

Diseño de una política pública de
Inclusión Financiera enfocada en MYPE

Producto No. 3

Informe: Estudio de la Demanda de Servicios Financieros del sector MYPE



Desarrollado bajo el Proyecto PNUD No. PS000100945,
Fortalecimiento Institucional de AMPYME por el
Centro Nacional de Competitividad (CNC). Mayo 2021

Centro Nacional de Competitividad (CNC). **ESTUDIO DE LA DEMANDA DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL SECTOR MYPE.** (Desarrollado por el CNC para la AMPYME). Mayo de 2021.

EQUIPO TÉCNICO:

Rosemary Piper

Roger Durán

Ninotshka Tam

Las opiniones, análisis y conclusiones expresadas por los autores no necesariamente reflejan el punto de vista de la Junta de Síndicos ni el Directorio Ejecutivo del Centro Nacional de Competitividad (CNC).

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	6
Introducción	18
1. La Inclusion Financiera: una visión multidimensional	19
1.1 Barreras	20
1.2 El reto de la digitalización	22
2. La demanda de los servicios financieros en Panamá	26
2.1 Aspectos Técnicos de las Consultas	26
2.2 Percepción cualitativa: entrevistas	26
2.2.1 Agroindustria	27
2.2.2 Comercio	33
2.2.3 Industrias creativas	37
2.2.4 Logística	41
2.2.5 Tecnología	45
2.2.6 Turismo.....	49
2.2.7 Servicios.....	54
2.3 Percepción cuantitativa: encuestas	59
2.3.1 Agroindustria	62
2.3.2 Comercio	66
2.3.3 Industrias Creativas	70
2.3.4 Logística	74
2.3.5 Servicios.....	77
2.3.6 Tecnología	81
2.3.7 Turismo.....	85
Conclusiones	90
Bibliografía	93

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Países de la región SICA: acceso a financiamiento como principal obstáculo según tamaño de empresa (en porcentajes)	20
Gráfica 2 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Agroindustria.....	30
Gráfica 3 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Comercio.....	35

Gráfica 4 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Industrias Creativas	39
Gráfica 5 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Logística	43
Gráfica 6 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Tecnología	47
Gráfica 7 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Turismo	51
Gráfica 8 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Servicio	56
Gráfica 9 Localización de la Oficina Principal de la Empresa según Provincia	60
Gráfica 10 Porcentaje de los Problemas con las Entidades Financieras	61
Gráfica 11 Nivel de Satisfacción de los Servicios Utilizados de AMPYME	62
Gráfica 12 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Agroindustria	64
Gráfica 13 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Comercio	68
Gráfica 15 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Industrias Creativas	72
Gráfica 16 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Logística	75
Gráfica 17 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Servicios	79
Gráfica 18 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Tecnología	83
Gráfica 19 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Turismo	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Agroindustria	28
Tabla 2 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados Según su Importancia- Sector Agroindustria	32
Tabla 3 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Comercio	34
Tabla 4 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Comercio	36
Tabla 5 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Industrias Creativas	38
Tabla 6 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia - Sector Industrias Creativas	40
Tabla 7 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Logística	42
Tabla 8 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Logística	44
Tabla 9 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Tecnología	46
Tabla 10 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Tecnología	48
Tabla 11 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Turismo	50
Tabla 12 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Turismo	53

Tabla 13 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Servicio	55
Tabla 14 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Servicio	58
Tabla 15 Rango de Edades de los Empresarios Encuestados	60
Tabla 16 Nivel de Educación Formal de los Empresarios Encuestados	61
Tabla 17 Porcentaje de Servicios de AMPYME que Conoce y Utiliza	62
Tabla 18 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa Sector Agroindustria	63
Tabla 19 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial	63
Tabla 20 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Agroindustria	65
Tabla 21 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Comercio	67
Tabla 22 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial	67
Tabla 23 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Comercio	69
Tabla 24 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Industrias Creativas	71
Tabla 25 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial	71
Tabla 26 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Industrias Creativas	73
Tabla 27 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Logística	74
Tabla 28 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial	75
Tabla 29 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Logística	76
Tabla 30 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Servicios	78
Tabla 31 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial	78
Tabla 32 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Servicios	80
Tabla 33 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Tecnología	82
Tabla 34 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial	82
Tabla 35 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Tecnología	84
Tabla 36 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Turismo	86
Tabla 37 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial	86
Tabla 38 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Turismo	88

Resumen Ejecutivo

El estudio “Diseño de una política pública de inclusión financiera enfocada en MYPE” tiene el objetivo de “generar una propuesta de política pública de inclusión financiera enfocada en MYPE”, considerando información relevante del sector y la demanda y oferta de servicios financieros a este, así como la experiencia local y las buenas prácticas internacionales, que sirvan de base para el establecimiento de los lineamientos de una política de inclusión financiera en Panamá. En adición, se sistematizará la información recabada, consolidándola en la AMPYME, lo que permitirá sentar el fundamento para un seguimiento futuro de los temas investigados.

El presente informe desarrolla el componente #3 “Estudio de Demanda de los Servicios Financieros del Sector MYPE”. Primero se abarca el tema de inclusión financiera desde un enfoque multidimensional donde se mezclan aspectos de la oferta y la demanda, así como las principales barreras y los retos que se deben enfrentar en cuanto a la digitalización; presentando posteriormente el resultado de la investigación de mercado que implicó la recolección, registro y análisis de datos desde dos vertientes: de forma cualitativa a través de entrevistas y cuantitativa por medio de la aplicación de encuestas. Esto último con el objetivo de conocer de fuente primaria aspectos de la demanda de servicios financieros y las expectativas y percepciones de estos servicios desde la óptica de empresarios de MYPE.

1. Inclusión Financiera: una visión multidimensional

El documento Hacia una mayor inclusión financiera en América Latina, elaborado por la CAF-Banco de Desarrollo de América Latina señala que “la inclusión financiera es un elemento clave en el desarrollo de los países”. Y, siendo la MYPE importantes para la economía, es relevante impulsar su inclusión a través de un mejor acceso al crédito y a otros productos financieros, ya que estas necesitan de dichos servicios para desarrollar las operaciones de su negocio.

En el desarrollo de iniciativas de inclusión financiera hay que tener en cuenta elementos de la oferta y la demanda que constituyen barreras y el reto que representa la digitalización.

1.1 Barreras. Se identifican 4 principalmente: (a) el acceso: grado en el que consumidores nuevos o desatendidos pueden obtener productos y servicios financieros adecuados a un precio asequible, siendo en Latinoamérica donde los costos tienen un rol clave en las limitantes (tasas, colaterales, entre otros); (b) el uso: regularidad y frecuencia de utilización de los servicios financieros de forma pertinente; (c) la calidad: grado de satisfacción de las necesidades de los clientes con los servicios ofrecidos por el mercado y (d) el bienestar financiero: adecuado manejo y control de la estabilidad financiera, logro de los objetivos financieros y de generación de ahorros para eventualidades y para lo que estudios recientes indican como barreras la falta de confianza, la falta de educación financiera, la presión de las redes sociales, razones culturales y religiosas y ciertos sesgos de comportamiento, todo ellos explican los bajos o nulos niveles de utilización de productos y servicios financieros, lo que impide el bienestar financiero.

1.2 El reto de la digitalización. Con la afectación de la pandemia del Covid-19 a nivel mundial, el uso de herramientas digitales ha aumentado. Pero su alcance y efectiva inclusión financiera presenta diversos retos. Entre ellos: (a) la infraestructura digital, donde los servicios financieros con apoyo de la tecnología podrán aminorar la exclusión financiera, pero se requiere asegurar que toda la población cuente con la infraestructura digital requerida. (b) Las regulaciones ya que el desarrollo de empresas que ofrecen servicios digitales (fintech) requieren de leyes que faciliten la digitalización de los servicios financieros. (c) Los costos, el que la población afronte los costos de entrar al mundo digital es un reto, ya que se tendrá más o menos acceso y uso dependiendo de la capacidad económica. (d) Las habilidades financieras y digitales, en el que la falta de conocimientos en materia financiera y en temas digitales-tecnológicos, representa la necesidad de educar a la demanda. (e) Seguridad pues ante tanto cambios y transformaciones, se deben atender los aspectos de ciberseguridad, ya que la aplicación de nuevas tecnologías puede dar espacio a nuevas formas de fraudes y retos en cuanto a la seguridad de la identidad y datos financieros del usuario.

2. La demanda de servicios financieros en Panamá

La investigación se realizó tomando en consideración dos fuentes de información: la primera mide los aspectos cualitativos a través de la realización de entrevistas y la segunda, por medio de fuente cuantitativa con la aplicación de una encuesta al sector empresarial.

2.1 Aspectos técnicos de las consultas

Para las entrevistas se identificaron a empresarios según: su ubicación (ciudad capital o el interior del país), el género (femenino o masculino), el tamaño de empresa (microempresa o pequeña empresa) y sector económico sujeto al estudio (agroindustria, comercio, industrias creativas, logística tecnología, turismo y servicios). En cuanto a las encuestas, se estableció junto a la AMPYME la cantidad de encuestas requeridas, guardando que exista respuesta en cada uno de los sectores seleccionados.

2.2 Percepción cualitativa: entrevistas

Los resultados de las entrevistas se analizan de acuerdo con el sector económico en el cual la empresa se desarrolla; en cada uno de ellos se analizan aspectos tales como: la caracterización de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios y algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE.

Algunos de los principales resultados se presentan a continuación, los cuales se agruparon por temas donde se detallan las respuestas por sector seleccionado:

• **Vinculación con entidades financieras**

Sector	Banco	Otros	Observaciones
Agroindustria	80%	60% otros banco o cooperativas	20% indico no tener vinculo actual. Pero en el pasado se vinculó con un banco. De los que indicaron relación con banco, el 50% tiene banco privado y el 50% banco estatal.
Comercio	100%	50% con otros bancos	El 50% de ellos, tiene experiencia con bancos privados y el otro 50%, con bancos oficiales. Los que tienen vínculo con otro banco (privado) comentaron que la experiencia con tramites de financiamiento es mucho más rápido que con el banco estatal.
Industrias Creativas	100%	50% con otros bancos	Todo tienen relación con la banca privada. Del 50% que respondió que mantienen relación con otro banco, indicaron que prefiere a estos sobre otras entidades ya que tienen tasas de intereses más bajos.
Logística	100%	100% otros bancos	Todos tienen vinculación con la banca privada. Sobre otras vinculaciones indicaron que no le funcionan las otras entidades para sus operaciones y tiene intereses muy altos; y porque considera que no lo necesita.
Tecnología	100%	50% con otros bancos	Los entrevistados tienen vinculación con bancos privados Se mantiene relación con otro banco privado pues tiene un producto (pasarela de pagos) que no tiene el de vinculación principal. Le parece que las financieras y las cooperativas no le brindan todo lo que su empresa necesita.
Turismo	100%	50% cooperativas	La vinculación principal es con bancos privados. El 50% que tiene relación con cooperativas, indico que lo hizo de forma individual para fondear al negocio. No ha recurrido a financieras porque los intereses son muy altos, al final éstas piden garantías -igual que los bancos-y con el doble de intereses.
Servicio	100%	0%	Destaca la preferencia de la banca privada La preferencia de esta entidad se basa: en que, aunque tienen limitaciones para la atención y soluciones para las microempresas, en la banca estatal es aún peor la situación y el banco (con cartera de microfinanzas) le ofreció un mejor interés.

• **Factores que Influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera**

Sector	Respuestas
Agroindustria	En el primer lugar, los montos ofertados y otros donde se especificaron: la no penalidad por pago anticipado y que sea el único banco en la zona (cercana a la empresa) ya que se considera importante que exista un gran número de sucursales que permita un mayor acceso a la entidad; en segundo lugar, la atención y los plazos y en el tercer lugar seleccionaron las tasas de interés.
Comercio	En el primer lugar los entrevistados seleccionaron las tasas de interés, en segundo lugar, la asesoría y plazos, y en el tercer lugar seleccionaron la atención y el seguimiento.
Industrias Creativas	En el primer lugar los entrevistados seleccionaron la facilidad de interacción y otros (los requisitos de aprobación con mayor flexibilidad), en segundo lugar, se posicionan en el

Sector	Respuestas
	mismo nivel de importancia, la atención y los plazos, y en el tercer lugar la tasa de interés y otros (la confianza, el poder abrir una cuenta bancaria con pocos requisitos).
Logística	En el primer lugar los entrevistados seleccionaron asesoría y otros (facilidad de abrir una cuenta), en segundo lugar, está la atención, y en el tercer lugar la facilidad de interacción.
Tecnología	En el primer lugar los entrevistados seleccionaron las tasas de interés, en segundo lugar, está la facilidad de interacción, y en el tercer lugar seleccionaron a la asesoría y otros (estabilidad y solidez de la entidad).
Turismo	En el primer lugar los entrevistados seleccionaron la atención y las tasas de interés; en segundo lugar, está la facilidad de interacción, y en el tercer lugar seleccionaron a la asesoría y otros (facilitación de herramientas para la operación del negocio como puntos de ventas, Yappy, entre otros).
Servicio	En el primer lugar los entrevistados seleccionaron las tasas de interés y otros (tiempo de respuesta); en segundo lugar, está la atención y los plazos, y en el tercer lugar seleccionaron a la asesoría, la facilidad de interacción y otros (contar con un abanico de ofertas diversas).

• **Principal canal de relacionamiento con su institución financiera y los productos que utiliza**

Sector	Resultados
Agroindustria	Los entrevistados indicaron en su mayoría preferir las oficinas físicas, pero sin dejar de lado el uso de las diversas atenciones virtuales. Sobre los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: los depósitos de ahorro y los préstamos, seguido por los depósitos de cuenta corriente, ACH y las tarjetas de crédito.
Comercio	el 50% de los entrevistados indicaron preferir las oficinas físicas, pero el otro 50% indicó que hace una mezcla entre lo presencial y lo virtual dependiendo de los servicios que necesite. Para financiamiento y otros: utiliza una mezcla entre atención telefónica y correo electrónico y para cuentas de depósitos y transacciones: prefiere la Banca en línea (aunque los proveedores se quejan de la demora al usar su banco principal- estatal). En cuanto a los principales productos que utiliza destacan los depósitos de cuenta corriente. Le siguen los depósitos de ahorro, depósitos a plazos, ACH y Préstamos.
Industrias Creativa	Todos indicaron que utilizan principalmente la banca en línea debido: a que es más práctico y ágil; y es más fácil y por el tiempo de respuesta. En cuanto a los principales productos que utiliza, los productos más seleccionados fueron: ACH, seguido por depósitos a cuenta corriente, tarjeta de crédito y otros (plataformas de e-commerce).
Logística	Todos indicaron que utilizan principalmente la banca en línea debido: a su agilidad y rapidez. Los productos que más utilizan son: los depósitos de ahorro, depósitos a cuenta corriente y ACH.
Tecnología	Todos indicaron que utilizan medios virtuales de atención como chat y banca en línea, entre las razones se encuentran: a través del chat le resuelven sus consultas o le indican a donde debe acudir, le ha funcionado muy bien y la banca en línea brinda agilidad y autogestión. El principal producto que utiliza es el depósito de cuenta de ahorro. Seguido por la tarjeta de crédito, préstamos, ACH y depósitos de cuenta corriente.
Turismo	Todos indicaron que utilizan banca en línea, porque ahorra tiempo, movilización y filas; el acceso a la información es libre y en tiempo real, lo cual es beneficioso para la toma de decisiones. Los principales productos que utiliza son el depósito de cuenta de ahorro y la tarjeta de crédito (aunque individual y no de la empresa; pero se utiliza para la gestión empresarial). Seguido por el ACH y los depósitos de cuenta corriente.
Servicio	La mayoría indicó utilizar banca en línea, y una minoría el chat, entre las razones se encuentran: por la agilidad y la facilidad que ofrece al usuario; el banco le queda a una

Sector	Resultados
	hora de distancia. El producto que fue más seleccionados es el depósito de ahorro. Seguido por la tarjeta de crédito y los préstamos.

