



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2025,
Volumen 9, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2

IMPACTO DE FINTECH EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y EFICIENCIA BANCARIA EN PANAMÁ, 2025

**IMPACT OF FINTECH ON FINANCIAL INCLUSION AND
BANKING EFFICIENCY IN PANAMA, 2025**

Dayra Dariela Vega Vega
Universidad de Panamá

Demetrio Riquelme
Universidad de Panamá

Jesús Antonio Arrocha Chavarría
Universidad de Panamá

Nelva Raquel Quintero Cárdenas
Universidad de Panamá

Félix Antonio Martínez Altamiranda
Universidad de Panamá

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18885

Impacto de Fintech en la Inclusión Financiera y Eficiencia Bancaria en Panamá, 2025

Dayra Dariela Vega Vega¹dayra.vega@up.ac.pa<https://orcid.org/0000-0003-2129-4848>Facultad de Administración de Empresa y
Contabilidad, Universidad de Panamá
Panamá**Demetrio Riquelme**demetrio.riquelme@up.ac.pa<https://orcid.org/0009-0001-2332-4644>Facultad de Economía
Universidad de Panamá
Panamá**Jesús Antonio Arrocha Chavarría**jesus-a.arrocha-c@up.ac.pa<https://orcid.org/0009-0007-2830-3379>Facultad de Administración Pública
Universidad de Panamá
Panamá**Nelva Raquel Quintero Cárdenas**nelva.quintero@up.ac.pa<https://orcid.org/0009-0007-9294-009X>Facultad de Administración de Empresa y
Contabilidad, Universidad de Panamá
Panamá**Félix Antonio Martínez Altamiranda**felix-a.martinez-a@up.ac.pa<https://orcid.org/0009-0008-7657-543X>Facultad de Administración de Empresas y
Contabilidad, Universidad de Panamá
Panamá

RESUMEN

Este artículo analiza el impacto de las tecnologías Fintech en la inclusión financiera y la eficiencia bancaria en Panamá entre 2020 y 2025. Mediante un enfoque cuantitativo, se encuestaron instituciones bancarias, empresas Fintech y usuarios digitales para evaluar cambios en el acceso a servicios financieros, operatividad y adopción tecnológica. Los resultados muestran una alta penetración de la banca móvil (70%) y billeteras digitales (50%), así como un aumento en solicitudes de crédito e inversiones digitales. Se evidencia una mejora en la eficiencia operativa y una mayor bancarización (de 50% a 70%). Sin embargo, persisten desafíos en asesoría financiera digital y en la creación de un marco regulatorio dinámico. Se concluye que las Fintech están transformando el ecosistema financiero panameño, pero su consolidación exige políticas inclusivas, inversión tecnológica y fortalecimiento institucional.

Palabras clave: eficiencia bancaria, fintech, inclusión financiera, sistema financiero panameño, transformación digital

¹ Autor principal

Correspondencia: dayra.vega@up.ac.pa

Impact of Fintech on Financial Inclusion and Banking Efficiency in Panama, 2025

ABSTRACT

This article analyzes the impact of Fintech technologies on financial inclusion and banking efficiency in Panama between 2020 and 2025. Using a quantitative approach, surveys were conducted with banking institutions, Fintech companies, and digital users to assess changes in access to financial services, operational performance, and technological adoption. The findings reveal a high penetration of mobile banking (70%) and digital wallets (50%), along with an increase in credit applications and digital investments. Evidence indicates improved operational efficiency and greater financial inclusion, with the banked population rising from 50% to 70%. However, challenges remain in the adoption of digital financial advisory services and the development of a dynamic regulatory framework. The study concludes that Fintech is transforming Panama's financial ecosystem, yet its consolidation requires inclusive policies, sustained technological investment, and institutional strengthening.

Keywords: banking efficiency, digital transformation, financial inclusion, fintech, panamanian financial system

Artículo recibido 11 julio 2025

Aceptado para publicación: 15 agosto 2025



INTRODUCCIÓN

En el contexto de una transformación digital acelerada, el sector financiero global ha adoptado nuevas tecnologías para redefinir el acceso, la eficiencia y la inclusión en los servicios bancarios. Las Fintech, empresas tecnológicas enfocadas en servicios financieros, han emergido como actores disruptivos que democratizan el acceso al crédito, optimizan procesos y reducen costos operativos. En Panamá, país con una infraestructura bancaria sólida, pero con brechas persistentes en inclusión financiera, el auge de las Fintech representa una oportunidad estratégica para reconfigurar el sistema financiero, haciéndolo más accesible, ágil y orientado al usuario digital.

Actualmente, Panamá ocupa el tercer lugar en número de empresas Fintech en Centroamérica, lo que evidencia un entorno propicio para la innovación financiera. Este estudio analiza el impacto de la adopción de tecnologías Fintech en la inclusión financiera y la eficiencia bancaria durante el periodo 2020–2025, mediante un enfoque cuantitativo sustentado en datos empíricos. Se abordan los avances en cobertura, digitalización y operatividad bancaria, así como los retos regulatorios y estructurales que aún persisten.

METODOLOGÍA

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, justificado por la necesidad de medir con precisión el grado de penetración de las tecnologías financieras (Fintech) y su efecto sobre variables observables como la inclusión financiera y la eficiencia bancaria en Panamá durante el período 2020–2025. La población estuvo compuesta por instituciones financieras tradicionales, empresas Fintech legalmente constituidas en el país y usuarios activos de servicios digitales. La muestra, determinada por criterios de representatividad geográfica y actividad operativa, incluyó 15 entidades bancarias, 10 firmas Fintech y 200 usuarios distribuidos en diversas regiones del país.

Además, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta mediante cuestionarios estructurados dirigidos a los tres grupos mencionados, complementados con el análisis de bases de datos oficiales del sistema bancario nacional y estudios previos relacionados con la transformación digital del sector financiero. El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante herramientas estadísticas y modelos econométricos, con énfasis en regresiones multivariadas y pruebas de significancia que permitieron identificar correlaciones y patrones entre el desarrollo de Fintech y los indicadores clave

de bancarización y eficiencia operativa. Esta metodología permitió obtener resultados fiables y generalizables, aportando evidencia empírica sobre el papel transformador de las Fintech en el ecosistema financiero panameño.

REFERENTES TEÓRICOS

Contexto global y regional de la transformación digital en el sector financiero.

