es de 46% a un 100%, somos pocos, y la intención de hacer transacciones comerciales desde sus móviles es de un 79%. Además, los modelos de negocios B2B (Negocio a Negocio), representan un 82% de penetración que resulta en mejores utilidades para los negocios en Panamá. (Gallo, 2023)

**Figura 2** Proporción de negocios en la vía principal del sector de Canto del Llano

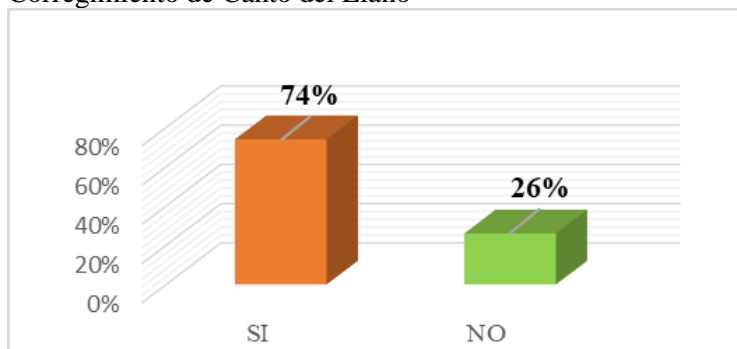


Nota. elaborada por autores

En cuanto a la proporción en los distintos sectores empresariales de las pymes de Canto del Llano, el mayor porcentaje lo ocupan los siguientes negocios: supermercados con un 18%, restaurantes y fondas con un 15%, talleres de servicios de mecánica automotriz con 14%, las ventas de legumbres el 9%, las ferreterías y centro de copiados con 8% cada una. Cabe mencionar, que de acuerdo al Radar *Fintech* Panamá (2022), tenemos una penetración móvil de 114%. *fintech* pago de un 48%, *fintech lending* en 30% y bancarización de 46%. Se ha ido evolucionando de lo analógico a lo digital, y lo más curioso que dos de los investigadores del artículo lo hemos vivido, así que no es de extrañar que Panamá en un período de corto plazo vaya pasando de acuerdo a ( Monroy,2022,p.148 ) de *fintech* 1.0 a *fintech* 2.0 y *fintech* 3.0, lo que permitirá que tanto las empresas como los clientes tengan mejores productos que ofrecer, se reduzcan los costos de

operación y se amplíen los servicios de créditos, sin la necesidad de pagar por manejo de documentos, que aquí en Panamá son bastante caro al momento de obtener un crédito. Solo se espera que el surgimiento de estos tipos de negocios virtuales, permitan que las pymes puedan acceder a mejores créditos a través de *startups* y que redunde en beneficio de sus clientes con mejores productos y servicios a buen precio.

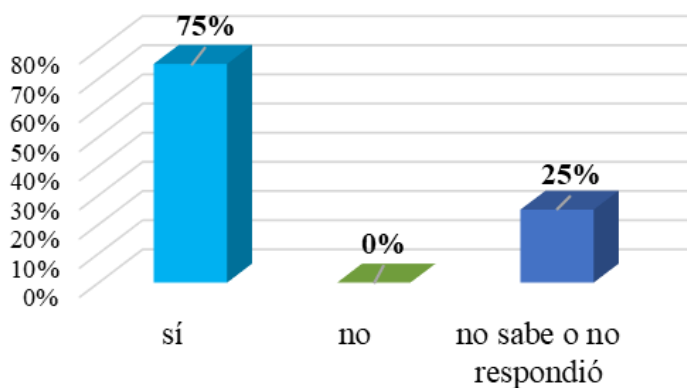
**Figura 3:** Utilización de pagos móviles en las pymes ubicadas en la vía principal del Corregimiento de Canto del Llano



Nota. elaborada por autores

De las empresas encuestadas el 74% afirman utilizar algún medio de pago a través de móviles, mientras que el 26% no utilizan medios móviles para recibir pagos. Es importante mencionar que los modelos de negocio en B2B que representa un 86%, permiten que entre estas pymes se hagan transacciones entre ellas y reduzcan los costos de operación y de tiempo (Gallo, 2023). Vale mencionar que un 50% de sus clientes pagan con efectivo todavía.