• **¿De dónde recibe financiamiento?**

Sector	Resultados
Agroindustria	El 100% de los empresarios del sector agropecuario respondieron que reciben el financiamiento de los bancos. Se mencionó que prefiere este tipo de entidad porque le beneficia los plazos, los intereses y le da confianza. Otro empresario indicó que una vez opto por cooperativa por necesidad y uso para la empresa, esos fondos.
Comercio	El 100% de los empresarios del sector comercio respondieron que de los bancos. El 50% mencionó que prefiere este tipo de entidad porque tiene una baja tasa de interés y por la atención personalizada. El resto, indicó que le gusta el banco – aunque menciona que en este caso destaca el privado- porque fue más rápido, dieron respuesta a la solicitud, y le explicaron con claridad los requisitos.
Industrias Creativa	El 50% de los empresarios del sector industria creativa, respondieron que de los bancos. Mientras que el porcentaje restante indico que se financia con fondos propios y con los fondos que obtuvo del Programa de inversión de la Ciudad del Saber.
Logística	El 50% de los empresarios del sector logística respondieron que de los bancos. Mientras que el porcentaje restante indico que se financia con fondos ya que no consiguió el financiamiento que buscaba, mencionó que no era sujeto de crédito porque la empresa está en la ZLC y porque no contaba con el tiempo de operación requerido.
Tecnología	El 50% de los empresarios del sector tecnología respondió que, de los bancos, por las tasas y plazos. Mientras que el porcentaje restante indico que se financia con las operaciones propias de la empresa. Hasta ahora no ha visto a necesidad de pedir financiamiento en un banco indica que así evita pagar por los intereses.
Turismo	Todos los entrevistados del sector turismo respondieron que, principalmente de fondos propios. Sin embargo, también indicaron que utilizan del flujo de caja de la empresa y algunos accionistas han aportado con fondos de cooperativas.
Servicio	El 66% de los empresarios del sector servicio respondió que, de los bancos, por la solidez, las tasas y la flexibilidad en los plazos. Mientras que el porcentaje restante indico que se financia con las operaciones propias de la empresa.

• **Obstáculos que confronta con su institución**

Sector	Resultados
Agroindustria	El 80% respondió afirmativamente y explicaron lo siguiente: al culminar el pago de un préstamo, el banco le seguía cobrando. Además, en estos momentos necesita financiamiento y aunque fue cliente de la entidad por varios años, por el monto que solicita, le piden garantía. Sin eso no le dan el financiamiento; solo ven la garantía y no analizan las capacidades de la empresa ni el trabajo previo que ha hecho; el banco no cuenta con fondos de riesgo para el fomento de la actividad productiva y el problema de solo centrarse en la garantía y no ver la capacidad real de la empresa.
Comercio	El 50% respondió afirmativamente debido a que, en caso de financiamiento, son lentos para dar respuesta, no dan claramente la información sobre requisitos y cambian los mismos, no son oportunos.
Industrias Creativa	El 50% respondió afirmativamente debido a que hubo restricción de financiamiento por la solicitud de garantías. El resto no identifico obstáculos.
Logística	El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que, aunque no es un problema, el banco nunca le ha ofrecido un crédito pre-aprobado.

Sector	Resultados
Tecnología	El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que, le gustaría que su banco principal ofreciera el producto de pasarela de pagos, aunque con el segundo banco le va muy bien y a veces tienen cargos bancarios no notificados y/o mala comunicación.
Turismo	El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que: falta que brinden "e-commerce" pues la empresa vende a través de una página web. Sin embargo, para que realicen el pago la empresa tuvo que vincularse a una pasarela de pago de un banco que no es de Panamá. A fin de mes transfiere esos fondos a su cuenta local lo que le hace incurrir en costos y tendrán que brindar mejores interés y mayor flexibilidad (más sencillo el acceso a financiamiento para el empresario).
Servicio	El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que: se necesita más apoyo al empresario ante estos momentos de incertidumbre y que la banca privada debe dejar la clasificación (segmento por tamaño) que a veces encasilla a los microempresarios. Debe brindar los productos de acuerdo con la realidad actual.

• **Conocimiento y utilización de Programas de AMPYME (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla)**

Sector	Resultados
Agroindustria	El 80% indicó conocer, pero no utilizar los programas indicados. El 20% informó que solo conoce un poco el de Banca de Oportunidades (desconoce los otros programas), pero no lo utiliza.
Comercio	El 50% indicó conocer los programas consultados. El otro 50% informó que solo conoce un poco el de Capital Semilla, pero no lo utiliza.
Industrias Creativa	Todos los entrevistados de industrias creativas indicaron conocer los programas de Banca de Oportunidades y Capital Semilla, pero no lo utilizan. Los programas como Profimype y Fidemicro no los conocen.
Logística	El 50% indicó que no conoce ni utiliza ninguno de los programas señalados. El 50% restante indicó que conoce, aunque no utiliza los programas de Banca de Oportunidades y Capital Semilla.
Tecnología	El 50% indicó que no conoce ni utiliza ninguno de los programas. El 50% restante indicó que conoce, aunque no utiliza los programas de Banca de Oportunidades y Capital Semilla.
Turismo	El 50% indicó que conoce "un poco" pero no utiliza los programas consultados. El 50% restante indicó que conoce, pero no utiliza los programas de AMPYME.
Servicio	El 66% indicó que conocer en alguna medida (mucho o poco) los programas, pero no los utiliza (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). El 33% solo conoce el programa de Capital Semilla, pero no lo utiliza.

• **Algunas sugerencias de Políticas Públicas**

Sector	Recomendaciones
Agroindustria	<ul style="list-style-type: none"> • El mayor obstáculo es que para créditos de mayor cuantía siempre piden colateral. • Se necesita reglamentar la ley de Emprendimiento. • Se necesita establecer un "link" entre la banca y el empresario donde ambos se vean beneficiados. • Crear una "corporación de fomento" que de los montos que requiere el empresario con los riesgos que eso amerita.
Comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben coordinar a las entidades del Estado para que respondan con mayor rapidez ante las necesidades de los empresarios. • Se deben hacer alianzas privadas con entidades financieras para apoyo de la MYPE

Sector	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Que los préstamos para la MYPE durante el periodo de reactivación tengan intereses del 3-6% o como se hizo en tiempo de la invasión donde solo se pedía pago a intereses o alguna fórmula similar que le dé un alivio al sector. • Los créditos deben considerar las particularidades de cada actividad.
Industrias Creativa	<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una entidad para el emprendimiento digitales o para las empresas digitales. • Facilitar las oportunidades de crédito a las MIPYMES con menor rigidez • Interés preferencial para las MIPYMES • Crear los mecanismos para que se tomen en cuenta a los emprendedores para acceder al financiamiento
Logística	<ul style="list-style-type: none"> • El principal problema es el riesgo o el temor que tienen las entidades financieras de que los clientes no paguen. Algunas empresas no cuentan con garantías y eso afecta su inclusión financiera. • Las entidades financieras deben ser más abiertas en los requisitos para la apertura de cuenta personal y empresarial. • Debe haber más apoyo a los emprendedores pequeños o sea los que van directo a la pequeña empresa sin pasar por la micro. Por un lado, los apoyos están dirigidos a la microempresa y por el otro, las entidades financieras le dan apoyo o facilidades a la Grande empresa. Existe falta de acompañamiento y apoyo a los que están en la pequeña y mediana.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe buscar mayor acceso a través de la tecnología a todas las personas sin importar su nivel de ingresos ni su ubicación o área de acceso. • Reducir las barreras para las aperturas de cuentas y que se puedan hacer totalmente en línea • Facilidades de canales electrónicos para realizar trámites y utilizar productos
Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el e-commerce para todo aquel que provea un producto y servicio. Porque eso de transferencias va quedando rezagado el e-commerce es el presente y el futuro. Es una herramienta urgente que las entidades la integren de forma amigable. • La oferta de bancos debe ser más atractiva y que vayan acordes a las necesidades actuales de las empresas. No pueden tratar al empresario con las mismas políticas de hace 10-15 años, las mismas deben modernizarse. • Es importante que la banca no solo evalúe la situación cuantitativa de la empresa sino también cualitativa del empresario.
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el uso de productos financieros y como acceder a ellos. • Tasas más competitivas • Requisitos más asequibles • Las entidades financieras deben tener una oferta que se ajuste a las diferentes actividades que desarrolla el empresario, con asesoría y visitas del banco • Ayudar al empresario a obtener la garantía que necesita para pedir un préstamo. En otros países se usa la figura de Fondo Nacional de Garantías (ver Colombia, Costa Rica y Ecuador) donde empresas con al menos 3 años de funcionamiento con movimientos financieros sólidos pueden acceder a esos fondos.

2.3 Percepción cuantitativa: encuestas

Se realizaron 247 encuestas virtuales a nivel nacional contemplando que hubiera respuestas en todas las actividades económicas en los 7 sectores seleccionados: agroindustria, comercio, industrias creativas, logística, tecnología, turismo y servicios. Las encuestas se llevaron a cabo entre el 23 de marzo y el 24 de abril del 2021.

En el cuestionario se identifican aspectos como: la caracterización de la empresa, relación con los productos y servicios financieros, satisfacción, fidelización, entre otros. Además, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios y algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE.

Los encuestados en un 56.3% fueron del género masculino y el 43.7% del femenino; siendo el principal grupo etario el rango de 40-49 años (30%) seguido del grupo de 50-59 años (27%). Con educación formal a nivel de licenciatura completada lo registra el 38.1% y con maestría completa el 25.1% empresarios.

En cuanto al tamaño de empresa, el 66.4% pertenecen al segmento empresarial de la microempresa y 33.6% a la pequeña empresa; localizándose sus oficinas principales en la provincia de Panamá el 43.7%; seguido de Chiriquí con el 15% y Panamá Oeste con el 10.5%.

Los programas de AMPYME (Profimyme, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla) son conocidos por el 21.2% de los encuestados y solo el 2.5% los utiliza. Los programas más conocidos y utilizados fueron Capital Semilla y Banca de Oportunidades.

Además, algunos de los principales resultados se agruparon por temas donde se detallan las respuestas por sector seleccionado:

Nivel de Formalización

El nivel de formalización de las empresas se consideró en función de cuentan con RUC, Registro patronal de CSS, Registro de municipio, y Licencia de Operación), con los siguientes resultados globales:

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	45.0	32.4	39.0
Registro patronal en CSS	20.0	32.4	26.0
Registro de municipio	10.0	13.5	11.7
Licencia de operación	25.0	21.6	23.4

Visto por sectores, el nivel de formalización se estableció así: (entendiéndose que el porcentaje es mayor en función de cumplir con mayor cantidad de requerimientos):

Sector	Micro	Pequeña	Total
Agroindustria	52.6	66.1	58.3
Comercio	58.6	89.3	67.3
Industrias creativas	65.3	67.9	66.0
Logística	65.3	67.9	66.0
Servicios	62.5	81.9	69.5
Tecnología	72.0	92.3	78.9
Turismo	57.6	47.5	54.5

Vinculación con entidades financieras

En todos los sectores, la vinculación predominante es con los bancos, seguido de los que indicaron no tener vinculación con ninguna entidad. Los que indicaron no tener vinculación indicaron que las razones eran por los altos costos y por los requisitos que exigen.

Sector y entidad financiera	Micro	Pequeña	Total
Agroindustria			
Banco	63.2%	92.9%	75.8%
Cooperativa	10.5%	0.0%	6.1%
Financiera	5.3%	0.0%	3.0%
No tengo vinculación	15.8%	0.0%	9.1%
Otros (indique)	5.3%	7.1%	6.1%
Comercio			
Banco	45.7%	92.9%	59.2%
Cooperativa	2.9%	0.0%	2.0%
Financiera	11.4%	0.0%	8.2%
No tengo vinculación	40.0%	7.1%	30.6%
Industrias creativas			
Banco	38.9%	100.0%	56.0%
Cooperativa	11.1%	0.0%	8.0%
Financiera	5.6%	0.0%	4.0%
No tengo vinculación	44.4%	0.0%	32.0%
Logística			
Banco	83.3%	85.7%	84.2%
Cooperativa	16.7%	0.0%	10.5%
Financiera	0.0%	14.3%	5.3%
Servicios			
Banco	53.1%	77.8%	62.0%
Cooperativa	3.1%	0.0%	2.0%
No tengo vinculación	40.6%	16.7%	32.0%
Otros (indique)	3.1%	5.6%	4.0%
Tecnología			
Banco	64.0%	84.6%	71.1%
Cooperativa	4.0%	0.0%	2.6%
Financiera	4.0%	7.7%	5.3%
No tengo vinculación	28.0%	7.7%	21.1%
Turismo			
Banco	43.5%	60.0%	48.5%
Cooperativa	13.0%	10.0%	12.1%
Financiera	8.7%	0.0%	6.1%
No tengo vinculación	30.4%	30.0%	30.3%
Otros (indique)	4.3%	0.0%	3.0%

Necesidades cubiertas por la entidad financiera

Los hallazgos indican la tendencia a mantener relaciones a largo plazo: el 75% tiene 5 o más años de estar relacionados a la misma entidad. La cobertura que tienen de sus necesidades financieras están en su mayoría en un “nivel básico”, para ningún grupo se “exceden las expectativas”.

Sector	Resultados
Agroindustria	Nivel básico
Comercio	Nivel básico
Industrias creativas	Nivel básico
Logística	Suficientemente cubiertas
Servicios	Nivel básico
Tecnología	Nivel básico
Turismo	Nivel básico

Principales canales

Los canales que predominaron en todos los sectores fueron: oficinas físicas y banca en línea.

Sector	Micro	Pequeña
Agroindustria	Oficinas físicas, Banca en línea y Autoservicios	Oficinas físicas, Banca en línea y Chat
Comercio	Banca en línea, Oficinas físicas, y ATM	Banca en línea, Oficinas físicas, y sucursal telefónica
Industrias creativas	Banca en línea, Oficinas físicas, y sucursal telefónica	Oficinas físicas, Banca en línea y Autoservicios
Logística	Banca en línea, Oficinas físicas, y Autoservicio	Banca en línea, Oficinas físicas, y sucursal telefónica
Servicios	Banca en línea, Oficinas físicas, y ATM	Banca en línea, Oficinas físicas, y Autoservicio
Tecnología	Banca en línea, Oficinas físicas, y Autoservicio	Banca en línea, Oficinas físicas, y sucursal telefónica
Turismo	Oficinas físicas, Banca en línea, y ATM	Oficinas físicas, Banca en línea, y Chat

Principales productos y apreciación de sus costos

Los productos más utilizados son: Depósito cuenta corriente, ACH, Préstamos, Tarjeta de crédito y Depósito de ahorro. La mayoría de los empresarios consideraron que los costos de las tarjetas de créditos y los préstamos son muy caros.