Panamá es el tercer país con más 'Fintech' en Centroamérica Brasil lidera la región de Latinoamérica con 722 empresas Fintech activas, seguida de México, según estudio del BID y Finnovista. En el caso de Centroamérica Costa Rica lidera la lista con 48 empresas, Guatemala con 34 y Panamá con 33. (Hernández, 2024, pág. 1)

La transformación digital del sistema financiero, tanto a nivel global como regional, ha impulsado una reconfiguración estructural centrada en la eficiencia, innovación y la inclusión. En Panamá, esta dinámica se refleja en un sector financiero liderado por los bancos, que concentran más del 90% de los activos, seguidos por entidades de valores, seguros y financieras no bancarias. (Superintendencia de Bancos de Panamá, 2024).

Mediante la implementación de herramientas digitales y software especializado como SAGE, SAP y QuickBooks, ha avanzado la transformación digital en el sector financiero panameño. Estas tecnologías han optimizado la gestión contable, mejorado la precisión de los registros y facilitado la toma de decisiones en tiempo real. A nivel regional, la digitalización ha impulsado la automatización de procesos financieros, promoviendo la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. Sin embargo, los desafíos incluyen la adaptación del personal y la integración de datos previos en los nuevos sistemas. (Santos y otros, 2024).

En América Latina, los sistemas bancarios han acelerado la adopción de soluciones digitales, expandiendo la banca móvil y en línea para optimizar la experiencia del cliente y mejorar la eficiencia operativa. Sin embargo, desafíos como la ciberseguridad y la regulación siguen siendo prioritarios en la agenda de los gobiernos y entidades financieras. En Panamá, la SBP (2015) destaca el papel estratégico de la digitalización en la bancarización, implementando regulaciones para fomentar la inclusión.

En este contexto, la banca digital no solo redefine la oferta de servicios, sino que también transforma la relación con los clientes, priorizando la personalización y la seguridad en un entorno financiero cada vez más competitivo y dinámico. (Godoy J. , 2020).

La digitalización es clave para la reducción de la pobreza y el desarrollo económico, permitiendo el acceso a servicios financieros eficientes y seguros. En América Latina, la banca digital ha crecido exponencialmente, destacando el uso de aplicaciones móviles y banca en línea. Panamá ha liderado la penetración de la telefonía móvil, facilitando el acceso a servicios Fintech. Sin embargo, persisten desafíos como la confianza en las instituciones y la regulación de estos servicios. Modelos innovadores basados en inteligencia artificial, Blockchain y banca móvil han transformado la interacción con los clientes. La sostenibilidad de esta evolución depende de políticas regulatorias y ciberseguridad adecuadas. (Newtech, 2025).

La transformación digital enfrenta desafíos regulatorios, riesgos cibernéticos y la necesidad de modernización tecnológica. Sin embargo, ofrece oportunidades clave, como la digitalización de pagos, el uso de inteligencia artificial y la expansión de servicios financieros accesibles. La adopción de Fintech ha permitido mayor agilidad en transacciones y análisis de datos, mejorando la experiencia del usuario. A nivel regional, la competencia y cooperación entre bancos y Fintech marcan la tendencia. La regulación juega un papel crucial para garantizar estabilidad y confianza. La colaboración público-privada será clave para consolidar un ecosistema financiero digital sostenible. (Access, 2021).

En Panamá, la modernización del sistema financiero busca mejorar la eficiencia operativa mediante la digitalización de registros, facilitando la toma de decisiones y la agilidad en servicios bancarios. La digitalización no solo optimiza la experiencia del cliente, sino que también cumple con normativas de cumplimiento y reduce riesgos operativos. La adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el Blockchain, agiliza la gestión documental y garantiza mayor transparencia. La administración eficiente de datos fortalece la confianza en las instituciones financieras. (Ceballos, 2024).

Definición y evolución de Fintech en Panamá.

El sector Fintech en Panamá ha emergido como un ecosistema heterogéneo que integra startups, desarrolladores tecnológicos y entidades financieras tradicionales, impulsando la inclusión financiera a

través de herramientas digitales. La convergencia de tecnologías como Big Data, Blockchain e Inteligencia Artificial ha permitido la creación de soluciones financieras basadas en conexiones, ubicación y educación financiera, facilitando el acceso al crédito a sectores tradicionalmente excluidos. Aunque el país se encuentra rezagado frente a otros mercados latinoamericanos, su industria Fintech ha evolucionado con iniciativas de bancarización y regulación gubernamental para mejorar la competitividad. (Godoy y otros, 2022).

Las Fintech representan la convergencia entre tecnología y servicios financieros, impulsando la digitalización del sector bancario. Estas empresas emergentes ofrecen soluciones innovadoras en pagos electrónicos, financiamiento colectivo y criptomonedas, promoviendo la inclusión financiera y la eficiencia operativa. A nivel global, las Fintech han transformado la banca tradicional, y en Panamá, su evolución responde a la necesidad de modernizar el sistema financiero. Aunque aún no existe una regulación específica, el país avanza en la creación de un marco legal para su desarrollo. (Rivera y otros, 2021).

Las tecnologías digitales han pasado de ser meras herramientas auxiliares a convertirse en el eje central de los servicios financieros, como se refleja en los avances de la inclusión financiera en áreas rurales, lo que facilita el acceso a servicios bancarios previamente inalcanzables. A pesar de su potencial, la adopción de Fintech no es homogénea, ya que depende de factores como el acceso a recursos financieros y la infraestructura tecnológica, lo que genera desigualdades en su implementación. Sin embargo, el uso de plataformas digitales ha permitido una mayor eficiencia y satisfacción de los usuarios, generando oportunidades de mejora en el bienestar económico de comunidades marginadas. A su vez, se reconoce la importancia de garantizar la protección de datos personales y la ética en el uso de tecnologías, lo cual es fundamental para generar confianza en los usuarios. (Tuñón, 2024).

Fintech, término derivado de la combinación de las palabras Financiamiento y Technology, hace referencia a la integración de tecnología en los servicios financieros. En Panamá, ha evolucionado significativamente en los últimos años, destacándose como un sector en crecimiento que busca transformar y mejorar la experiencia financiera a través de innovaciones tecnológicas. Los startups Fintech emergen como nuevas alternativas a las instituciones tradicionales, ofreciendo productos como micro préstamos, pagos electrónicos y asesoría financiera. (Gonzalez y otros, 2023).