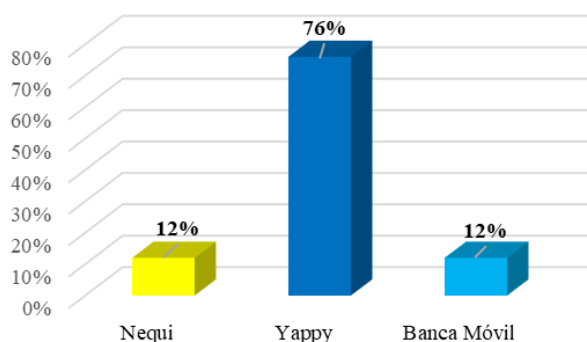
**Figura 4:** Aumento en ingresos al utilizar medios de pago móviles



Nota. elaborada por autores

El aumento en los ingresos de las pymes al utilizar medios de pagos móviles resulta que es de un 75% para los que usan pagos con móviles, así que la penetración de las *fintech* ha sido aceptada por las pymes por la facilidad de tener opciones para pagar, no solo con efectivo como siempre se hacía, sino que las pymes han tenido que invertir en puntos de pagos con tecnología de punta para aceptar las tarjetas clave y sobretodo la tarjeta de crédito que ha introducido la *contactless* (Tarjeta sin contacto) para más seguridad al momento de comprar. Además, incorporar las aplicaciones en sus dispositivos para aceptar pagos con móviles en las pymes ubicadas en el Corregimiento de Canto del Llano. El otro 25% no tiene medios de pago a través de dispositivos, pero comentaron que en el corto plazo ofrecerán a sus clientes estos medios de pagos porque es lo innovador y lo necesitan hacer para estar a la vanguardia de la tercera generación *fintech* 3.0.

**Figura 5** Principales medios de pagos móviles utilizados por las empresas pymes de Canto del Llano



**Nota.** elaborada por autores

La aplicación “Yappy” de Banco General, es utilizada en un 76% de cuota de mercado en los comercios pymes de Canto del Llano, seguida de “Nequi” de Banistmo, con un 12% y el otro 12% se divide en aplicaciones o plataformas de banca móvil poco conocidas de banco de la localidad como los son: Banco Nacional de Panamá (Ben) Caja de Ahorros (Caja Amiga), Global Bank (*Tap*), entre otras.

Hoy, las empresas que tienen un Yappy reciben su dinero enseguida dentro del país, en un día o dos días si estas en otro país, ya la opción de pagar con cheque no se utiliza mucho al existir aplicaciones como Yappy. Como bien dice, (Monroy,2022, p. 148) *fintech* 3.0 en países de América Latina “El tema de las tecnologías financieras *in genere* no es un tema nuevo, sino que



con el tiempo ha ido adquiriendo nuevas y diferentes manifestaciones”. El avance de la Tecnología ha traído productos y servicios innovadores, lo que pasa es que estos evolucionan de una manera rápida en el tiempo. El desarrollo de estos tipos de tecnología es vertiginoso, pero no imposible de adquirir solo es adaptarse a estos inventos y sacar el mayor provecho cuando se tiene un negocio.

El vale digital y la beca digital están en el porcentaje de plataformas poco conocidas con un 12% y que son un beneficio económico del gobierno en turno, a través de la plataforma “Listo” en donde el beneficiario puede gastar en tiendas, almacenes y supermercados solo con presentar su cédula y es necesario que las personas que reciben este subsidio actualicen sus datos todos los años por recomendaciones de la Autoridad Nacional para Innovación Gubernamental (AIG). En lo que respecta a la penetración de estas plataformas de pago con dispositivos móviles se observó irregularidades de las mismas y aquí coincido con (Monroy,2022, p. 151) existen negocios que escapan de la regulación, y que han participado y que continúan prestando servicios financieros, sin que a los usuarios les resulte relevante que estén o no reguladas o supervisadas por el gobierno. A los negocios que se encuestaron y que nos quedamos viendo los movimientos en algunos ellos, se pudo observar que cualquier chico menor de edad pagaba con apoyo de su móvil, lo que supone que abrió una cuenta de ahorro o corriente totalmente virtual y es un menor de edad haciendo transacciones en línea, pagando servicios y adquiriendo productos en diferentes kioscos o tiendas sin una debida regulación o presentación de evidencias que valide sus ingresos ante la institución financiera, así que a medida que vaya penetrando las *fintech* en el país, se hace necesario una regulación y supervisión eficaz y oportuna que redunde en un éxito para las pymes en vez de un fracaso.