ESTUDIO DE LA DEMANDA DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL SECTOR MYPE

Sector	Detalle	Micro			Pequeña		
		Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total
Agroindustrial	Préstamos		X	28.1	X		31.4
	Depósitos cuenta corriente	X		25.0		X	31.4
	Depósito de ahorro		X	21.9		X	17.1
Comercio	Depósitos cuenta corriente		X	28.6	X		31.4
	Préstamos	X		16.3	X		14.3
	ACH		X	16.3		X	20.0
Industrias creativas	ACH	X		21.7		X	19.0
	Tarjeta de crédito	X		21.7	X		19.0
	Depósitos cuenta corriente		X	13.0		X	23.8
Logística	Depósitos cuenta corriente		X	19.4		X	28.6
	ACH	X		25.8		X	19.0
	Depósito de ahorro		X	22.6		X	19.0
Servicios	Depósitos cuenta corriente		X	28.6		X	30.0
	ACH		X	18.4		X	22.5
	Tarjeta de crédito	X		20.4	X		17.5
Tecnología	ACH		X	20.0		X	24.2
	Depósitos cuenta corriente	X		15.6		X	24.2
	Tarjeta de crédito	X		17.8	X		18.2
Turismo	Depósitos cuenta corriente	X		15.2		X	35.3
	Depósito de ahorro	X		24.2		X	5.9
	Préstamos		X	21.2	X		11.8

Financiamiento antes de pandemia

Los sectores que más solicitaron financiamiento antes de la pandemia fueron comercio, agroindustria y tecnología; y los que tuvieron mayor porcentaje de aprobación fueron servicios, logística e industrias creativas. Los principales usos en todos los sectores fueron mejorar la infraestructura del negocio, comprar maquinaria, insumos y equipo, y pago de otras deudas.

Sector	Solicitó	Fue Otorgado	Uso del Préstamo
Agroindustria	60.0%	77.78%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la infraestructura del negocio 2. Comprar maquinaria, insumos y equipo 3. Pago de otras deudas
Comercio	61.8%	61.90%	
Industrias creativas	29.4%	80.00%	
Logística	42.1%	87.50%	
Servicios	38.2%	92.31%	
Tecnología	53.3%	62.50%	
Turismo	39.1%	77.78%	

Financiamiento durante la pandemia

Los sectores que más solicitaron financiamiento durante la pandemia fueron agroindustria, turismo y comercio; los que tuvieron mayor porcentaje de aprobación fueron comercio, logística y agroindustria. Los principales usos en todos los sectores fueron pago de otras deudas, adaptarse a la nueva normalidad, y cubrir gastos inesperados

Sector	Solicitó	Fue Otorgado	Uso del Préstamo
Agroindustria	30.0%	66.7%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago de otras deudas 2. Adaptarse a la nueva normalidad 3. Cubrir gastos inesperados
Comercio	23.5%	75.0%	
Industrias creativas	5.9%	0.0%	
Logística	21.1%	75.0%	
Servicios	17.6%	33.3%	
Tecnología	20.0%	50.0%	
Turismo	26.1%	50.0%	

Durante la pandemia se solicitaron en promedio 20% menos financiamientos y se aprobaron 27% menos.

Introducción

El estudio “Diseño de una política pública de inclusión financiera enfocada en MYPE” tiene el objetivo de “Generar una propuesta de política pública de inclusión financiera enfocada en MYPE”, considerando información relevante del sector y la demanda y oferta de servicios financieros a este, así como la experiencia local y las buenas prácticas internacionales, que sirvan de base para el establecimiento de los lineamientos de una política de inclusión financiera en Panamá. En adición, se sistematizará la información recabada, consolidándola en la AMPYME, lo que permitirá sentar el fundamento para un seguimiento futuro de los temas investigados.

El estudio consta de cinco componente enfocados en cumplir con el objetivo del mismo. Los cinco componentes son:



El presente informe desarrolla el componente #3 “Estudio de Demanda de los Servicios Financieros del Sector MYPE”. Primero se abarca el tema de inclusión financiera desde un enfoque multidimensional donde se mezclan aspectos de la oferta y la demanda, así como las principales barreras y los retos que se deben enfrentar en cuanto a la digitalización.

Posteriormente se presenta el resultado de la investigación de mercado, que implicó la recolección, registro y análisis de datos, el cual se realizó con el objetivo de conocer de fuente primaria la demanda de servicios financieros y las expectativas y percepciones de estos servicios desde la óptica de empresarios de MYPE. La demanda se consideró desde dos vertientes:

- a. Cualitativa con Empresarios a través de entrevistas a empresarios de sectores seleccionados.
- b. Cuantitativos por medio de la aplicación de una encuesta al sector empresarial micro y pequeña empresa.

Con el análisis de la información antes indicada, se obtuvieron datos valiosos para comprender las percepciones y necesidades de los empresarios del sector MYPE en su relación con entidades financieras y el acceso que tienen a ellas.

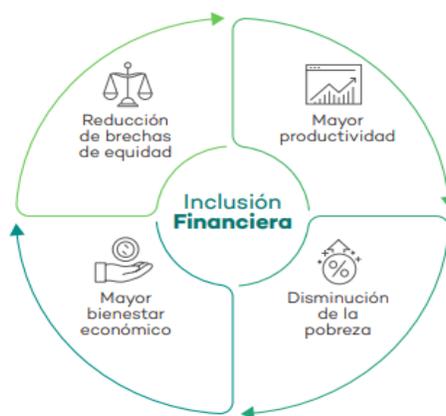
1. La Inclusión Financiera: una visión multidimensional

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) son importantes para la economía nacional, el empleo y para el bienestar de los ciudadanos. Es por ello relevante el impulsar la inclusión financiera de estas empresas a través de un mejor acceso al crédito y a otros productos financieros, ya que necesitan de dichos servicios para desarrollar las operaciones de su negocio.

Los servicios financieros tienen gran incidencia en la expansión y desarrollo de los negocios, no solo los créditos que facilitan la inversión y el fondeo de la empresa, sino también los depósitos y otros productos transaccionales (instrumentos y servicios adaptados para la gestión de los cobros, pagos, comercio, etc.) que - de acuerdo con la Guía Informativa de Banca PYME de la Corporación Financiera Internacional (IFC)- “pueden mejorar la eficiencia operativa y facilitarles la tercerización de las funciones financieras”.

El documento Hacia una mayor inclusión financiera en América Latina, elaborado por la CAF-Banco de Desarrollo de América Latina señala que “la inclusión financiera es un elemento clave en el desarrollo de los países”. En él se cita la definición de la OCDE para la inclusión que es, “El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social”. La importancia de la inclusión financiera está relacionada con la reducción de brechas de equidad, una mayor productividad, un mayor bienestar económico y la disminución de la pobreza.

Ilustración 1 Importancia de la Inclusión Financiera



Fuente: Hacia una mayor inclusión financiera en América Latina, CAF, 2020.

En esta sección se desarrollan aspectos de la inclusión financiera con un enfoque que mezcla algunos aspectos de la oferta y de la demanda como un concepto multidimensional que incluye ambos elementos, tanto en el acceso, uso y calidad de los productos y servicios como en el bienestar financiero general; se identifican los obstáculos que confrontan los clientes para contar con productos y servicios financieros, así como el reto que presenta la era de la digitalización. Según Grifoni, Mejía, Morais, Ortega y Roa (2020), es importante mantener una visión integral a la hora de elaborar iniciativas de inclusión financiera que tengan en cuenta tanto las barreras del lado de la demanda como de la oferta y resulta clave para que los programas tengan los efectos esperados.

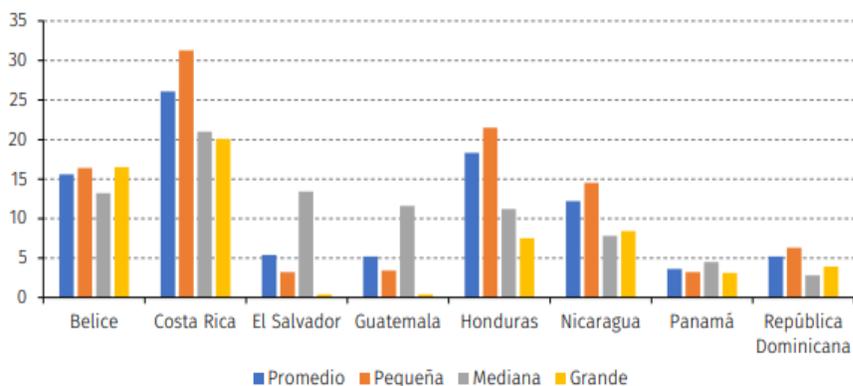
1.1 Barreras

Para la inclusión financiera con una visión multidimensional se identifican diversos elementos de oferta y demanda, entre ellos: el acceso (el grado en el que consumidores nuevos o desatendidos pueden obtener productos y servicios financieros adecuados a un precio asequible), el uso (regularidad y frecuencia de utilización de los servicios financieros de forma pertinente), la calidad (grado de satisfacción de las necesidades de los clientes con los servicios ofrecidos por el mercado) y el bienestar financiero (adecuado manejo y control de la estabilidad financiera, logro de los objetivos financieros y de generación de ahorros para eventualidades).

Acceso

En el documento *El Turismo en Centroamérica y la República Dominicana ante las Tecnologías Digitales* publicado por la CEPAL, se indica que el acceso al financiamiento tiende a ser uno de los principales obstáculos enfrentados por las empresas en Latinoamérica. El Banco Mundial encuentra que en América Latina y el Caribe el acceso a financiamiento es el principal obstáculo, enfrentado por 27% de las empresas. Esta situación se repite en las empresas de la región del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) y afecta especialmente a las empresas de menor tamaño.

Gráfica 1 Países de la región SICA: acceso a financiamiento como principal obstáculo según tamaño de empresa (en porcentajes)



Fuente: *El Turismo en Centroamérica y la República Dominicana ante las Tecnologías Digitales*, CEPAL.

Los costos son un elemento importante para considerar, tanto de transacción (infraestructuras y canales) como costos generados por la asimetría de información entre el prestamista y el

prestatario. (Grifoni, A., Mejía, D., Morais, S., Ortega, S., & Roa, M. J. -2020). Aunque la región ha avanzado considerablemente en términos de acceso físico y de canales no tradicionales (digitales) al sector financiero formal aún le queda camino por recorrer. En algunos países destaca el crecimiento de canales alternativos como los corresponsales bancarios. No obstante, el crédito a PYME y microcrédito presentan un menor número de canales. Se resalta en los resultados del estudio, que las tarifas y comisiones son cero para el caso de microcrédito y créditos grupales, lo que muestra que estos productos están orientados a la inclusión financiera. Por su parte, no existen diferencias significativas entre las tasas de interés promedio que ofrecen las instituciones bancarias y las no bancarias. Siguen predominando los colaterales tradicionales (bienes muebles, garantías bancarias, etc.) a la hora de otorgar un crédito para todas las instituciones. Para los créditos grupales o solidarios, si se observa que los colaterales considerados tradicionalmente por las instituciones tienen una menor importancia.

Por su parte, los factores macroeconómicos también inciden en la inclusión financiera donde la inestabilidad de la economía y las tasas de interés altas, entre otros, afectan no solo a la actividad de las entidades financieras, sino a las empresas que también son vulnerables a los shocks económicos.

Uso

La información del Banco Mundial también permite confirmar la preeminencia de los recursos propios para financiar el inicio de operaciones o las operaciones de la empresa, con menor participación de las instituciones bancarias. En promedio, el 85% de las empresas de la región SICA tiene cuenta bancaria de ahorros o cheques, y el 43% cuenta con un préstamo o línea de crédito bancario. En las pequeñas empresas corresponde al 82% que tienen cuentas bancarias y el 36% tienen un préstamo.

Al hablar del financiamiento de inversión, se indica que el 66.3% del financiamiento para realizar inversiones proviene de recursos internos, frente al 21.2% financiado por bancos. Las empresas pequeñas dependen en un 69.4% de sus recursos internos y financian el 17.4% de las inversiones con recursos provenientes de bancos. Otra literatura señala sobre este tema, que los productos de financiamiento a largo plazo, como los préstamos a plazo con períodos de vencimiento más largos y menos restricciones de uso, proporcionan a las empresas capital de inversión para la expansión estratégica de sus actividades (como I+D, Compras de activos, equipos, etc.), pero son las que las Pymes tienen dificultades para obtener. Motivado por el historial financiero deficiente o de su insuficiencia de activos para utilizar como garantía. Si bien algunos bancos les ofrecen préstamos sin garantía, basados en el flujo de caja en lugar de la garantía, esos préstamos suelen tener vencimientos con un menor plazo; en general, los requisitos de garantía son la norma. (IFC, 2009).

Calidad

Sobre el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes con los servicios ofrecidos por el mercado, aunque no existen indicadores concretos de la calidad, los organismos y actores responsables del tema de la inclusión están de acuerdo en que el marco de referencia para medir esta dimensión debe incluir la regulación y supervisión apropiada de los servicios y productos financieros, así como políticas de protección al consumidor financiero y de educación financiera eficaces.

Como lo señala la Corporación Financiera Internacional en su Guía Informativa de Banca PYME donde indica que el aspecto regulatorio no solo afecta la oferta (obstaculizando las operaciones bancarias eficaces) sino también la demanda afectando la disposición o capacidad de las empresas de tomar préstamos, al no poder sobreponerse a una carga regulatoria compleja (donde piden múltiples requisitos como la presentación de estados financieros entre otros) para ingresar al sector formal, pueden optar por permanecer en el sector informal y por lo tanto no ser bancarizables. Un marco jurídico débil puede disuadir a los bancos de prestar servicios a las empresas, al no tener seguridad para que se cumplan los contratos (en este caso los contratos de préstamos); e impacta a su vez a los empresarios que carecen de derechos efectivos y exigibles sobre sus propios activos ya que pueden no estar en condiciones de proveer una garantía suficiente y ser elegibles para un préstamo bancario.

Bienestar Financiero

El bienestar financiero como se vio anteriormente es el adecuado manejo y control de la estabilidad financiera y que se logren los objetivos financieros de las personas y de la generación de ahorro. Ante ello, Roa, M.J.; Carvallo, O.A. (2018) indican que recientes estudios muestran cómo barreras de demanda: la falta de confianza, la falta de educación financiera, la presión de las redes sociales, razones culturales y religiosas y ciertos sesgos de comportamiento (cognitivos o aspectos psicológicos), todo ellos explican los bajos o nulos niveles de utilización de productos y servicios financieros, lo que impide el bienestar financiero.