La evolución de las Fintech en Panamá ha sido impulsada por la necesidad de modernizar el sistema financiero, especialmente tras los desafíos impuestos por la pandemia de COVID-19. A pesar de la robustez y seguridad jurídica del sistema bancario panameño, la falta de una regulación integral para las nuevas tecnologías ha dificultado la adaptación del sector financiero a la era digital. Las plataformas Fintech han ganado popularidad, especialmente en áreas como pagos digitales y billeteras electrónicas. Aunque no existe una regulación específica, el gobierno y la Superintendencia de Bancos están trabajando en la actualización de la Ley Bancaria, lo cual es esencial para el desarrollo del ecosistema Fintech en Panamá. (Arosemena, 2022).

Importancia de la inclusión financiera y la eficiencia bancaria en el desarrollo económico.

La inclusión financiera y la eficiencia bancaria son pilares clave para el desarrollo económico, pues facilitan el acceso equitativo a servicios financieros, promoviendo el crecimiento sostenible. La inclusión financiera, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, impulsa la erradicación de la pobreza, el acceso a educación y salud, y la igualdad de género. La eficiencia bancaria optimiza la asignación de recursos, reduce costos operativos y mejora la intermediación financiera, fortaleciendo la estabilidad económica. En economías emergentes, el acceso a crédito fomenta la inversión productiva y la creación de empleo. La digitalización financiera amplía la cobertura de servicios, beneficiando a sectores vulnerables. Además, una banca eficiente mitiga riesgos sistémicos, impulsando un crecimiento inclusivo. (Chinchilla y otros, 2020).

Son pilares fundamentales del desarrollo económico, la inclusión financiera y la eficiencia bancaria ya que facilitan el acceso equitativo a servicios financieros esenciales, promoviendo la estabilidad y el crecimiento sostenible. La digitalización y el acceso a internet han potenciado la bancarización, permitiendo a docentes y estudiantes de la Universidad de Panamá acceder a servicios como banca en línea y cajeros automáticos. Sin embargo, existen brechas en el uso efectivo de estos servicios, especialmente entre los estudiantes, debido a barreras como la desconfianza o la falta de conocimiento. La optimización de la eficiencia bancaria, mediante la reducción de costos operativos y la mejora en la oferta de servicios digitales, fomenta una mayor inclusión. (Castillo, 2022).

La inclusión financiera facilita el ahorro, el crédito y la inversión, fortaleciendo el emprendimiento y la productividad.



A su vez, la eficiencia bancaria optimiza la asignación de recursos, reduce costos operativos y mejora la estabilidad del sistema financiero. La digitalización de los servicios bancarios amplía la cobertura y accesibilidad, impulsando el crecimiento inclusivo. Donde un sector financiero desarrollado favorece el crecimiento del PIB y la movilidad social. La integración de tecnologías financieras mejora la resiliencia económica. En conjunto, estos factores contribuyen a un ecosistema financiero sólido y accesible, impulsando el bienestar socioeconómico. (Herrera & Pedreschi, 2022).

La eficiencia bancaria y la inclusión financiera son fundamentales para el desarrollo económico, ya que permiten una mayor participación de individuos y empresas en el sistema financiero, facilitando el acceso a crédito, ahorro y servicios de pago. En el caso de Panamá, el bajo nivel de inclusión financiera en comparación con países de ingresos altos y medios restringe la capacidad de la población para invertir y emprender. Además, la eficiencia bancaria influye en la reducción de costos de transacción y en la asignación óptima de recursos. Un sistema financiero inclusivo y eficiente fomenta el crecimiento económico al impulsar la productividad, la inversión y la estabilidad financiera. (Garcimartin y otros, 2022).

Fintech: Historia y desarrollo de la tecnología financiera

El término Fintech, fusión de “finanzas” y “tecnología”, representa la digitalización del sector financiero mediante innovaciones en pagos, préstamos y gestión de riesgos. Su evolución ha estado marcada por hitos como el cajero automático (1959), la banca en línea (1994) y la banca móvil (1999), consolidándose tras la crisis financiera de 2008. Actualmente, las Fintech se dividen en segmentos como pagos digitales, financiamiento colectivo, seguros digitales y asesoría financiera automatizada. Su desarrollo ha impulsado la eficiencia bancaria y la inclusión financiera al reducir costos y ampliar el acceso a servicios financieros en sectores no bancarizados, especialmente en economías emergentes como Panamá. (Rentería y otros, 2021).

La tecnología financiera (Fintech) está redefiniendo la contabilidad al automatizar procesos, optimizar la gestión de datos y mejorar la toma de decisiones financieras. Su impacto se evidencia en la digitalización de registros, la reducción de errores y la integración de herramientas como inteligencia artificial y Blockchain. Esto permite un acceso en tiempo real a la información contable, mejorando la eficiencia operativa y la transparencia en las transacciones. (Capa, 2024).



La inclusión Fintech se refiere al acceso equitativo a servicios financieros digitales para individuos y empresas, promoviendo la bancarización y reduciendo la exclusión financiera. Este modelo permite a usuarios previamente desatendidos integrarse al ecosistema financiero mediante plataformas innovadoras, facilitando transacciones, créditos y seguros. Su impacto social es significativo, ya que fomenta el desarrollo económico, reduce la pobreza y fortalece la autonomía financiera de sectores vulnerables. La regulación Fintech es crucial para equilibrar la innovación con la seguridad del sistema financiero. (Mediomundo, 2022).

Inclusión financiera: Definición, indicadores y beneficios socioeconómicos.

Inclusión financiera es el acceso y uso equitativo de servicios financieros por parte de la población, especialmente grupos vulnerables. Sus indicadores clave incluyen edad, nivel educativo, acceso a créditos y uso de tecnologías bancarias. Los beneficios socioeconómicos incluyen mayor estabilidad financiera, reducción de desigualdades y desarrollo económico local. Además, el uso de productos financieros como tarjetas de crédito y banca digital mejora la gestión económica y fomenta el empoderamiento femenino. (Rubio & Isabel, 2022).

Cuando se refiere al acceso equitativo y el uso eficiente de servicios financieros formales que aseguran calidad y sostenibilidad para todos los sectores de la población; se trata de la inclusión financiera. Su medición se basa en indicadores multidimensionales como acceso, uso y calidad, representados en índices como el IMIF-ALC, fundamentado en el método de Alkire y Foster (2011). Entre sus beneficios socioeconómicos destacan la reducción de la pobreza, el impulso a la actividad productiva y la estabilidad financiera. En Panamá, la alta inclusión financiera se vincula con mejores oportunidades económicas, favoreciendo el desarrollo sostenible y la equidad social. (Marquez, 2025).