**Figura 6:** Aplicaciones más descargadas a nivel de Centro América y el Caribe



**Nota.** Tomado de Aplicaciones más descargadas a nivel de Centro América y el Caribe, por *Bloomberg Línea*, 2023, (<https://www.bloomberglinea.com/2023/07/07/asi-esta-el-ecosistema-de-fintech-en-centroamerica-y-republica-dominicana/>)

Sí comparamos los resultados de *google play* (Figura 6) con los de la investigación, se observa que Nequi con 500k, *fintech* panameña, es una de las más descargadas. Sin embargo, en las pymes de Canto del Llano esta es usada en un 12%, y la más usada es Yappy con un 76%, la mayoría de las personas tienen una cuenta de ahorro o corriente en Banco General, quizá es por la solidaridad con algunos de sus accionistas que es de capital Veraguense, y también porque esta aplicación incorpora análisis biométrico, código de seguridad y la facilidad para abrirla desde su dispositivo móvil. Además, porque ella permite hasta diez mil dólares (\$10,000) en límite de transacciones que las otras y compensa de una manera rápida cuando se hacen transacciones con otros bancos. Cabe mencionar, que el Centro Regional Universitario de Veraguas, fue una de las pymes encuestadas con una matrícula de 2,485 estudiantes (Universidad de Panamá, 2024). Esta extensión universitaria debe permitir el pago de productos y servicios en los distintos departamentos, así como el de matrícula a través de móviles porque se ahorra tiempo y largas filas. Lo decimos porque el Centro Regional Universitario de Veraguas es un negocio que brinda un servicio educativo con diez y nueve facultades y no existe ningún pago con móvil, no hay cajero automático, y menos kioscos para hacer transacciones en línea.

Por último, comunicarles a los consumidores a través del artículo que los supermercados no solo usan para pagar los puntos de venta con tarjeta de crédito y clave que forman parte de la generación *Fintech 2.0*, sino que ahora se puede pagar en las pymes de Canto del Llano incluyendo a los supermercados con la aplicación Yappy. Solo se espera, que Panamá por ser Centro financiero Internacional sigan incluyendo más servicios y productos en sus portafolios por ser necesarios y eficaces con una buena regulación y supervisión.

## **CONCLUSIONES**

Los medios de pagos son un conjunto de herramientas que permiten realizar transacciones económicas entre varios intermediarios sin el uso de dinero físico, principalmente mediante los dispositivos móviles.

Con el vertiginoso aumento del uso de móviles por parte de las personas en los países en desarrollo y la facilidad de los pagos digitales, el cambio de efectivo a pagos digitales trae enormes beneficios potenciales para las empresas de todo el mundo, en especial al sector pymes de Canto del Llano. Ayudando así a los pequeños empresarios a superar barreras de acceso al crédito formal que acrecientan los negocios.

Además, dentro de los comercios de Canto del Llano se pudo conocer que un gran porcentaje de estas empresas han percibido un crecimiento en las ventas al implementar estos medios.

Entre las herramientas de medios de pagos por móviles más utilizadas por los comercios de Canto del Llano se encuentra “Yappy”, que está en la parte superior de la encuesta con una participación de mercado del 76% en las pymes. Como segunda plataforma de pago móvil más utilizada, le sigue la aplicación Banistmo, denominada “Nequi” y el otro 12% se divide en aplicaciones de banca móvil poco conocidas o plataformas de bancos locales. Lo importante es que las instituciones financieras están pendientes de mandarnos correos sobre las precauciones a seguir cuando usamos esta forma de pago.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Santos , M. (2022). Investigación sobre la efectividad del ejercicio en la mejora de la calidad de sueño en adultos mayores. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 3(2), 64-79. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v3i2.35>
- ANE. National Spectrum Agency. Resolution Number 442 of 22 August 2013. Available online: [https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion\\_mintic\\_0963\\_2019.htm](https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_0963_2019.htm)
- Andreou, A. Generative AI Could Help Solve the U.S. Mental Health Crisis. *Psychology Today*. Available online: <https://www.psychologytoday.com/au/blog/the-doctor-of-the-future/202303/generative-ai-could-help-solve-the-us-mental-health-crisis>
- Banco Nacional de Panamá. (2020). *Billetera Electrónica Nacional*. <https://www.banconal.com.pa/ben/>
- Bloomberg Línea . (2023). *Ecosistema Fintech* . <https://www.bloomberglinea.com/2023/07/07/asi-esta-el-ecosistema-de-fintech-en-centroamerica-y-republica-dominicana>
- Businesswire . (2014). *El lanzamiento oficial de Ant Financial Services Group renueva el ecosistema financiero de China*. <https://www.businesswire.com/news/home/20141016005871/es/>
- Boza Calvo , R., & Solano Mena , S. (2021). Effectiveness Analysis of The Implementation of The Strategy of Simulation in Education According to The Perception of The Facilitators Involved in The Process as Of the Second Quarter Of 2016. *Sapiencia Revista Científica Y Académica* , 1(1), 61-77. Recuperado a partir de <https://revistasapiencia.org/index.php/Sapiencia/article/view/14>
- Centro Nacional de Competitividad, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo . (2021). *Política de Inclusión Financiera enfocada en MYPE*. 49-50.
- Centromype. (2022). <https://centrorecursos.cenpromype.org/documento/e0d25e26-f791-430d-9d01->
- Finnovista. (2013). <https://www.finnovista.com/>