De acuerdo con las cifras del Banco Mundial (Global Findex), la razón principal para carecer de una cuenta para transacciones es debido a la falta de dinero. Aproximadamente 6 de cada 10 adultos sin una cuenta en América Latina y el Caribe (ALC) manifestó tener muy poco dinero como para tener una, lo que significa que los servicios financieros en la región aún no son asequibles o no están diseñados para ajustarse a las necesidades de usuarios de ingresos bajos. El costo es otra barrera importante, citada por el 52% de los adultos sin una cuenta en una institución financiera. El 31% de las personas sin una cuenta manifestó como argumento que alguien de su familia ya tiene una, mientras que el 29% expresó que no confía en las instituciones financieras. Esto estaría explicando la convivencia de los servicios y productos financieros formales e informales en la región. Finalmente, una proporción muy reducida de adultos argumenta motivos religiosos y la percepción que no necesita servicios financieros (PNUD, 2020).

1.2 El reto de la digitalización

Grifoni, A., y otros (2020), señalan que es probable que los niveles de inclusión financiera continúen aumentando en el futuro cercano gracias a distintas iniciativas implementadas en la región. Una gran parte de estas medidas están relacionadas con la digitalización de canales, productos y servicios financieros. La digitalización ha creado nuevas oportunidades para abordar la exclusión financiera en la región.

Los datos del Global Findex (2017), revelan que en la región el 45% de las personas realizan pagos digitales, aunque aún es bajo el uso de medios digitales para manejo de cuentas de ahorro en comparación con economías en desarrollo. Sin embargo, es posible que con la afectación de la pandemia del Covid-19 a nivel mundial, el uso de herramientas digitales haya aumentado. En ese

entorno donde se incrementa la penetración de internet y el desarrollo tecnológico, las fintech (tecnologías financieras) llegan para transformar al sector financiero, logrando ofrecer servicios y productos que alcanzan a aquellos segmentos de la población no bancarizados. El uso de las tecnologías digitales para innovar en el sector financiero pasó de ser una ventaja competitiva a una demanda de los usuarios (Ernest, W.; Gutiérrez Juárez, P.; Schneider, C.; Finnovista 2019). Pero su alcance y efectiva inclusión financiera presenta diversos retos.

En el artículo del Banco Interamericano de Desarrollo denominado ¿Estamos aprovechando la revolución fintech?, se menciona que en la segunda edición del informe Fintech en América Latina 2018, indica que un 46% de las fintech tienen como misión ofrecer soluciones al mercado de consumidores y las PYME, sub atendidos por los bancos tradicionales. Y en países como Bolivia, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá y Paraguay el 100% de las fintech afirmaron tener a consumidores y/o PYME como sus principales clientes. De acuerdo con Ernest, W. y otros la popularidad de la financiación concedida por startups fintech ha aumentado al suplir la escasez de mercado crediticio al que se enfrentan las empresas, principalmente debido a las duras restricciones y requisitos exigidos por vías tradicionales, como las entidades bancarias.

El reporte de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) al 2020, señala que en un trabajo previo (2018) se encontró que, si bien la oferta de servicios financieros digitales va a alza, la demanda no necesariamente iba acompañada a la misma velocidad. Esto genera importantes retos para oferentes, demandantes, supervisores financieros y gobiernos, entre ellos:

Infraestructura Digital

Los servicios financieros con apoyo de la tecnología podrán aminorar la exclusión financiera, según el informe de Economía Móvil 2020 (de GSMA), el 57% de la población de América Latina (unos 360 millones de personas) ya cuenta con acceso a internet móvil y, en el futuro, se espera que siga creciendo a pasos agigantados. En dicho informe se advierte que hay "... casi 300 millones de personas en la región que aún no pueden conectarse a la internet móvil, la pandemia nos recuerda la necesidad de acelerar los esfuerzos para cerrar la brecha digital y garantizar que nadie quede atrás. Alrededor del 93% de la población ahora tiene cobertura de una red de banda ancha móvil, mientras que 80 millones de personas más comenzarán a usar la Internet móvil para 2025".

De acuerdo con el VI Reporte de Inclusión Financiera de FELABAN (2020), la región requiere que para que las tendencias digitales se consoliden en el futuro, el acceso a internet debe mejorar. Se indica que hay alrededor de 200 millones de habitantes latinoamericanos sin acceso a este servicio.

El asegurar que toda la población tenga acceso a la infraestructura digital, cuente con dispositivos que le permitan la conexión a internet, entre otros, son desafíos fundamentales en la era de la digitalización si se desea incluir financieramente a la población sin distinción.

Regulaciones

Según el Fondo Monetario Internacional se estima que hay una brecha de 2 mil millones de dólares entre las necesidades de financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas y la oferta de los bancos tan solo en mercados emergentes. Las razones principales detrás de ello son la complejidad de las MIPYME y la dificultad de escalamiento, la asimetría de información de este tipo de empresas y con ello un elevado riesgo, o incluso restricciones regulatorias.

Los desarrollos tecnológicos financieros (fintech) cuentan en algunos países de la región (México, Costa Rica, entre otros) con el apoyo de las autoridades, quienes han aprobado leyes para facilitar la digitalización de estos servicios y proporcionar un entorno propicio para la coexistencia de las instituciones financieras tradicionales y los nuevos proveedores digitales. El no contar con las regulaciones adecuadas que incentiven la innovación y el uso de tecnologías, podría limitar el desarrollo de tecnologías financieras en los países, impidiendo así, un importante avance hacia la inclusión financiera.

Costos

La digitalización financiera debe tener en cuenta las características de los segmentos más vulnerables de población, tanto en términos económicos como el costo de uso de datos, teléfonos inteligentes, computadora, internet, etc. El que la población afronte los costos de entrar al mundo digital es un reto ya que se tendrá más o menos acceso y uso dependiendo de la capacidad económica.

También es relevante mencionar que, a nivel mundial, los servicios financieros de transferencias de bajo monto o micropagos entre personas generan pocas o nulas ganancias inmediatas para las empresas involucradas; no hay incentivos claros para impulsarlos (Forbes, 2019). Estas son tareas pendientes que, de atenderse oportunamente, podrían mejorar el uso de las tecnologías y ampliar su alcance.

Habilidades financieras y digitales

La falta de conocimientos en materia financiera y en temas digitales-tecnológicos presenta también el gran reto de educar a la demanda. Si el generar confianza en las instituciones financieras y en los productos y servicios tradicionales que estas ofrecen, ya representaba un desafío, la incorporación de lo digital, la atención virtual y las aplicaciones móviles, entre otros, crea mayor aprensión por parte de la población.

La educación financiera debe permitir que las personas tengan habilidades y destrezas para tomar decisiones y usar servicios financieros, aprovechando así la tecnología en su beneficio para lograr mayor inclusión.

Seguridad

Ante tanto cambios y transformaciones se deben atender los aspectos de ciberseguridad ya que la aplicación de nuevas tecnologías puede dar espacio a nuevas formas de fraudes, lo cual requiere de “una adecuada conducta de mercado por parte de las instituciones financieras y marcos apropiados de protección al usuario financiero” (Roa, 2019; Magnoni y otros, 2020) (Grifoni, A. y otros (2020).

La seguridad de la identidad y datos financieros del usuario por la incorporación de tecnología es un desafío del sistema financiero ya que contar con leyes y regulaciones para ello lograría generar ese entorno propicio para que la población utilice con mayor confianza los servicios digitales a su disposición.

Por último, existe el peligro de no tomar en consideración los distintos factores y dimensiones de la inclusión financiera lo que haría que la digitalización pueda traer aún más exclusión financiera y solo traducirse en una mayor sofisticación financiera de los ya incluidos. Es importante, contar con

políticas públicas apropiadas que fomenten condiciones propicias para instituciones bancarias y usuarios, además de mecanismos para garantizar la prestación responsable de servicios financieros.

2. La demanda de los servicios financieros en Panamá

La investigación se realizó tomando en consideración dos fuentes de información: la primera mide los aspectos cualitativos a través de la realización de entrevistas con empresarios que cumplieran características específicas de tamaño de empresa y sector económico; y la segunda, por medio de fuente cuantitativa con la aplicación de una encuesta al sector empresarial; ambas para conocer las expectativas y percepciones de los servicios financieros prestados por las entidades financieras desde la visión de los empresarios de la micro y pequeña empresa.

2.1 Aspectos Técnicos de las Consultas

Para las entrevistas se desarrolló un proceso inicial de preselección, donde se identificaron a los empresarios a entrevistar según:

- su ubicación (ciudad capital o el interior del país),
- el género (femenino o masculino),
- el tamaño de empresa (microempresa o pequeña empresa)
- y sector económico sujeto al estudio (agroindustria, comercio, industrias creativas, logística tecnología, turismo y servicios)

Posteriormente se realizaron las coordinaciones de las reuniones considerando que los entrevistados contaran con negocios en los 7 sectores seleccionados, donde 8 empresarios fueran de la ciudad capital y 8 del interior del país; además que el 50% de los entrevistados en las regiones indicadas (capital y el interior) fuesen mujeres.

Para las encuestas, se estableció junto a la AMPYME la cantidad de encuestas requeridas, guardando que exista respuesta en cada uno de los sectores objetivos: agroindustria, comercio, industrias creativas, logística, tecnología, turismo y servicios. En el cuestionario se identifican aspectos como: la caracterización de la empresa, relación con los productos y servicios financieros, satisfacción, fidelización, entre otros.

2.2 Percepción cualitativa: entrevistas

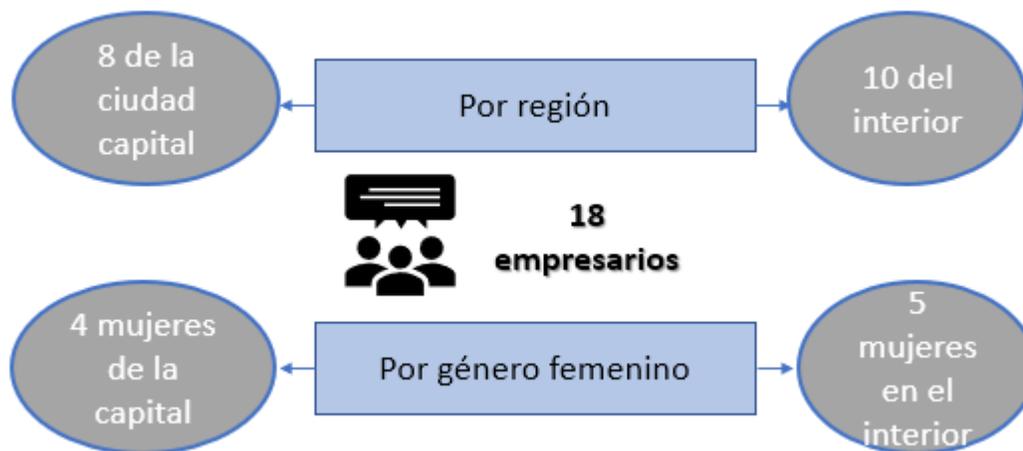
Para la coordinación de las entrevistas se preseleccionaron a los empresarios que cumplieran con las características requeridas por el estudio, como: su ubicación, género, tamaño de empresa y sector económico sujeto al análisis.

Posteriormente se realizaron 16 entrevistas virtuales con 18 empresarios cuya actividad económica se encuentra en los 7 sectores seleccionados: agroindustria, comercio, industrias creativas, logística,

tecnología, turismo y servicios. Las entrevistas se llevaron a cabo entre el 22 de marzo y el 7 de abril del 2021, todas se realizaron vía digital.

De las entrevistas, 8 fueron de empresarios con negocios en la ciudad capital y 10 de ellos con empresas en el interior del país. En relación con el género de los entrevistados, de los 18 empresarios 9 eran mujeres (4 de la capital y 5 del interior). Además, en cuanto al tamaño de empresa, el 44% de los entrevistados contaron con pequeña empresa y 56% con microempresa.

Ilustración 2 Algunas Características de los Entrevistados



Los resultados de la entrevista se analizan de acuerdo con el sector económico en el cual la empresa se desarrolla:

2.2.1 Agroindustria

Dentro del sector Agroindustria se analizan aspectos tales como: la caracterización de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios y algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE.

Caracterización

El 80% de los empresarios entrevistados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 20% indicó que en este momento no tenía vinculación con ninguna entidad, pero que hasta el año pasado estaba relacionado con un banco privado que maneja cartera de microfinanzas. El que el 50% tiene experiencia con bancos privados y 50% con bancos oficiales, cuya relación va a más de cinco años (80%) y de uno a tres años (20%).

Se comentó sobre la preferencia de los bancos entre otras entidades, por los montos que manejan en su relación bancaria y por las facilidades de cuentas y otros; refiriéndose a que en un solo lugar pueden tener sus cuentas de depósitos y préstamos.

Al consultar si tenían vinculación con otra entidad financiera, el 60% respondió afirmativamente, donde 2 tercios de ellos, mantienen relación con otros bancos dependiendo de los productos que necesiten y el restante tiene vínculo con cooperativas,

pero como asociado. Se explicó que el financiamiento de la cooperativa se utilizó para fondear a la empresa ya que su banco no le facilitó el préstamo que había solicitado, a pesar de presentar la documentación requerida. La negativa del banco se debió a que la empresa mantenía un préstamo anterior que no había saldado y no se le facilitó ninguna opción para resolver la situación de ese préstamo y apoyar así, el desarrollo del negocio que buscaba internacionalizarse.

Los entrevistados que no tienen vinculación con otras entidades, hablaron de lo difícil que es obtener financiamiento para aquellos que no tienen “ficha” (refiriéndose a la ficha de la Caja de Seguro Social), que al buscar financiamiento siempre piden colateral lo cual cierra puertas para tener otras vinculaciones. Además, por la ubicación de la empresa, no se tiene muchos bancos cerca, razón que impide el vincularse con otras entidades financieras.

Sobre los factores que influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera, los entrevistados escogieron y priorizaron entre los siguientes factores: tasas de interés, montos ofertados, plazos, atención, horarios, facilidades de interacción (app, atención virtual, sucursal telefónica, etc.), asesoría, seguimiento y otros (especificar). En el primer lugar, los entrevistados seleccionaron los montos ofertados y otros donde se especificaron: la no penalidad por pago anticipado y que sea el único banco en la zona (cercana a la empresa) ya que se considera importante que exista un gran número de sucursales que permita un mayor acceso a la entidad; en segundo lugar, la atención y los plazos y en el tercer lugar seleccionaron las tasas de interés.

Tabla 1 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Agroindustria

Factores	Puesto N°1	Puesto N°2	Puesto N°3
Atención		x	
Montos ofertados	x		
Tasa de interés			x
Otros	x		
Plazos		x	

En cuanto a los servicios que ofrecen las entidades financieras en Panamá, se consultó sobre la existencia de diferencias entre ellos. El 100% de los entrevistados de este sector indicaron que, sí se diferencian. Entre las apreciaciones se encuentran:

- Existe una banca "para mortales" y están los otros bancos que ayudan con préstamos de pequeña cuantía, que, aunque son algo costosos, le permiten al empresario acceder a financiamiento.
- Los tramites, tiempos y montos ofertados, hacen la diferencia entre las entidades financieras.
- Los productos que ofrecen las entidades financieras son su principal diferencia. Aunque todos los bancos se rigen bajo la misma ley y no tienen banca de fomento.

- Se cuenta con la banca MYPE, pero el apoyo es muy pequeño, quizás se ajuste a las necesidades de las empresas que están empezando, pero no para aquellas que quieren ampliar su capacidad. Además, a pesar de atender a un segmento específico como PYME, mantienen las mismas reglas de otros bancos donde te piden garantías.
- Las financieras tienen altas tasas de interés al final todos dependen de garantías reales.