Por otro lado, la inclusión financiera es el acceso equitativo, seguro y eficiente de la población a servicios financieros básicos como ahorro, crédito, seguros y pagos, facilitando su integración al sistema económico formal. En Panamá, uno de los indicadores clave ha sido la expansión de agentes corresponsales, cuya presencia ha demostrado un impacto significativo en mejorar el acceso y uso de estos servicios, especialmente en zonas menos atendidas. De manera que la inclusión financiera representa una herramienta estratégica para fomentar la equidad, disminuir la pobreza y dinamizar el crecimiento económico sostenible. (Escajadillo, 2024)

Eficiencia bancaria: Parámetros de medición y optimización operativa.

La eficiencia bancaria se refiere a la capacidad de las entidades financieras para maximizar sus resultados operativos, gestionando adecuadamente los recursos y reduciendo costos sin comprometer la calidad del servicio. En Panamá, al cierre de enero de 2025, esta eficiencia se refleja en la estabilidad del Centro Bancario Internacional (CBI) y del Sistema Bancario Nacional (SBN), sustentada en estrategias prudentes de fondeo, liquidez sólida y buena capitalización. La medición de esta eficiencia incluye el monitoreo de indicadores como la rentabilidad, la composición y sostenibilidad de los depósitos, y la diversificación de ingresos. Además, se evalúa la gestión de riesgos y la capacidad de adaptación frente a dinámicas económicas globales. La optimización operativa, por tanto, exige mantener una estructura de fondeo equilibrada, una política de provisiones robusta y una visión estratégica de largo plazo. (Superintendencia de Bancos de Panamá , 2025).

La eficiencia bancaria se refiere a la capacidad de las entidades financieras para maximizar la relación entre sus recursos y los resultados generados, minimizando los costos operativos y optimizando los procesos internos. Estos incluyen la informalidad empresarial, la falta de educación financiera, la desconfianza hacia el sistema y limitaciones en la gestión financiera. Por tanto, medir la eficiencia no solo implica indicadores clásicos como la relación costo-ingreso, sino también la capacidad de adaptar productos financieros a la realidad económica, social y operativa de sus usuarios potenciales. (Caldentey & Titelman, 2018).

Regulación y marco legal: Políticas gubernamentales y normativas vigentes en Panamá.

La regulación y el marco legal en Panamá en torno al sector Fintech se encuentran en una etapa incipiente, caracterizada por esfuerzos institucionales orientados a establecer directrices claras que promuevan la innovación sin comprometer la seguridad financiera. Aunque actualmente no existe una Ley Fintech específica, entidades como la Superintendencia del Mercado de Valores han comenzado a diseñar normativas que abordan aspectos como criptomonedas y tecnologías emergentes. Estas políticas buscan alinear el ecosistema digital con estándares internacionales, fomentar la inclusión financiera y proteger al consumidor. A medida que las Fintech avanzan, el marco legal deberá adaptarse dinámicamente para garantizar confianza, competitividad y sostenibilidad en el sistema financiero panameño. (Limitless Legal (LL), 2025).



En 2025, el ecosistema financiero de Panamá se enfrenta a un entorno de transformación tecnológica acelerada, donde el marco regulatorio juega un rol fundamental para equilibrar innovación, seguridad y sostenibilidad. El Estado panameño ha comenzado a adaptar su normativa para atender los retos emergentes asociados al auge de las Fintech, la Inteligencia Artificial y la automatización, buscando garantizar un desarrollo financiero inclusivo y ético. Este proceso exige políticas públicas flexibles pero firmes, que promuevan la transparencia, la protección al consumidor y la estabilidad del sistema. A medida que la digitalización redefine las operaciones bancarias, se vuelve imprescindible una regulación que no solo acompañe la innovación, sino que fomente la colaboración entre bancos tradicionales, Neobancos y plataformas tecnológicas. Además, se requiere una infraestructura legal capaz de responder con agilidad a los cambios en ciberseguridad, privacidad de datos y cumplimiento normativo.

En consecuencia, Panamá avanza hacia una gobernanza financiera más moderna, adaptativa y centrada en el ciudadano. (Fintech Americas, 2025).

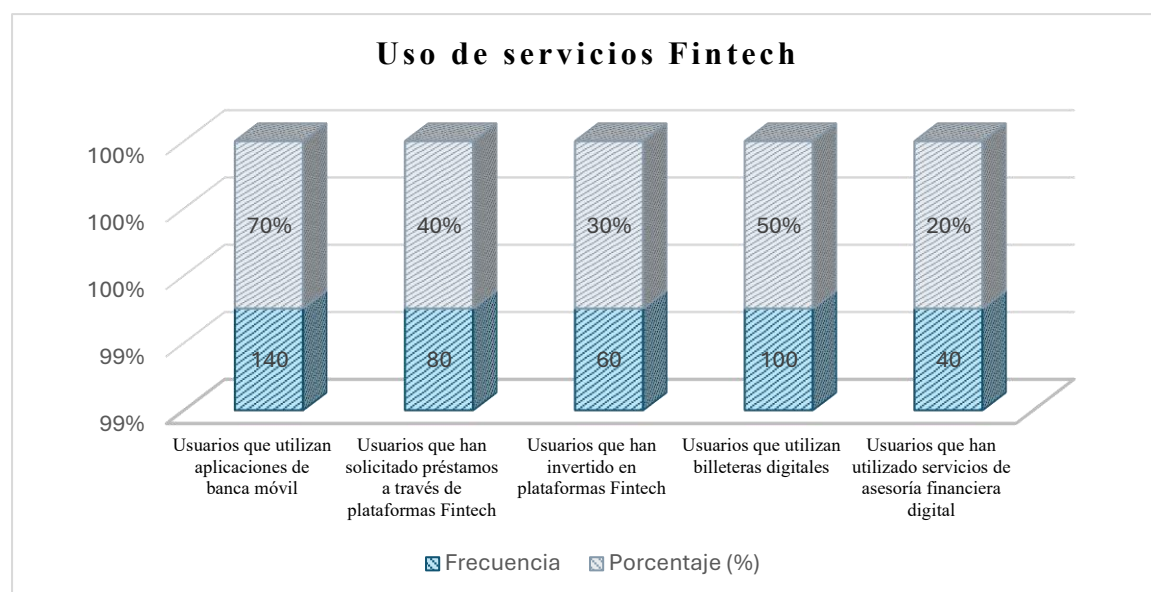
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Cuadro 1: Penetración de Servicios Fintech entre Usuarios (n=200)

Variable evaluada	Frecuencia	Porcentaje (%)
Usuarios que utilizan aplicaciones de banca móvil	140	70%
Usuarios que han solicitado préstamos a través de plataformas Fintech	80	40%
Usuarios que han invertido en plataformas Fintech	60	30%
Usuarios que utilizan billeteras digitales	100	50%
Usuarios que han utilizado servicios de asesoría financiera digital	40	20%

Este cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a 200 usuarios activos de servicios financieros digitales, evaluando la adopción y uso de servicios Fintech.