- Gaceta Oficial Digital. (2020). *GacetaN° 29178*. Asamblea Nacional, Panamá.  
[https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29178\\_B/GacetaNo\\_29178b\\_20201217.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29178_B/GacetaNo_29178b_20201217.pdf)
- Grupo Financiero BG, S.A. (2022). *Superintendencia Del Mercado De Valores Formulario IN-A*.  
<https://www.bgeneral.com/wpcontent/uploads/2022/04/INA.%20%20EF%20y%20Decl araci%C3%B3n%20Grupo%20Financiero%20BG,%20S.%20A.%20y%20Subsidia rias%20Dic.%202021.pdf>
- Hidalgo Guillén, N. (2022). Resistencia para el Retorno a las Clases Presenciales. *Sapiencia Revista Científica Y Académica* , 2(2), 92-109. Recuperado a partir de <https://revistasapiencia.org/index.php/Sapiencia/article/view/24>
- López Medina, P. A. (2022). La Protección de los Derechos de Autor en La Era Digital. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 2(1), 96-112.  
<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v2i1.11>
- Martínez, J. (22 de septiembre de 2022). *La evolución de los medios de pago en Panamá: tecnología e innovación colaborativa*. <https://www.prensa.com/contenido-patrocinado/la-evolucion-de-los-medios-de-pago-en-panama-tecnologia-e-innovacion-colaborativa/>
- Monroy, D. A. (2022). Fintech 3.0 en países de América Latina: Retos y recomendaciones. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 147–176.
- Machuca-Sepúlveda, J., López M., M., & Vargas L., E. (2021). Equilibrio ambiental precario en humedales áridos de altura en Chile. *Emergentes - Revista Científica*, 1(1), 33-57. Recuperado a partir de <https://revistaemergentes.org/index.php/cts/article/view/3>
- Morales Mendoza , C., & Gómez Hernández , A. (2022). La regulación de los datos personales en línea. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 2(2), 01-22.  
<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v2i2.12>
- Martínez Hernández , R. (2023). Blended Learning en el aprendizaje de idiomas: Una revisión de la literatura académica. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 3(2), 113-138. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v3i2.36>



- Nequi. (2023). *Nequi*. <https://www.nequi.com.pa>
- Gallo, S. (2023). *Finnovating*. <https://finnovating.com/news/ecosistema-fintech-de-panama-2023-en-la-plataforma-finnovating/>
- Radar Fintech Panamá. (Abril de 2022). *Misión Lunar* . <https://www.misionlunar.com/panama>
- Real Academia de la Lengua Española. (2022). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. <https://dpej.rae.es/lema/banca-m%C3%B3vil>
- Soltek Staff. (2017). *Soltek online news*. <https://news.soltekonline.com/a/paypal>
- Statista, R. (21 de julio de 2022). *Los pagos móviles en América Latina - Datos estadísticos*. [https://es.statista.com/temas/9208/los-pagos-moviles-en-america-latina/#topicHeader\\_wrapper](https://es.statista.com/temas/9208/los-pagos-moviles-en-america-latina/#topicHeader_wrapper)
- Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá . (2023). *Segundo Boletín Trimestral*. <https://supervalores.gob.pa/files/Boletin/2023/Boletin-Segundo-Trimestre-2023.pdf>
- Universidad de Panamá . (2024). *Admisión 2024*. <https://diradmission.up.ac.pa>
- Vargas Ríos, N. (2023). Reporte de Caso: Apendicitis Aguda Causada por un Apendicolito Gigante. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 4(2), 135-142. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v4i2.30>
- Waked, D. (Enero de 2023). El futuro de las 'fintech' en Panamá. *La Estrella de Panamá*, pág. párr.4