Uso y Apreciación de los Servicios

Todos los entrevistados indicaron que contar con una institución financiera que le apoye es de beneficio para su empresa, por las siguientes razones:

- Para ampliar su producción. Pero tiene problemas para obtener el crédito pues le piden garantías.
- Para crecer y para lograr expandir el negocio a mercados internacionales.
- Para tener financiamiento para operar y crecer.
- Por el respaldo que se tiene, al contar con una entidad financiera.

Al comparar a la entidad con vinculación principal con otras entidades financieras, el 20% de los entrevistados considera que es satisfactoria, aunque solo para préstamos pequeños y rápidos ya que al solicitar una mayor cuantía se vuelve igual que con otras entidades que piden colateral. El resto de los empresarios del sector agroindustria lo calificó como regular por las siguientes razones:

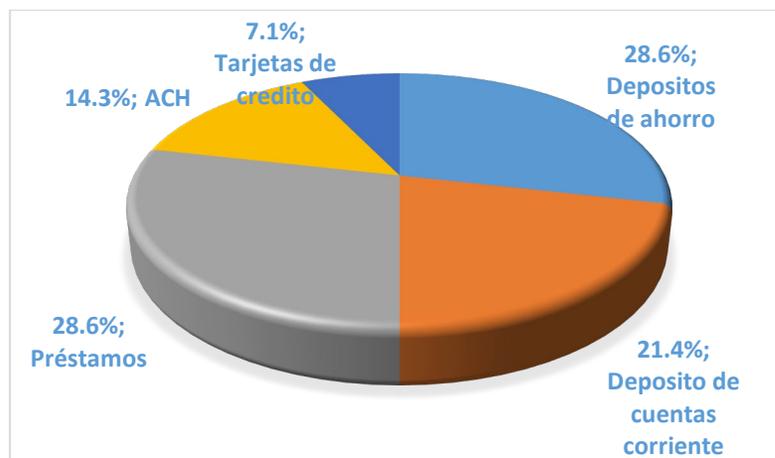
- Debido a que se negó un préstamo sin brindar opciones para resolver la situación ni ayudar al empresario.
- Por la limitación en los montos de los préstamos y el solo pedir garantías sin ver la capacidad productiva de la empresa.
- Porque se demora mucho y es muy burocrático.

Sobre el principal canal de relacionamiento con su institución financiera, los entrevistados indicaron en su mayoría preferir las oficinas físicas, pero sin dejar de lado el uso de las diversas atenciones virtuales. Entre las opiniones se encuentran:

- Prefiere la asistencia presencial ya que de otra forma considera que la entidad "enreda las cosas". Contó que culminó con el pago de un préstamo y el banco le seguía cobrando porque sus procesos no estaban claros.
- Depende de la gestión, muchas cosas funcionan a distancia, pero para solicitar préstamos hay que sentarse con el oficial para lograr algo.
- Para manejar cuentas de depósitos se puede usar las opciones virtuales (banca en línea, sucursal virtual, etc.) pero para préstamos hay que ir a las oficinas físicas
- Usa las oficinas físicas, pero considera que la banca en línea es ágil y práctico.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: los depósitos de ahorro (28.6%) y los préstamos (28.6%), seguido por los depósitos de cuenta corriente (21.4%), ACH (14.3%) y las tarjetas de crédito (7.1%), tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 2 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Agroindustria



Por otro lado, al consultar sobre ¿Dónde recibe financiamiento? El 100% de los empresarios del sector agropecuario respondieron que de los bancos. Uno mencionó que prefiere este tipo de entidad porque le beneficia los plazos, los intereses y le da confianza. Otro empresario indicó que una vez optó por cooperativa por necesidad y uso para la empresa, esos fondos.

Sobre la calidad de productos todos los empresarios la clasifican como “regular”, consideran que: no es ni mejor ni peor ya que te desembolsan y después a pagar; no dan el financiamiento que uno necesita por criterios que no necesariamente responden a un plan o viabilidad; no apoyan a las inversiones de alto riesgo; se debe mejorar el monto de los préstamos y es burocrático y los procesos son lentos.

En cuanto a la calidad de los servicios, el 60% indicó que bueno y el 40% regular. Destacan en lo positivo, que la comunicación buena y la atención es rápida. Sin embargo, los que reportaron una calidad regular, indicaron que: hay que sentarse con los oficiales del banco para hablar y explicar las cosas; donde la situación es más difícil en el interior del país, donde prácticamente "sacan el librito" para atender al cliente.

Para identificar los obstáculos, se preguntó sobre la existencia de problemas con su entidad financiera principal. El 80% respondió afirmativamente y explicaron lo siguiente:

- Al culminar el pago de un préstamo, el banco le seguía cobrando. Además, en estos momentos necesita financiamiento y aunque fue cliente de la entidad por varios años, por el monto que solicita, le piden garantía. Sin eso no le dan el financiamiento.
- Solo ven la garantía y no analizan las capacidades de la empresa ni el trabajo previo que ha hecho.
- El banco no cuenta con fondos de riesgo para el fomento de la actividad productiva.
- El problema de solo centrarse en la garantía y no ver la capacidad real de la empresa.

Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 que tanto recomendaría su principal entidad financiera (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). El 60% de los entrevistados valoraron en 3 y el 40% en 5.

Ante la consulta de si puede mejorarse la atención que le brinda su institución financiera, solo uno de los empresarios, respondió que se sentía satisfecho, aunque señaló que siempre se puede mejorar. El resto de los empresarios respondieron que sí podría mejorarse en los siguientes aspectos:

- Los procesos deben mejorarse para tener cuentas claras con los clientes, evitando incomodidades.
- Se debe mejorar el pedir colateral para préstamos altos, que se busquen otras alternativas, como en los procesos de préstamos del IFARHU donde piden codeudores.
- Deben ofrecer nuevos productos financieros que apoyen a las PYMES, como laboratorios para el desarrollo de emprendedores innovadores. Con el uso de la tecnología para agilizar procesos; y con aminorar el tiempo de aprobación de requisitos para la apertura de una cuenta E-commerce.
- La atención en general no es mala, siempre y cuando solicites cosas básicas. Cuando planteas temas un poco más especializados, el ejecutivo promedio no necesariamente lo puede resolver, y dependes de que te reasignen a otra persona.
- Se necesita más personal de atención al cliente.

En cuanto a los atributos los entrevistados seleccionaron 5 en orden de importancia, de las siguientes opciones: Tratamiento Especial y personalizado, Accesibilidad (diversos canales de comunicación), Seguimiento a sus trámites, Tiempo que demoran en tramites o plataforma, La marca de renombre y de seriedad, No pedirle garantías para créditos, Calidad de los productos financieros, Calidad del servicio, Velocidad para resolver problemas, Habilidad para resolver problema, Buena comunicación, Página web amigable, Atención telefónica.

Los entrevistados indicaron: la accesibilidad, la marca de renombre, el no pedir garantías y la página web amigable, como atributos que se encuentran en el primer lugar de importancia. Seguido de la velocidad para resolver problemas, tratamiento especial y personalizado, y tiempo que demoran en tramites o plataforma. En tercer lugar, escogieron los atributos de calidad del servicio y seguimiento a sus trámites; en el cuarto lugar y quinto lugar, la atención telefónica y la calidad de los productos financieros.

Tabla 2 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados Según su Importancia- Sector Agroindustria

Importancia	Atributos	
1er lugar	Accesibilidad	Página web amigable
	No pedir garantías por los créditos	La marca de renombre y de seriedad
2do lugar	Velocidad para resolver problemas	Tratamiento Especial y personalizado
	Tiempo que demoran en tramites o plataforma	
3er lugar	Calidad del servicio	Seguimiento a sus trámites
4to lugar	Atención telefónica	
5to lugar	Calidad de los productos financieros	

Sobre cuál de los atributos anteriores le satisface más al empresario, se destacan:

- Como más satisfactorio: no pedir garantías por los créditos, accesibilidad, página web amigable y tratamiento especial y personalizado.
- Seguido de: la atención, calidad del servicio y seguimiento a sus trámites.
- Por último, velocidad para resolver problemas y la marca de renombre y de seriedad.

Además, se abordó el conocimiento y utilización de los programas de AMPYME. El 80% indicó conocer, pero no utilizar los programas (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). El 20% informó que solo conoce un poco el de Banca de Oportunidades (desconoce los otros programas), pero no lo utiliza. Entre los comentarios sobre los programas se tienen:

- Se ha llegado a entidades financieras y al hablar de los programas de AMPYME para ayudarse con el crédito; le dicen "váyase de aquí que nosotros no hacemos eso".
- Son bonitos en papel, pero no son funcionales. El monto que ofrecen por el tiempo invertido no compensa, prefiere ir a su empresa y trabajar antes de ir una semana de capacitación y un paraguas por 2 mil dólares.
- Los programas están en papel, se necesita un sistema que apoye al sector productivo a través de garantías.
- Los programas están bien diseñados, pero hay que estructurarlos, no hay implementación de ellos.

Recomendaciones de Políticas Públicas

Se consultó a los empresarios sobre sus recomendaciones para el diseño de una política pública que mejore la inclusión financiera de las empresas del sector MYPE, entre ellas se encuentran:

- El mayor obstáculo es que para créditos de mayor cuantía siempre piden colateral. Deben funcionar como el IFARHU con fiadores u otras alternativas que le permitan a una empresa acceder al crédito, estimular a las entidades financieras en esto.
- Se cuenta con una ley de Emprendimiento, pero que no se aplica por falta de reglamentación. Esto es algo que se necesita con urgencia.
- Se necesita establecer un "link" entre la banca y el empresario donde ambos se vean beneficiados. En donde la banca no solo vea la estabilidad comercial y la APC, sino que analice más allá.
- Se debe reformar la Ley Bancaria para que no solo se tome en cuenta las garantías sino también la capacidad de la empresa (viabilidad financiera, capacidad de producción)
- Como quizás la reforma a la ley no sea algo viable o de inmediato, se sugiere crear una "corporación de fomento" que de los montos que requiere el empresario con los riesgos que eso amerita.
- Se debe contar con más bancos en las zonas rurales, además para las MIPYMES se debe ofrecer tasas más bajas y plazos más largos

2.2.2 Comercio

Dentro del sector Comercio se presentan los resultados de las entrevistas donde se caracteriza la relación de los empresarios con las entidades financieras, el uso y la apreciación de los servicios. también se presenta las recomendaciones, hechas por los entrevistados para la definición de una política pública para la inclusión financiera del sector MYPE.

Caracterización

El 100% de los entrevistados tienen vinculación principalmente con bancos. El 50% de ellos, tiene experiencia con bancos privados y el otro 50%, con bancos oficiales. La relación con la entidad va a más de cinco años para todos los empresarios con quienes se conversó.

Al consultar si tenían vinculación con otra entidad financiera, el 50% respondió que mantienen relación con otro banco privado y el restante no tiene vínculo con otra entidad financiera. Los que tienen vínculo con otro banco comentaron que la experiencia con tramites de financiamiento es mucho más rápido que con el banco estatal. Los que no tienen otra vinculación, hablaron de que en otras entidades los intereses son más altos y no es conveniente.

Sobre los factores que influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera, los entrevistados escogieron y priorizaron entre los siguientes factores: tasas de interés, montos ofertados, plazos, atención, horarios, facilidades de interacción (app,

atención virtual, sucursal telefónica, etc.), asesoría, seguimiento y otros (especificar). En el primer lugar los entrevistados seleccionaron las tasas de interés, en segundo lugar, la asesoría y plazos, y en el tercer lugar seleccionaron la atención y el seguimiento.

Tabla 3 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Comercio

Factores	Puesto N°1	Puesto N°2	Puesto N°3
Asesoría		x	
Atención			x
Plazos		x	
Seguimiento			x
Tasa de interés	x		

Entre los comentarios vertidos se resaltan, la necesidad de contar con tasas de intereses cómodas con plazos cortos y con una atención que cree confianza entre las partes.

En cuanto a la pregunta sobre, si las entidades financieras en Panamá ofrecen los mismos servicios o se diferencian entre sí, el 100% de los entrevistados de este sector, indicó que sí se diferencian. Entre las apreciaciones se encuentran:

- Los bancos estatales los intereses son más bajos que los bancos privados.
- El banco privado tiene mejor atención, dan más información, más velocidad en los trámites y respuestas.
- El banco estatal, aunque es estable y da seguridad, no es tan eficiente.
- Otra diferencia es el costo de financiamiento, que son más altos en las financieras que en los bancos.

Uso y Apreciación de los Servicios

Todos los entrevistados indicaron que contar con una institución financiera que le apoye es de beneficio para su empresa, se comentó que el poder contar con financiamiento es muy importante.

Al solicitar que se comparara la entidad con vinculación principal con otras entidades financieras, todos los entrevistados consideran que su entidad es satisfactoria por las siguientes razones:

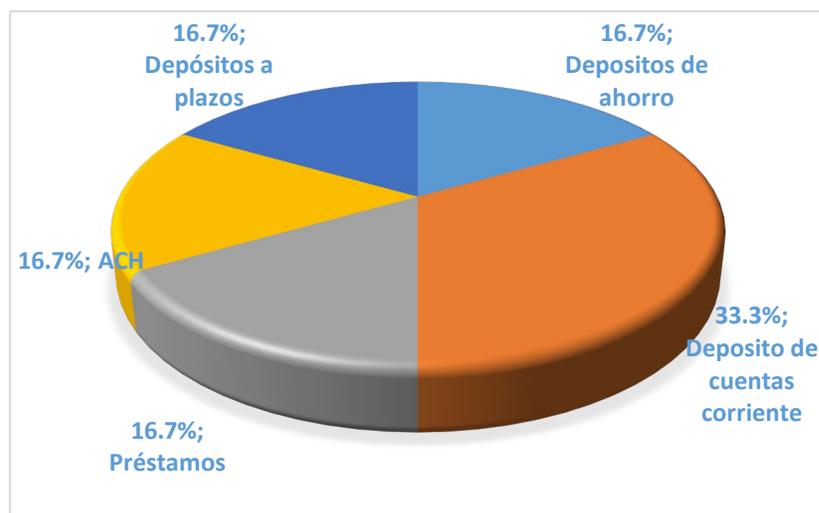
- Se recibió apoyo en la pandemia, le da incentivos en concursos y les da seminarios y otros beneficios más
- Han utilizado esa entidad por más de 20 años, es costumbre. Aunque algunas cosas se pueden mejorar considera que es satisfactoria

Sobre el principal canal de relacionamiento con su institución financiera, el 50% de los entrevistados indicaron preferir las oficinas físicas, pero el otro 50% indicó que hace una mezcla entre los presencial y lo virtual dependiendo de los servicios que necesite:

- Para financiamiento y otros: utiliza una mezcla entre atención telefónica y correo electrónico.
- Para cuentas de depósitos y transacciones: prefiere la Banca en línea (aunque los proveedores se quejan de la demora al usar su banco principal- estatal).