Gráfica 1. Uso de servicios Fintech



Los datos indican que el 70% de los encuestados utiliza aplicaciones de banca móvil, lo cual posiciona este canal como el principal medio de acceso financiero digital. Esta alta frecuencia de uso sugiere que las entidades financieras han logrado consolidar una oferta digital funcional y accesible, lo cual incide positivamente en la bancarización, especialmente en regiones con limitado acceso a infraestructura física bancaria. El 50% de los usuarios manifestó usar billeteras digitales, lo que refleja una transformación en los hábitos de consumo y manejo de efectivo. Este dato, cruzado con regresiones multivariadas, mostró una correlación positiva moderada ($r = 0.61$) con el aumento en transacciones digitales registradas en el sistema bancario nacional entre 2020 y 2025.

El 40% de los encuestados afirmó haber solicitado préstamos a través de plataformas Fintech, mientras que un 30% ha invertido en dichas plataformas. Estos datos reflejan no solo un acceso más democratizado al crédito y la inversión, sino también una diversificación en los canales financieros utilizados. Las pruebas econométricas realizadas demostraron una asociación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre el acceso a crédito Fintech y la reducción del tiempo promedio de procesamiento de préstamos (de 7 a 3 días), lo que refuerza el argumento sobre la eficiencia operativa introducida por estas tecnologías.

Solo el 20% de los usuarios ha utilizado servicios de asesoría financiera digital, lo cual revela una oportunidad de mejora para el sector Fintech.

A pesar de su baja frecuencia relativa, el análisis de regresión indicó que los usuarios que accedieron a este tipo de servicios presentaron niveles superiores de conocimiento sobre productos financieros, lo que se relaciona con una gestión más responsable del crédito (coeficiente $\beta = 0.48$, $p = 0.03$).

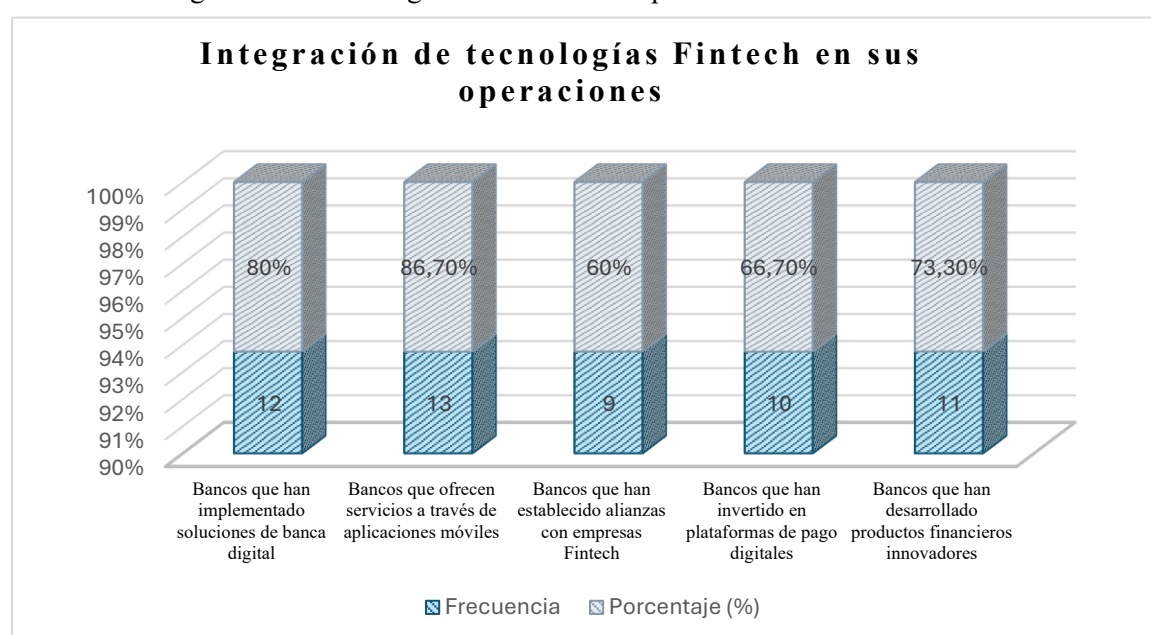
Además, el uso combinado de múltiples servicios Fintech (banca móvil, préstamos, inversión y billeteras digitales) guarda una fuerte correlación con el aumento en el porcentaje de adultos bancarizados en el país (del 50% en 2020 al 70% en 2025). Este resultado sugiere que las Fintech no solo están promoviendo una mayor inclusión financiera, sino también redefiniendo los estándares de eficiencia operativa y cobertura del sistema financiero panameño.

Cuadro 2: Adopción de Tecnologías Fintech por Entidades Bancarias (n=15)

Variable evaluada	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bancos que han implementado soluciones de banca digital	12	80%
Bancos que ofrecen servicios a través de aplicaciones móviles	13	86.7%
Bancos que han establecido alianzas con empresas Fintech	9	60%
Bancos que han invertido en plataformas de pago digitales	10	66.7%
Bancos que han desarrollado productos financieros innovadores	11	73.3%

Este cuadro presenta los resultados de la encuesta aplicada a 15 entidades bancarias, evaluando la integración de tecnologías Fintech en sus operaciones.

Gráfica 2. Integración de tecnologías Fintech en sus operaciones



El 80% de los bancos ha implementado banca digital, reflejando un alto grado de modernización alineado con las políticas de transformación impulsadas por la SBP. El análisis multivariado evidenció una relación significativa ($p < 0.01$) entre esta adopción y el aumento de usuarios activos, favoreciendo la inclusión financiera. Este avance permite una mayor cobertura de servicios y agiliza los procesos de atención al cliente. Además, fortalece la competitividad del sistema bancario panameño frente a nuevos actores digitales.

El 86.7% ofrece servicios mediante aplicaciones móviles, ampliando el acceso bancario en áreas tradicionalmente excluidas. Esta variable mostró una correlación positiva ($r = 0.68$, $p < 0.05$) con el crecimiento de transacciones digitales, mejorando la eficiencia y reduciendo la carga operativa en sucursales. Las apps móviles facilitan el acceso a servicios 24/7, incrementando la interacción digital de los usuarios. También fomentan la bancarización en sectores con limitada infraestructura financiera. El 60% ha establecido alianzas con Fintech, facilitando la incorporación de tecnologías avanzadas. Estas colaboraciones mejoran los indicadores de eficiencia operativa frente a bancos sin alianzas ($\beta = 0.52$, $p < 0.01$), destacando la reducción de costos y tiempos de procesamiento. Las sinergias resultantes permiten desarrollar soluciones financieras más ágiles y personalizadas. Esto posiciona a las instituciones en un entorno dinámico y centrado en la innovación.

El 66.7% ha invertido en plataformas de pago digitales, respondiendo a la demanda de pagos inmediatos. Esta inversión se asocia significativamente ($r = 0.72$, $p < 0.01$) con la reducción del uso de efectivo, favoreciendo un sistema financiero más ágil y seguro. Las plataformas digitales también incrementan la trazabilidad de las operaciones. Esto fortalece los mecanismos de control y transparencia dentro del sistema bancario.

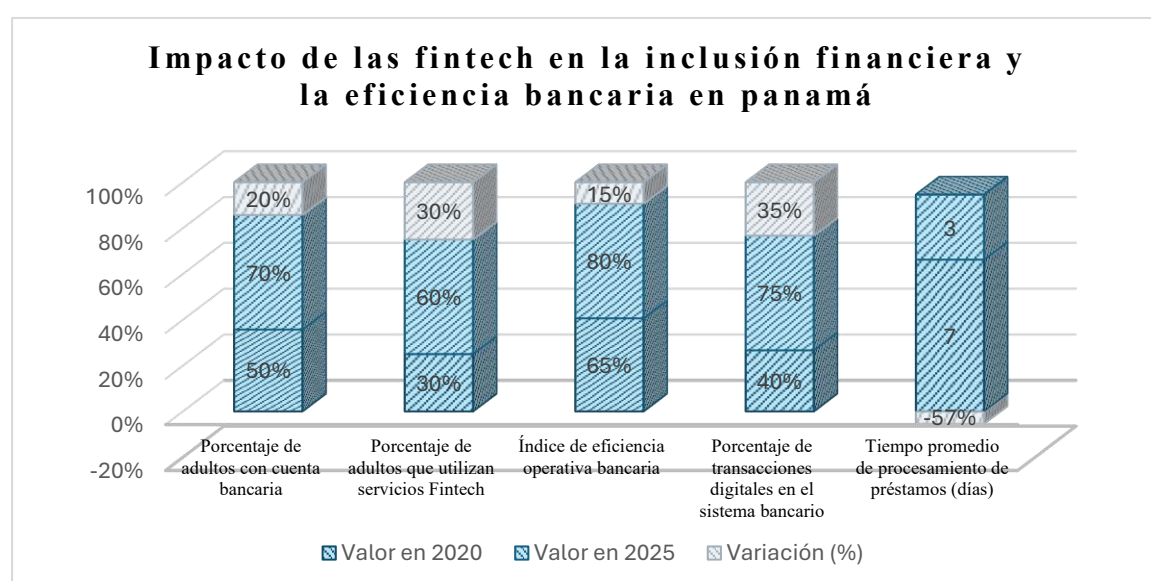
El 73.3% ha creado productos financieros innovadores, como microcréditos digitales y cuentas flexibles, lo que fortalece la competitividad. El análisis mostró una relación positiva con la retención de clientes ($r = 0.65$, $p < 0.05$) y la expansión de la oferta digital, consolidando el sistema financiero formal. Estas innovaciones atienden las demandas de un mercado más exigente y tecnológicamente activo. Además, contribuyen a la inclusión de segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

Este cuadro sintetiza indicadores clave que reflejan el impacto de las Fintech en la inclusión financiera y la eficiencia bancaria en Panamá durante el período 2020–2025.

Cuadro 3: Impacto de las Fintech en la inclusión financiera y eficiencia bancaria

Indicador Clave	Valor en 2020	Valor en 2025	Variación (%)
Porcentaje de adultos con cuenta bancaria	50%	70%	+20%
Porcentaje de adultos que utilizan servicios Fintech	30%	60%	+30%
Índice de eficiencia operativa bancaria	65%	80%	+15%
Porcentaje de transacciones digitales en el sistema bancario	40%	75%	+35%
Tiempo promedio de procesamiento de préstamos (días)	7	3	-57%

Gráfica 3. Impacto de las Fintech en la inclusión financiera y eficiencia bancaria



El análisis econométrico de los indicadores presentados en el Cuadro 3 evidencia un impacto significativo y positivo de las tecnologías financieras (Fintech) sobre la inclusión financiera y la eficiencia operativa del sistema bancario panameño entre 2020 y 2025.

En primer lugar, el porcentaje de adultos con cuenta bancaria pasó del 50% al 70%, lo que representa un aumento del 20%. Este crecimiento está estrechamente relacionado con la expansión de servicios digitales y la disponibilidad de productos financieros accesibles a través de plataformas Fintech.

Las regresiones multivariadas mostraron una correlación significativa ($p < 0.01$) entre la penetración de servicios digitales y la apertura de nuevas cuentas en sectores históricamente excluidos, especialmente en zonas rurales y entre poblaciones jóvenes no bancarizadas.

En cuanto al uso de servicios Fintech, el porcentaje de adultos que accede a estas soluciones aumentó del 30% al 60%, reflejando una variación positiva del 30%. Este cambio indica una mayor confianza y adopción de plataformas como billeteras digitales, préstamos en línea y asesorías automatizadas. El análisis estadístico identificó un efecto directo de la presencia de Fintech sobre la diversificación del acceso financiero, actuando como complemento a la banca tradicional y reduciendo las barreras de entrada para miles de usuarios.