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron los depósitos de cuenta corriente. Le siguen con igual porcentaje: los depósitos de ahorro, depósitos a plazos, ACH y Préstamos, tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 3 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Comercio



Por otro lado, al consultar sobre ¿Dónde recibe financiamiento? El 100% de los empresarios del sector comercio respondieron que de los bancos. El 50% mencionó que prefiere este tipo de entidad porque tiene una baja tasa de interés y por la atención personalizada. El resto, indicó que le gusta el banco – aunque menciona que en este caso destaca el privado- porque fue más rápido, dieron respuesta a la solicitud, y le explicaron con claridad los requisitos

Sobre la calidad de productos todos los empresarios la clasifican como “buena”, consideran que: por la atención, las tasas de intereses, por la ubicación y por la seguridad para realizar sus depósitos, ya que al ser cliente de muchos años han llegado a acuerdos que le facilitan este proceso.

En cuanto a la calidad de los servicios, el 100% indicó que es buena. Destacan lo positivo de la atención, en que existe un vínculo lleno de confianza, donde en ocasiones hasta el gerente le atiende. Aunque se comenta que en el caso del banco oficial aún le falta mejorar en el tema de préstamos.

Para identificar los obstáculos, se preguntó sobre la existencia de problemas con su entidad financiera principal. El 50% respondió afirmativamente debido a que, en caso de financiamiento, son lentos para dar respuesta, no dan claramente la información sobre requisitos y cambian los mismos, no son oportunos.

Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 ¿Qué tanto recomendaría su principal entidad financiera? (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). El 50% de los entrevistados valoraron en 4 y el otro 50% en 5.

Ante la consulta de si puede mejorarse la atención que le brinda su institución financiera, solo uno de ellos respondió que se sentía satisfecho. El resto respondió que sí podría mejorarse en:

- En la atención y ser más rápido y eficiente. En general para todos los bancos mientras se espera respuesta hay penalidades con proveedores que se deben atender u otros costos que se asumen mientras dan respuesta.

En cuanto a los atributos los entrevistados seleccionaron 5 en orden de importancia, de las siguientes opciones: Tratamiento Especial y personalizado, Accesibilidad (diversos canales de comunicación), Seguimiento a sus trámites, Tiempo que demoran en tramites o plataforma, La marca de renombre y de seriedad, No pedirle garantías para créditos, Calidad de los productos financieros, Calidad del servicio, Velocidad para resolver problemas, Habilidad para resolver problema, Buena comunicación, Página web amigable, Atención telefónica.

Los entrevistados indicaron: tratamiento especial y personalizado como el atributo que se encuentra en el primer lugar de importancia. Seguido del seguimiento a sus trámites y accesibilidad. En tercer lugar, escogieron el atributo de la marca de renombre y seriedad; en el cuarto lugar, la calidad de los productos financieros y la velocidad para resolver problemas y quinto lugar, la calidad del servicio y la buena comunicación.

Tabla 4 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Comercio

Importancia	Atributos	
1er lugar	Tratamiento especial y personalizado	
2do lugar	Seguimiento a sus trámites	Accesibilidad
3er lugar	La marca de renombre y seriedad	
4to lugar	Calidad de los productos financieros	velocidad para resolver problemas
5to lugar	Calidad del servicio	Buena comunicación

Sobre cuál de los atributos anteriores le satisface más al empresario se encuentran:

- Como más satisfactorio: tratamiento especial y personalizado

- Seguimiento de: calidad de los productos financieros y accesibilidad
- Por último, calidad del servicio y la marca de renombre y seriedad

Además, se abordó el conocimiento y la utilización de los programas de AMPYME, el 50% indicó conocer los programas (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). El otro 50% informó que solo conoce un poco el de Capital Semilla, pero no lo utiliza. Entre los comentarios sobre los programas se indicó que es necesario dar más orientación para que las empresas se formalicen y vean en el financiamiento una herramienta para crecer. La mayor parte de las micro usan fondos propios y viven del día a día.

Recomendaciones de Políticas Públicas

Se consultó a los empresarios sobre sus recomendaciones para el diseño de una política pública que mejore la inclusión financiera de las empresas del sector MYPE, entre ellas se encuentran:

- Educación financiera en general y específica en requisitos de apertura de un negocio y declaraciones de renta, los tiempos que en los que se presentan etc.
- Se deben coordinar a las entidades del Estado para que respondan con mayor rapidez ante las necesidades de los empresarios. Los MYPE deben pasar por procesos regulares para acceder a créditos y mientras sus necesidades urgentes no son atendidas.
- Se deben hacer alianzas privadas con entidades financieras para apoyo de la MYPE (como el caso de Caja de Ahorro que en conjunto con la Fundación Luz hicieron un proyecto de vivienda y ganaron todos). Fomentar que los gremios hagan alianzas con autoridades locales para ayudar al sector MYPE.
- Que los préstamos para la MYPE durante el periodo de reactivación tengan intereses del 3-6% o como se hizo en tiempo de la invasión donde solo se pedía pago a intereses o alguna fórmula similar que le dé un alivio al sector.
- Los créditos deben considerar las particularidades de cada actividad.

2.2.3 Industrias creativas

En el sector Industrias Creativas se analiza la relación con las entidades financieras por parte de los empresarios de la micro y pequeña empresa, el uso y la apreciación de los servicios y algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE.

Caracterización

El 100% de los entrevistados tienen vinculación principalmente con bancos, específicamente con la banca privada. Sobre el tiempo de mantener la relación entre cliente y el banco, el 50% indicó tener una relación de 1-3 años y el otro 50% tiene más de 5 años con la misma entidad.

Al consultar si tenían vinculación con otra entidad financiera, el 50% respondió que mantienen relación con otro banco, indicando que prefiere a estos sobre otras entidades ya que tienen tasas de intereses más bajas. El restante no tiene vínculo con otra entidad financiera, comentando que no se ha ido a otra entidad porque piden garantías.

Sobre los factores que influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera, los entrevistados escogieron y priorizaron entre los siguientes factores: tasas de interés, montos ofertados, plazos, atención, horarios, facilidades de interacción (app, atención virtual, sucursal telefónica, etc.), asesoría, seguimiento y otros (especificar). En el primer lugar los entrevistados seleccionaron la facilidad de interacción y otros (los requisitos de aprobación con mayor flexibilidad), en segundo lugar, se posicionan en el mismo nivel de importancia, la atención y los plazos, y en el tercer lugar la tasa de interés y otros (la confianza, el poder abrir una cuenta bancaria con pocos requisitos).

Tabla 5 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Industrias Creativas

Factores	Puesto N°1	Puesto N°2	Puesto N°3
Atención		x	
Facilidad de interacción	x		
Plazos		x	
Tasa de interés			x
Otros	x		x

En cuanto a la pregunta sobre la diferencia de los servicios que ofrecen las entidades financieras en Panamá, el 100% de los entrevistados de este sector indicó que no se diferencian ya que todas las entidades son lo mismo, aunque indicaron que la variación se encuentra en la calidad de los servicios y las aplicaciones tecnológicas.

Uso y Apreciación de los Servicios

Todos los entrevistados indicaron que contar con una institución financiera que le apoye es de beneficio para su empresa, debido a:

- Considera que es importante para el desarrollo de la empresa. Pero deben mejorar, dando línea de créditos sin garantías. Indica que a los bancos no les importa si se tiene un buen plan de negocio.
- Que brinda respaldo en el intercambio comercial. Le da confianza, formalismo y solidez a la empresa

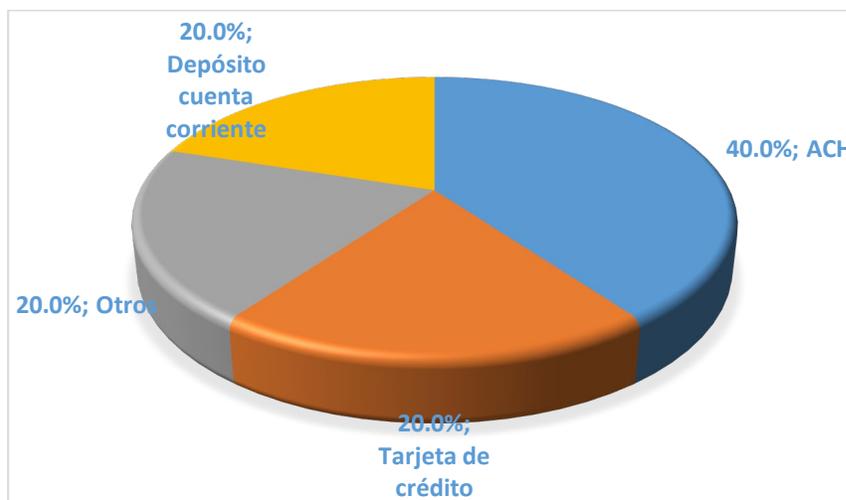
Al solicitar que se comparara la entidad con vinculación principal con otras entidades financieras, la mitad de los entrevistados consideran que su entidad es satisfactoria y la otra mitad considera que es regular porque la banca en línea es limitada.

Sobre el principal canal de relacionamiento con su institución financiera, todos indicaron que utilizan principalmente la banca en línea debido:

- A que es más práctico y ágil
- Es más fácil y por el tiempo de respuesta

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron ACH, seguido por depósitos a cuenta corriente, tarjeta de crédito y otros (plataformas de e-commerce), tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 4 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Industrias Creativas



Por otro lado, al consultar sobre ¿Dónde recibe financiamiento? El 50% de los empresarios del sector industria creativa, respondieron que de los bancos. Mientras que el porcentaje restante indicó que se financia con fondos propios y con los fondos que obtuvo del Programa de inversión de la Ciudad del Saber.

Sobre la calidad de productos todos los empresarios la clasifican como “buena”, consideran que: por que cuenta con una plataforma de E-commerce y porque la tecnología y la atención es ágil.

En cuanto a la calidad de los servicios, el 100% indicó que bueno, donde destacan que satisfacen las necesidades del negocio y la agilidad en la atención.

Para identificar los obstáculos, se preguntó sobre la existencia de problemas con su entidad financiera principal. El 50% respondió afirmativamente debido a que hubo restricción de financiamiento por la solicitud de garantías.

Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 que tanto recomendaría su principal entidad financiera (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). Los entrevistados valoraron en 4 y 5 la recomendación de su entidad financiera.

Ante la consulta, ¿Se puede mejorar la atención que le brinda su institución financiera?, la mitad de los entrevistados respondió que se sentía satisfecho, aunque el cargo de yappy que se le aplica por esta dentro del directorio del Apps se debe eliminar. El resto respondió que sí podría mejorarse en: las condiciones de financiamiento o dar financiamiento sin garantías, evaluando los movimientos bancarios o evaluando la sostenibilidad del negocio.

En cuanto a los atributos los entrevistados seleccionaron 5 en orden de importancia, de las siguientes opciones: Tratamiento Especial y personalizado, Accesibilidad (diversos canales de comunicación), Seguimiento a sus trámites, Tiempo que demoran en tramites o plataforma, La marca de renombre y de seriedad, No pedirle garantías para créditos, Calidad de los productos financieros, Calidad del servicio, Velocidad para resolver problemas, Habilidad para resolver problema, Buena comunicación, Página web amigable, Atención telefónica.

Los entrevistados indicaron: tratamiento especial y personalizado y la calidad del servicio como los atributos que se encuentran en el primer lugar de importancia. Seguido de la página web amigable. En tercer lugar, escogieron el tiempo que demoran en trámites o plataforma; en el cuarto lugar, seguimiento a los trámites y la velocidad para resolver problemas y quinto lugar, la buena comunicación.

Tabla 6 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia - Sector Industrias Creativas

Importancia	Atributos	
1er lugar	Calidad del servicio	Tratamiento especial y personalizado
2do lugar	Página web amigable	
3er lugar	Tiempo que demoran en tramites o plataforma	
4to lugar	Seguimiento a sus trámites	velocidad para resolver problemas
5to lugar	Buena comunicación	

Sobre cuál de los atributos anteriores le satisface más al empresario se encuentran:

- Como más satisfactorio: calidad del servicio y el tratamiento especial y personalizado
- Seguido de: la página web amigable
- Por último, Tiempo que demoran en tramites o plataforma

Además, se abordó el conocimiento y la utilización de los programas de AMPYME, todos los entrevistados de industrias creativas indicaron conocer los programas de Banca de Oportunidades y Capital Semilla, pero no lo utilizan. Los programas como Profimype y Fidemicro no los conocen. Entre los comentarios sobre los programas están:

- Deberían ir enfocados no solo al primer paso o etapa, sino también deber existir para las etapas siguientes del emprendimiento.
- Los programas deben ir acorde a los diferentes tipos de emprendimiento ya sea tecnológicos donde se requiere mayor capital.

- Debe existir un ecosistema de emprendimiento que acompañe al emprendimiento en todas las etapas.
- Son positivos y son un buen apoyo. Adicional pudiera pensarse como un acompañamiento por etapas. Ejemplo: primera etapa capital semilla, después de una serie de evaluaciones y tiempo, una segunda etapa con más fondo para expansión o modernización.

Recomendaciones de Políticas Públicas

Se consulto a los empresarios sobre sus recomendaciones para el diseño de una política pública que mejore la inclusión financiera de las empresas del sector MYPE, entre ellas se encuentran:

- Debe existir una entidad para el emprendimiento digitales o para las empresas digitales.
- Facilitar las oportunidades de crédito a las MIPYMES con menor rigidez
- Interés preferencial para las MIPYMES
- Leyes y apoyo para las MIPYMES
- Considerar a los emprendedores o empresarios que están iniciado como sujetos a créditos o crear los mecanismos para que se tomen en cuenta para acceder al financiamiento

2.2.4 Logística

En el sector logística se muestra la relación de los empresarios con las entidades financieras, el uso y la apreciación de los servicios y se presentan algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE.

Caracterización

El 100% de los entrevistados tienen vinculación principalmente con bancos, específicamente con la banca privada. Sobre el tiempo de mantener la relación entre cliente y el banco, el 50% indicó tener una relación de 1-3 años y el otro 50% tiene más de 5 años.

Al consultar si tenían vinculación con otra entidad financiera, todos respondieron que mantienen relación con otro banco, indicando que: no le funcionan las otras entidades para sus operaciones y tiene intereses muy altos; y porque considera que no lo necesita, tiene buena relación con los bancos y tiene lo que necesita.

Sobre los factores que influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera, los entrevistados escogieron y priorizaron entre los siguientes factores: tasas de interés, montos ofertados, plazos, atención, horarios, facilidades de interacción (app, atención virtual, sucursal telefónica, etc.), asesoría, seguimiento y otros (especificar). En el primer lugar los entrevistados seleccionaron asesoría y otros (facilidad de abrir una cuenta), en segundo lugar, está la atención, y en el tercer lugar la facilidad de interacción.

Tabla 7 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Logística

Factores	Puesto N°1	Puesto N°2	Puesto N°3
Atención		x	
Asesoría	x		
Facilidad de interacción			x
Otros	x		

En cuanto a la pregunta sobre la diferencia de los servicios que ofrecen las entidades financieras en Panamá, el 50% de los entrevistados de este sector indicó que no se diferencian, ya que están enfocados para las grandes empresas y sus requisitos son iguales para todos, no creen que exista una diferenciación de segmento MYPE. Mientras que el resto considera que, si hay diferencia, dependiendo del nicho de mercado al que las entidades quieran llegar.

Uso y Apreciación de los Servicios

Todos los entrevistados indicaron que contar con una institución financiera que le apoye es de beneficio para su empresa, debido a:

- que dan credibilidad, respaldo y formalidad a la empresa
- para tener créditos para situaciones inesperada

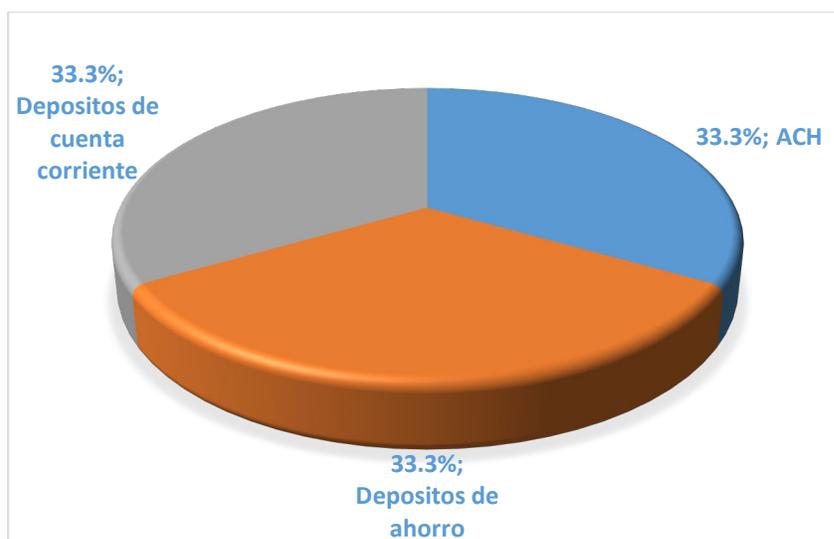
Al solicitar que se comparara la entidad con vinculación principal con otras entidades financieras, la mitad de los entrevistados consideran que su entidad es satisfactoria y la otra mitad considera que no es satisfactoria porque no hay el interés de apoyar y desarrollar a las MYPES. Se necesita asesoría, apoyo y ofrecer productos para las MYPES

Sobre el principal canal de relacionamiento con su institución financiera, todos indicaron que utilizan principalmente la banca en línea debido:

- a su agilidad y rapidez
- con la pandemia se dejaron de recibir y emitir cheques, todo se maneja con transacciones virtuales. también las restricciones de movilidad han impedido ir mucho a las oficinas físicas, pero con la banca en línea del banco con el que tiene vinculación principal, puede realizar transacciones sin necesidad de ir a la oficina física.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos fueron seleccionados en igual proporción por los empresarios, quienes utilizan los mismos productos: depósitos de ahorro, depósitos a cuenta corriente y ACH, tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 5 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Logística



Por otro lado, al consultar sobre ¿Dónde recibe financiamiento? El 50% de los empresarios del sector logística respondieron que de los bancos. Mientras que el porcentaje restante indicó que se financia con fondos ya que no consiguió el financiamiento que buscaba, mencionó que no era sujeto de crédito porque la empresa está en la ZLC y porque no contaba con el tiempo de operación requerido.

Sobre la calidad de productos la mitad de los empresarios la clasifican como “buena” ya que siente que el banco entiende sus necesidades y el resto lo califica como regular.

En cuanto a la calidad de los servicios, el 50% indicó que es “buena” pues las transacciones no demoran como en otros bancos, la atención es más personalizada y resuelven las consultas. El 50% restante lo considera “regular” porque tiene poca flexibilidad.

En adición se consultó sobre la existencia de problemas con la entidad financiera principal. El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que, aunque no es un problema, el banco nunca le ha ofrecido un crédito preaprobado.

Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 que tanto recomendaría su principal entidad financiera (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). Los entrevistados valoraron en 4 y 5 la recomendación de su entidad financiera.

Ante la consulta de si puede mejorarse la atención que le brinda su institución financiera, la mitad de los entrevistados respondió que se sentía satisfecho. El resto respondió que sí, podría mejorarse en preocuparse por el cliente y desarrollando productos de acuerdo con el tipo de cliente.

En cuanto a los atributos los entrevistados seleccionaron 5 en orden de importancia, de las siguientes opciones: Tratamiento Especial y personalizado, Accesibilidad (diversos canales

de comunicación), Seguimiento a sus trámites, Tiempo que demoran en tramites o plataforma, La marca de renombre y de seriedad, No pedirle garantías para créditos, Calidad de los productos financieros, Calidad del servicio, Velocidad para resolver problemas, Habilidad para resolver problema, Buena comunicación, Página web amigable, Atención telefónica.

Los entrevistados indicaron: la marca de renombre y seriedad como el atributo que se encuentra en el primer lugar de importancia. Seguido de la página web amigable. En tercer lugar, escogieron la calidad de los productos financieros y atención telefónica; en el cuarto lugar, la calidad del servicio y la accesibilidad y quinto lugar, tiempo que demoran en tramites o plataforma.

Tabla 8 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Logística

Importancia	Atributos	
1er lugar	La marca de renombre y seriedad	
2do lugar	Página Web Amigable	
3er lugar	Calidad de los productos financieros	Atención telefónica
4to lugar	Calidad del servicio	Accesibilidad
5to lugar	Tiempo que demoran en tramites o plataforma	

En cuanto a la identificación a los atributos que más le satisface a los empresarios del sector logística, se encuentran:

- Como más satisfactorio: página web amigable
- Seguido de: accesibilidad y la marca de renombre y de seriedad
- Por último, la calidad de los servicios

Además, se abordó el conocimiento y la utilización de los programas de AMPYME. El 50% indicó que no conoce ni utiliza ninguno de los programas (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). El 50% restante indicó que conoce, aunque no utiliza los programas de Banca de Oportunidades y Capital Semilla. El único comentario vertido fue que los programas de AMPYME no están dirigidos a las empresas que están creciendo y que ya pasaron la etapa de microempresarios.

Recomendaciones de Políticas Públicas

Se consulto a los empresarios sobre sus recomendaciones para el diseño de una política pública que mejore la inclusión financiera de las empresas del sector MYPE, entre ellas se encuentran:

- El principal problema es el riesgo o el temor que tienen las entidades financieras de que los clientes no paguen. Algunas empresas no cuentan con garantías y eso afecta su inclusión financiera.
- Las entidades financieras deben ser más abiertas en los requisitos para la apertura de cuenta personal y empresarial.
- Debe haber más apoyo a los emprendedores pequeños o sea los que van directo a la pequeña empresa sin pasar por la micro. Por un lado, los apoyos están dirigidos a la microempresa y por el otro, las entidades financieras le dan apoyo o facilidades a la Grande empresa. Existe falta de acompañamiento y apoyo a los que están en la pequeña y mediana.

2.2.5 Tecnología

En esta sección se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a los empresarios del sector tecnología. En donde se aprecia la relación de éstos con las entidades financieras, el uso y la apreciación de los servicios y se presentan algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE, propuestas por los empresarios de este sector.

Caracterización

El 100% de los entrevistados tienen vinculación principalmente con bancos, específicamente con la banca privada. Sobre el tiempo de mantener la relación entre cliente y el banco, la totalidad de los entrevistados indicaron tener una relación de más de 5 años. Se comentó sobre la preferencia de bancos como vínculo principal, pues le brinda los productos y servicios que necesita. Al consultar si tenían vinculación con otra entidad financiera, el 50% respondió que mantienen relación con otro banco privado pues éste, tiene un producto (pasarela de pagos) que no tiene el de vinculación principal. Le parece que las financieras y las cooperativas no le brindan todo lo que su empresa necesita. El otro 50% no tiene vínculo con otra entidad financiera.

Sobre los factores que influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera, los entrevistados escogieron y priorizaron entre los siguientes factores: tasas de interés, montos ofertados, plazos, atención, horarios, facilidades de interacción (app, atención virtual, sucursal telefónica, etc.), asesoría, seguimiento y otros (especificar). En el primer lugar los entrevistados seleccionaron las tasas de interés, en segundo lugar, está la facilidad de interacción, y en el tercer lugar seleccionaron a la asesoría y otros (estabilidad y solidez de la entidad).

Tabla 9 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Tecnología

Factores	Puesto N°1	Puesto N°2	Puesto N°3
Asesoría			x
Facilidad de interacción		x	
Tasas de interés	x		
Otros			x

En cuanto a la pregunta sobre la diferencia de los servicios que ofrecen las entidades financieras en Panamá, la totalidad de los entrevistados de este sector indicó que sí se diferencian, considerando:

- el portafolio de productos que ofrecen. Algunos no ofrecen pasarela de pagos y otros si, como ejemplo.
- el trato, flexibilidad y atención.

Uso y Apreciación de los Servicios

Todos los entrevistados indicaron que contar con una institución financiera que le apoye es de beneficio para su empresa, debido a:

- El respaldo que se tiene al tener un banco permite acceder a otros recursos. Por ejemplo, ellos requieren fianzas para proyectos y su relación bancaria se los permite.
- Escalabilidad-crecer de una manera más rápida a través del financiamiento.
- Ayuda a darle orden a tu empresa por los requisitos que te solicitan como estados financieros, aviso de operación entre otros.

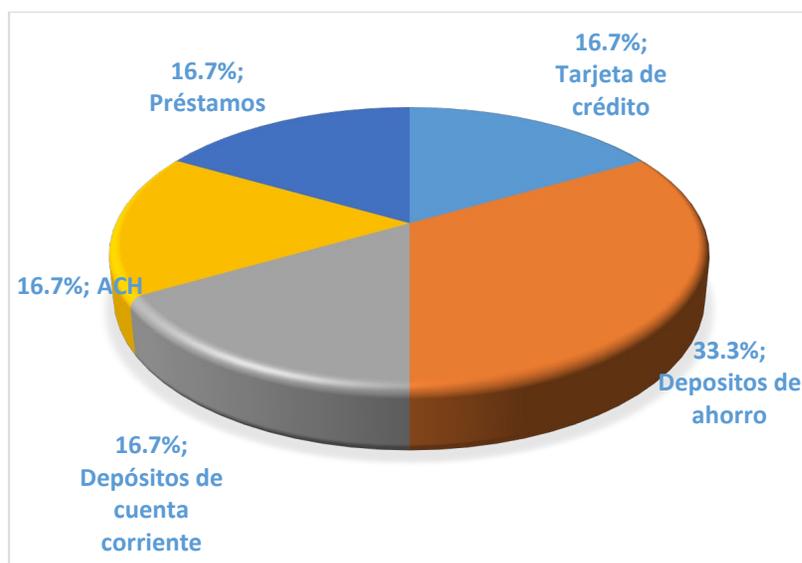
Al solicitar que se comparara la entidad con vinculación principal con otras entidades financieras, el 100% de los entrevistados consideran que su entidad es satisfactoria porque tienen lo que el negocio necesita y cuentan con asesoría, trato y acompañamiento.

Sobre el principal canal de relacionamiento con su institución financiera, todos indicaron que utilizan medios virtuales de atención como chat y banca en línea, entre las razones se encuentran:

- a través del chat le resuelven sus consultas o le indican a donde debe acudir, le ha funcionado muy bien
- la banca en línea brinda agilidad y autogestión

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, el producto que fue más seleccionados es el depósito de cuenta de ahorro. Seguido por la tarjeta de crédito, préstamos, ACH y depósitos de cuenta corriente, tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 6 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Tecnología



Aunque no forma parte de los primeros tres productos que más utiliza, uno de los empresarios mencionó la importancia de la pasarela de pagos la cual permite gestionar pagos con tarjeta de créditos directos desde la página web de una empresa

Por otro lado, al consultar sobre ¿Dónde recibe financiamiento? El 50% de los empresarios del sector tecnología respondió que, de los bancos, por las tasas y plazos. Mientras que el porcentaje restante indicó que se financia con las operaciones propias de la empresa. Hasta ahora no ha visto a necesidad de pedir financiamiento en un banco indica que así evita pagar por los intereses.

Sobre la calidad de productos la mitad de los empresarios la clasifican como “buena” pues se siente más que satisfecho con los productos que maneja en su banco principal, comentó que piensa que pronto ya tendrán pasarela de pagos que es lo que le falta, pero que todo lo demás está muy bien. El resto lo calificó como regular, porque considera que puede ser más competitivo y el ACH debería ser más rápido.

En cuanto a la calidad de los servicios, el 50% indicó que bueno ya que le atienden bien y encuentra lo que necesita. El 50% restante lo considera regular porque la banca en línea y autoservicios tiene límites en la gestión (como solicitud de productos en líneas y otros trámites que se podría realizar de la misma manera).

En adición se consultó sobre la existencia de problemas con la entidad financiera principal. El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que:

- Le gustaría es que su banco principal ofreciera el producto de pasarela de pagos, aunque con el segundo banco le va muy bien.
- A veces tienen cargos bancarios no notificados y/o mala comunicación

Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 que tanto recomendaría su principal entidad financiera (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). Los entrevistados valoraron en 5 la recomendación de su entidad financiera.

Ante la consulta de si puede mejorarse la atención que le brinda su institución financiera, la mitad de los entrevistados respondió que se sentía satisfecho. El resto respondió que sí podría mejorarse en la atención por canales electrónicos y que también se puedan hacer la mayoría de los tramites por esa vía, así como contar con mejor de autenticación para los procesos digitales.

En cuanto a los atributos los entrevistados seleccionaron 5 en orden de importancia, de las siguientes opciones: Tratamiento Especial y personalizado, Accesibilidad (diversos canales de comunicación), Seguimiento a sus trámites, Tiempo que demoran en tramites o plataforma, La marca de renombre y de seriedad, No pedirle garantías para créditos, Calidad de los productos financieros, Calidad del servicio, Velocidad para resolver problemas, Habilidad para resolver problema, Buena comunicación, Página web amigable, Atención telefónica.

Los entrevistados indicaron: la marca de renombre y seriedad y la calidad de productos financieros como los atributos que se encuentran en el primer lugar de importancia. Seguido de la calidad del servicio. En tercer lugar, escogieron la página web amigable; en el cuarto lugar, la accesibilidad y el quinto lugar, el seguimiento a los trámites.

Tabla 10 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Tecnología

Importancia	Atributos	
1er lugar	La marca de renombre y seriedad	Calidad de los productos financieros
2do lugar	Calidad del servicio	
3er lugar	Página web amigable	
4to lugar	Accesibilidad	
5to lugar	Seguimiento a los trámites	

En cuanto a la identificación a los atributos que más le satisface a los empresarios del sector logística, se encuentran:

- Como más satisfactorio: la marca de renombre y de seriedad
- Seguimiento de: accesibilidad y la calidad de los servicios

Por otro lado, se consultó sobre el conocimiento y la utilización de los programas de AMPYME. El 50% indico que no conocer ni utiliza ninguno de los programas (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). El 50% restante indicó que conoce,

aunque no utiliza los programas de Banca de Oportunidades y Capital Semilla. Entre los comentarios sobre los programas están:

- Conoce algunos programas y más los de capacitación.
- Considera que el proceso es muy burocrático, se pide muchos requisitos (mucho trabajo) para la cantidad de fondos que ofrecen.
- Y aunque se entiende un poco el trabajo de requisitos y tiempo para obtener fondos no reembolsables, no se entiende para aquellos fondos que se tienen que pagar, es mucho esfuerzo por poco.
- AMPYME debería realizar conferencias virtuales en temas relacionados con apertura, manejo, gestión de las empresas. asesoría y acompañamiento en las diferentes etapas de una empresa.