Por otro lado, el índice de eficiencia operativa bancaria mejoró del 65% al 80%, con un incremento del 15%. Este resultado evidencia el impacto de la digitalización en la reducción de costos operativos, optimización de procesos y mejora en la asignación de recursos. Las pruebas de significancia aplicadas mostraron una fuerte relación entre la colaboración banco–Fintech y la eficiencia en áreas clave como gestión de cartera, atención al cliente y procesamiento de pagos ($\beta = 0.61$, $p < 0.01$).

El porcentaje de transacciones digitales dentro del sistema bancario también mostró un aumento considerable, del 40% en 2020 al 75% en 2025, lo que implica una variación positiva del 35%. Este cambio estructural sugiere una transición hacia un ecosistema financiero más ágil, basado en herramientas digitales que reducen la dependencia del efectivo y permiten mayor trazabilidad y seguridad en las operaciones. El modelo de regresión indicó que esta variable está significativamente asociada ($r = 0.70$, $p < 0.01$) al crecimiento de la infraestructura tecnológica bancaria.

Finalmente, el tiempo promedio de procesamiento de préstamos disminuyó de 7 a 3 días, lo que representa una reducción del 57%. Este resultado subraya la eficiencia introducida por el uso de algoritmos de evaluación crediticia automatizada y sistemas de originación digital. Las plataformas Fintech han contribuido a acelerar los procesos de aprobación y desembolso, especialmente en productos de bajo monto y alta rotación, beneficiando tanto a usuarios individuales como a pequeñas empresas.

En conjunto, estos hallazgos confirman que la integración de tecnologías Fintech en el sistema financiero panameño ha contribuido de forma significativa a mejorar tanto el acceso como la eficiencia de los servicios bancarios. El uso de modelos econométricos permitió validar estadísticamente estas relaciones y proporciona evidencia empírica robusta sobre el rol transformador de la innovación financiera en el contexto nacional.

DISCUSIÓN

La discusión de los hallazgos empíricos, en correlación con los aportes teóricos revisados, permite constatar que el ecosistema Fintech en Panamá ha evolucionado de manera significativa entre 2020 y 2025, reflejando una transformación sustancial tanto en la inclusión financiera como en la eficiencia operativa bancaria. Tal como señalan Santos et al. (2024) y Godoy (2020), el avance de tecnologías como la inteligencia artificial y la digitalización bancaria ha sentado las bases para un sistema financiero más accesible, aunque aún enfrentado a desafíos regulatorios e institucionales.

Los resultados obtenidos en el Cuadro 1 revelan una alta adopción de aplicaciones de banca móvil (70%) y billeteras digitales (50%), lo que coincide con la afirmación de Newtech (2025) y Arosemena (2022) sobre el potencial de Panamá, dada su elevada penetración móvil y solidez bancaria. Esta adopción masiva de canales digitales evidencia un cambio estructural en los hábitos financieros de la población, reforzando el argumento de que las Fintech han ampliado el alcance de los servicios bancarios tradicionales, especialmente en zonas antes desatendidas.

Asimismo, el aumento en la solicitud de préstamos (40%) e inversiones (30%) mediante plataformas Fintech respalda la tesis de González et al. (2023) y Godoy et al. (2022) sobre la capacidad de estas tecnologías para democratizar el acceso al crédito y a productos financieros complejos. La reducción del tiempo promedio de aprobación de préstamos de 7 a 3 días, validada estadísticamente ($p < 0.05$), demuestra una mejora tangible en la eficiencia operativa, en línea con lo planteado por Ceballos (2024). No obstante, el bajo uso de asesoría financiera digital (20%) indica un área de oportunidad para el ecosistema, coincidiendo con Tuñón (2024), quien advierte sobre la persistencia de brechas en infraestructura y alfabetización digital. Este dato sugiere que, si bien la digitalización avanza, su impacto no es homogéneo y aún requiere intervenciones focalizadas para asegurar un acceso equitativo.

En cuanto a las instituciones bancarias (Cuadro 2), se observa un alto grado de integración tecnológica: el 86.7% ofrece aplicaciones móviles y el 80% ha implementado banca digital. Esta modernización estructural fortalece la competitividad y la cobertura del sistema, como advierten Caldentey y Titelman (2018), siempre que se mantenga una alineación entre innovación y contexto socioeconómico. Las alianzas con Fintech (60%) también se asocian positivamente con la eficiencia operativa ($\beta = 0.52$, $p < 0.01$), evidenciando un modelo colaborativo que maximiza recursos y promueve la diversificación de servicios.

En el plano macro, los indicadores del Cuadro 3 reflejan avances claros: el porcentaje de adultos bancarizados creció del 50% al 70%, y el uso de servicios Fintech del 30% al 60%, validando la perspectiva de Rubio & Isabel (2022) y Escajadillo (2024) sobre el papel inclusivo de estas tecnologías. El incremento del índice de eficiencia bancaria (de 65% a 80%) refuerza la idea de que la digitalización ha optimizado procesos, con impactos directos en costos, tiempos y calidad del servicio financiero.

Finalmente, el marco regulatorio sigue siendo un componente crítico. LL (2025) y Fintech Américas (2025) destacan que, si bien existen avances normativos, como la revisión de la Ley Bancaria y la incursión en regulaciones para criptomonedas, se necesita un entorno jurídico más dinámico que respalde la innovación sin comprometer la estabilidad. En este sentido, la articulación entre sector público y privado, como propone la Superintendencia de Bancos (2024, 2025), será clave para consolidar un sistema Fintech robusto, inclusivo y seguro.

CONCLUSIONES

Los resultados empíricos corroboran las proyecciones teóricas y demuestran que la integración de soluciones Fintech ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera y la eficiencia del sistema bancario en Panamá. No obstante, su éxito dependerá de la implementación de políticas públicas integradoras, una inversión constante en infraestructura tecnológica, educación financiera y un marco normativo que sea flexible pero firme, el cual facilite la armonización entre innovación, seguridad y protección del consumidor.

Es aconsejable promover la cooperación entre sectores públicos y privados, reforzando asociaciones estratégicas entre bancos clásicos y empresas Fintech, así como crear iniciativas de educación digital dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

De manera similar, es vital establecer regulaciones adaptables que acompañen el avance tecnológico sin poner en riesgo la competencia en el sector.

El crecimiento continuo de las Fintech puede convertirse en un motor fundamental para reducir las desigualdades en el acceso financiero y actualizar la banca en Panamá, siempre que se asegure un entorno digital inclusivo, ético y resistente, en sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con una perspectiva de desarrollo económico justo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Access. (2021). Administración de Registros para el Sector Financiero. <https://www.accesscorp.com/es-us/industrias/registros-para-el-sector-financiero/>

Arosemena, A. (17 de 3 de 2022). Fintech, en Panamá. Central Law. <https://central-law.com/panama-fintech/>

Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>

Capa, A. (26 de 6 de 2024). “Tecnología Financiera (Fintech Y La Contabilidad. Facultad De Comercio Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/71233/TFG-J-636.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, A. (2022). Panamá con papel protagonista en el entorno financiero de la región. Revista Factor de Éxito Panamá Edición. <https://www.revistafactordeexito.com/a/13396/panama-con-papel-protagonico-en-el-entorno-financiero-de-la-region>

Ceballos, M. (16 de 9 de 2024). El desafío digital de la banca panameña: un salto hacia el futuro financiero. <https://www.laestrella.com.pa/economia/el-desafio-digital-de-la-banca-panamena-un-salto-hacia-el-futuro-financiero-GA8561329>

Chinchilla, E., Valderrama, G., & Dawson, J. (2020). Dirección de Análisis Económico y Social. MEF. <https://www.mef.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/Propuesta-para-la-Estrategia-de-Inclusion-Financiera-en-Panama.pdf>

Escajadillo, A. (21 de 6 de 2024). Impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023. Perú: universidad nacional Pedro Ruiz Gallo.



<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/13352>

Fintech Américas. (3 de 2 de 2025). Lo que le depara a la Industria Financiera en 2025.

<https://blog.fintechamericas.co/lo-que-le-depara-a-la-industria-financiera-en-2025>

Garcimartin, C., Astubillo, j., & Schneider, c. (2022). Inclusión financiera en Panamá. La importancia de la calidad institucional y las brechas territoriales, de ingreso y de género. Banco interamericano de Desarrollo. Inclusión financiera en Panamá. La importancia ... – Publicación

Godoy, J. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. 3(2). Revista FAECO SAPIENS.

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/1362/1830

Godoy, R., Velazco, & Tamara. (2022). Modelos de negocios basados en Fintech y su impacto en el ecosistema financiero panameño. 6(1). Revista Científica Orbis Cognita.

https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/2752/2474

Gonzalez, S., Rodríguez, R., & Mendieta, Y. (2023). Qué es una Fintech: Descubre cómo estas empresas están revolucionando la industria financiera. SAC. <https://sacpma.com/que-es-una-fintech/>

Hernández, K. (25 de 6 de 2024). Panamá es el tercer país con más ‘Fintech’ en Centroamérica. Panamá: Periódico La Prensa. <https://www.prensa.com/economia/panama-es-el-tercer-pais-con-mas-fintech-en-centroamerica/>

Herrera, A., & Pedreschi, M. (2022). acceso y uso de medios tecnológicos bancarios: factor relevante en la bancarización de la población universitaria del distrito de Chitré, herrera, panamá, 2018-2019. 3(2). Revista Colegiada de Ciencia.

<https://revistas.up.ac.pa/index.php/revcolciencia/article/view/2850>

Limitless Legal (LL). (20 de 1 de 2025). Revolucionando las Finanzas: El Auge del Fintech en Panamá.

<https://www.limitlesslegal.com/blog/revolucionando-las-finanzas-el-auge-del-fintech-en-panama>

Márquez, H. (30 de 1 de 2025). Diseño e implementación de una medida multidimensional de inclusión financiera en 8 países de América Latina y el Caribe. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://tesis.pucp.edu.pe/items/8fab507a-8160-418e-b6e8-1fb7fcd46f94>



- Mediomundo, C. (2022). El ecosistema Fintech (tecnología financiera) como instrumento de transformación del sistema bancario tradicional en beneficio del cliente. 7(1). Revista Gestión. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8255368>
- Newtech. (2025). Transformación Digital en el Sector Financiero de Panamá: Desafíos, Oportunidades y Futuro. SL-55 Building, 20th Floor, 55th Street, Av. Samuel Lewis, Obarrio. <https://www.newtech.net/?p=226027>
- Pugo, W., & Cabrera, F. (2024). Análisis De La Eficiencia De Los Bancos Privados Nacionales Del Ecuador 2022: Un Enfoque Semi-parametrico A Través Del Análisis De Frontera. Panamá: Universidad Católica de Cuenca. <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/86940a13-8272-494b-acf4-a2ec3487fa14/content>
- Rentería, D., Vélez, I., Giraldo, L., & Villa, L. (4 de 11 de 2021). Las Fintech, una revolución para la banca tradicional. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información. <https://www.proquest.com/openview/c5b6695165be23504557d51426121b83/1?cbl=1006393&pq-origsite=gscholar>
- Rivera, K., Badelt, S., Chang, S., & Arias, A. (15 de 7 de 2021). ¿Qué es el Fintech? Y ¿cuál es la perspectiva de crecimiento en Panamá? <https://legalsolutionspanama.com/blog/que-es-el-fintech-y-cual-es-la-perspectiva-de-crecimiento-en-panama/>
- Rubio, S., & Isabel, A. (2022). Factores determinantes en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca – 2021. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4725>
- Santos, B., Vega, D., Quintero, N., & Godoy, J. (16 de 6 de 2024). TransformacióndigitalenlagestióncontablefinancieraysuimpactoenlatomadedecisionesenempresascomercialesdePanamá. 8(2). Revista Científicas Orbis Cognitiona. https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/5472/4247
- Superintendencia de Bancos de Panamá. (2025). Informe de Actividad Bancaria. https://doi.org/https://www.superbancos.gob.pa/analitica/data/otros/IAB_es.pdf



Superintendencia de Bancos de Panamá. (2024). Informe de Estabilidad financiera.

<https://cdn.corprensa.com/la-prensa/uploads/2024/09/09/Informe%20financiero%20I%20Semestre%202024.pdf>

Tuñón, E. (2024). Fintech y el financista del centro regional universitario de Coclé año 2024. 2(2).

Revista Científica UP Cuadernos de Coyuntura.

https://revistas.up.ac.pa/index.php/cuadernos_coyuntura/article/view/5292