Recomendaciones de Políticas Públicas

Se consultó a los empresarios sobre sus recomendaciones para el diseño de una política pública que mejore la inclusión financiera de las empresas del sector MYPE, entre ellas se encuentran:

- Se debe buscar mayor acceso a través de la tecnología a todas las personas sin importar su nivel de ingresos ni su ubicación o área de acceso.
- Reducir las barreras para las aperturas de cuentas y que se puedan hacer totalmente en línea
- Facilidades de canales electrónicos para realizar trámites y utilizar productos

2.2.6 Turismo

En esta sección se presentan los resultados de las entrevistas realizada a empresarios del sector turismo. Los empresarios abordaron diversos temas sobre los servicios financieros que reciben, su satisfacción y fidelización. Además, se presentan algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE, propuestas por los empresarios de este sector.

Caracterización

El 100% de los entrevistados tienen vinculación principalmente con bancos privados, pues le gusta las facilidades que le ofrecen, es bueno y eficiente. Sobre el tiempo en el que han mantenido su relación con la entidad financiera, el 50% de los entrevistados indicaron tener una relación de 1- 3 años y el resto de 4- 5 años.

Al consultar si tenían vinculación con otra entidad financiera, el 50% de los entrevistados respondieron que no mantienen relación con otra entidad ya que al momento no lo necesita. El otro 50% indicó que mantiene relación con cooperativas, pues algunos socios se han financiado (de forma individual) a través de sus cooperativas para fondar al negocio. No ha recurrido a financieras porque los intereses son muy altos, al final éstas piden garantías -igual que los bancos-y con el doble de intereses.

Sobre los factores que influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera, los entrevistados escogieron y priorizaron entre los siguientes factores: tasas de interés, montos ofertados, plazos, atención, horarios, facilidades de interacción (app, atención virtual, sucursal telefónica, etc.), asesoría, seguimiento y otros (especificar). En el primer lugar los entrevistados seleccionaron la atención y las tasas de interés; en segundo lugar, está la facilidad de interacción, y en el tercer lugar seleccionaron a la asesoría y otros (facilitación de herramientas para la operación del negocio como puntos de ventas, Yappy, entre otros).

Tabla 11 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Turismo

Factores	Puesto N°1	Puesto N°2	Puesto N°3
Atención	x		
Asesoría			x
Facilidad de interacción		x	
Tasas de interés	x		
Otros			x

En cuanto a la pregunta sobre la diferencia de los servicios que ofrecen las entidades financieras en Panamá, la totalidad de los entrevistados de este sector indicó que sí se diferencian, considerando:

- el acompañamiento al empresario, la educación financiera, y en otras cosas como transferencias internacionales donde las financieras no lo hacen y las cooperativas requieren de bancos intermediarios.
- la cartera o sector que atienden. Según el tamaño de la entidad financiera así serán los productos que ofrecen.

Uso y Apreciación de los Servicios

Todos los entrevistados indicaron que contar con una institución financiera que le apoye es de beneficio para su empresa, debido a:

- la asesoría que le brindan (siempre tienen capacitaciones)
- es importante tenerlo como aval para las transacciones, además disminuye la cantidad de efectivo que se maneja y también como prevención de fraudes y lavado de dinero.

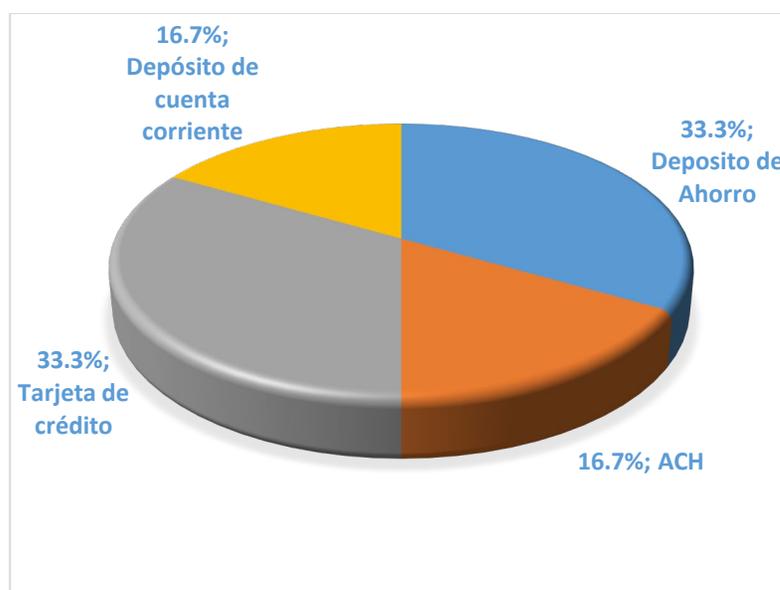
Al comparar la entidad con vinculación principal con otras entidades financieras, el 50% de los entrevistados consideran que su entidad es “satisfactoria” porque siempre están allí, dan respuesta o te orientan sobre donde puede encontrar la respuesta a tu consulta. El otro 50% indicó que es “regular”, porque con la reactivación económica no han apoyado a las empresas. Se necesita que no todos los créditos sean garantizados.

Sobre el principal canal de relacionamiento con su institución financiera, todos indicaron que utilizan banca en línea, entre las razones se encuentran:

- porque ahorra tiempo, movilización y filas.
- el acceso a la información es libre y en tiempo real, lo cual es beneficioso para la toma de decisiones. Como en la actividad es turismo el poder ver los pagos reflejados de los clientes de inmediato es vital.
- el ahorro en costos y tiempo

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos que fueron más seleccionados son: el depósito de cuenta de ahorro y la tarjeta de crédito (aunque individual y no de la empresa; pero se utiliza para la gestión empresarial). Seguido por el ACH y los depósitos de cuenta corriente, tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 7 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Turismo



Por otro lado, al consultar sobre ¿Dónde recibe financiamiento? Todos los entrevistados del sector turismo respondieron que, principalmente de fondos propios. Sin embargo, también indicaron que utilizan del flujo de caja de la empresa y algunos accionistas han aportado con fondos de cooperativas.

Sobre la calidad de productos la mitad de los empresarios la clasifican como “buena”. Destaca lo moderno del punto de venta que permite el pago a través de lector magnético y chip, y el *voucher* se le puede hacer llegar de forma digital al cliente (a su correo electrónico). El resto lo calificó como regular, ya que los productos que ofrecen no van acorde a la necesidad del mercado. Se tiene los mismos productos de hace 10-15 años no tienen intereses blandos, no hay flexibilidad en el acceso al empresario que necesita financiamiento para hacer crecer su negocio, donde se solicitan garantías y mucha tramitología, sin considerar el hacer un análisis personalizado del empresario.

En cuanto a la calidad de los servicios, el 100% indicó que es buena por la atención y resuelven de forma eficiente y eficaz. Aunque falta más personalización en la atención.

En adición se consultó sobre la existencia de problemas con la entidad financiera principal. El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que:

- falta que le brinden "e-commerce" pues la empresa vende a través de una página web. Sin embargo, para que realicen el pago la empresa tuvo que vincularse a una pasarela de pago de un banco que no es de Panamá. A fin de mes transfiere esos fondos a su cuenta local lo que le hace incurrir en costos.
- tendrán que brindar mejores interés y mayor flexibilidad (más sencillo el acceso a financiamiento para el empresario)

Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 que tanto recomendaría su principal entidad financiera (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). Los entrevistados valoraron entre 4- 5 la recomendación de su entidad financiera.

Ante la consulta de si puede mejorarse la atención que le brinda su institución financiera, todos los entrevistados respondieron que se podría mejorar:

- incluyendo el producto de e-commerce
- se necesita una atención personalizada con un análisis más exhaustivo de quienes están dentro de la empresa, que va más allá de "conoce a tu cliente". Donde se indague hasta el nivel educativo entre otros.
- el banco debe actuar realmente como parte del ecosistema empresarial donde no solo capte y financie, sino que remita a sus clientes a otros actores que le puedan ayudar a fortalecer sus capacidades.

En cuanto a los atributos los entrevistados seleccionaron 5 en orden de importancia, de las siguientes opciones: Tratamiento Especial y personalizado, Accesibilidad (diversos canales de comunicación), Seguimiento a sus trámites, Tiempo que demoran en tramites o plataforma, La marca de renombre y de seriedad, No pedirle garantías para créditos, Calidad de los productos financieros, Calidad del servicio, Velocidad para resolver problemas, Habilidad para resolver problema, Buena comunicación, Página web amigable, Atención telefónica.

Los entrevistados indicaron: la accesibilidad como el atributo que se encuentra en el primer lugar de importancia. Seguido de la página web amigable. En tercer lugar, escogieron calidad de productos financieros y habilidad para resolver problemas; en el cuarto lugar, la calidad de servicios y no pedir garantías; y en el quinto lugar, seguimiento a los trámites y la marca de renombre y seriedad.

Tabla 12 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Turismo

Importancia	Atributos	
1er lugar	Accesibilidad	
2do lugar	Página web amigable	
3er lugar	Calidad de productos financieros	Habilidad para resolver problemas
4to lugar	Calidad de servicio	No pedirle garantías para créditos
5to lugar	Seguimiento a los trámites	La marca de renombre y de seriedad

En cuanto a la identificación a los atributos que más le satisface a los empresarios del sector turismo, se encuentran:

- Como más satisfactorio: página web amigable y la accesibilidad
- Seguimiento de la calidad de los productos financieros, seguimiento a los trámites y habilidad para resolver problemas.

Por otro lado, se consultó sobre el conocimiento y la utilización de los programas de AMPYME, el 50% indico que conoce “un poco” pero no utiliza los programas (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). El 50% restante indicó que conoce, pero no utiliza los programas de AMPYME. Los entrevistados comentaron lo siguiente:

- El capital semilla es un apoyo muy básico para microempresa, no para arrancar un negocio más estructurado. En general se debe hacer mucho solo por 2 mil dólares, considera que esos apoyos deben llegar hasta 10 mil con desembolsos que dependan del tipo y nivel de emprendimiento. La banca de oportunidades es buena, pero en tiempos actuales, no hay seguridad de que la empresa pueda pagar.
- Al hacer los acercamientos con los bancos, los oficiales indican que no se están desembolsando (los programas de AMPYME). Los bancos piden garantías, pero las empresas no están recibiendo ese respaldo.
- AMPYME debe definir sus programas atendiendo los diferentes segmentos de MYPE (por ejemplo, por sector o actividad económica), ya que hay sectores más atractivos que otros para la banca y la idea es que todos tengan igual oportunidad.
- Los programas son buenos en general, pero requieren mayor presupuesto y una atención personalizada.
- Es necesario reevaluar las alianzas con las entidades financieras verificar su efectividad y evolución a través del tiempo y proporcionar información al ecosistema.

Recomendaciones de Políticas Públicas

Se consulto a los empresarios sobre sus recomendaciones para el diseño de una política pública que mejore la inclusión financiera de las empresas del sector MYPE, entre ellas se encuentran:

- Impulsar el e-commerce para todo aquel que provea un producto y servicio. Porque eso de transferencias va quedando rezagado el e-commerce es el presente y el futuro. Es una herramienta urgente que las entidades la integren de forma amigable.
- La oferta de bancos debe ser más atractiva y que vayan acordes a las necesidades actuales de las empresas. No pueden tratar al empresario con las mismas políticas de hace 10-15 años, las mismas deben modernizarse.
- Es importante que la banca no solo evalúe la situación cuantitativa de la empresa sino también cualitativa del empresario.

2.2.7 Servicios

En esta sección se presentan los resultados de las entrevistas realizada a empresarios del sector servicio, donde se aprecia la relación de éstos con las entidades financieras, el uso y la apreciación de los servicios y se presentan algunas recomendaciones de política pública para la inclusión financiera del sector MYPE, propuestas por los empresarios de este sector.

Caracterización

El 100% de los entrevistados tienen vinculación principalmente con bancos, resaltando los bancos privados. La preferencia de esta entidad se basa:

- en que, aunque tienen limitaciones para la atención y soluciones para las microempresas, en la banca estatal es aún peor la situación.
- el banco (con cartera de microfinanzas) le ofreció un mejor interés.

En cuanto al tiempo de estar relacionados (cliente y el banco), el 66% de los entrevistados indicaron tener una relación de 4- 5 años. Mientras el 33% mantiene una relación con su banco de más de 5 años.

Al consultar si tenían vinculación con otra entidad financiera, el 100% respondió que no mantienen relación con otra entidad financiera. Entre las razones para ello se encuentran:

- consideran que las otras entidades, como financieras tienen intereses más altos y otras políticas
- las financieras casi piden los mismos requisitos que los bancos solo que el financiamiento es más caro.
- las cooperativas no tienen un plan de expansión ni impacto en las microempresas considera que todas las entidades tienen el mismo modelo de negocio por temor al riesgo.

Sobre los factores que influyen a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera, los entrevistados escogieron y priorizaron entre los siguientes factores: tasas de

interés, montos ofertados, plazos, atención, horarios, facilidades de interacción (app, atención virtual, sucursal telefónica, etc.), asesoría, seguimiento y otros (especificar). En el primer lugar los entrevistados seleccionaron las tasas de interés y otros (tiempo de respuesta); en segundo lugar, está la atención y los plazos, y en el tercer lugar seleccionaron a la asesoría, la facilidad de interacción y otros (contar con un abanico de ofertas diversas).

Tabla 13 Principales Factores que Influyen al Momento de Preferir una Entidad Financiera- Sector Servicio

Factores	Puesto N°1	Puesto N°2	Puesto N°3
Atención		x	
Asesoría			x
Facilidad de interacción			x
Tasas de interés	x		
Otros	x		x
Plazos		x	

En cuanto a la pregunta sobre la diferencia de los servicios que ofrecen las entidades financieras en Panamá, el 66% de los entrevistados de este sector indicó que sí se diferencian, considerando:

- La oferta de producto es básicamente la misma, pero lo diferencia el sistema, las ofertas y los que ofrecen productos para la MYPE
- El banco tiene más solidez e intereses más bajos y presta mayor cantidad. Las financieras tienen altos intereses y son para créditos pequeños y rápidos

Mientras que el 33% indicó que, aunque hay pocas diferencias en general es lo mismo. Se explicó por parte de los entrevistados, que la microempresa es un segmento muy amplio y hay distintos niveles de micro. La clasificación amplia (sin considerar los niveles de microempresa) ha llevado a la banca a mirar con lupa a las micro y crean desventaja a las micro más desarrolladas.

Uso y Apreciación de los Servicios

La mayoría de los entrevistados (66%) indicaron que contar con una institución financiera que le apoye es de beneficio para su empresa, debido a:

- le formaliza y le brinda facilidades para tu negocio (cobro, pagos, y transferencias electrónicas)
- para tener créditos para situaciones inesperadas

Un 33% mencionó que no ve beneficio de contar con una entidad financiera, ya que la situación actual ha llevado a la empresa a no poder cumplir con todos los requisitos que la banca exige y por ello, han tenido que buscar otras alternativas para obtener fondos.

Al comparar la entidad con vinculación principal con otras entidades financieras, el 66% de los entrevistados consideran que su entidad es satisfactoria porque la entidad tiene muchas ganas de ayudar y cuenta con una mejor atención. A pesar de que no tienen la mejor tasa de interés tienen la flexibilidad para el independiente que no tiene ficha. Mientras que el

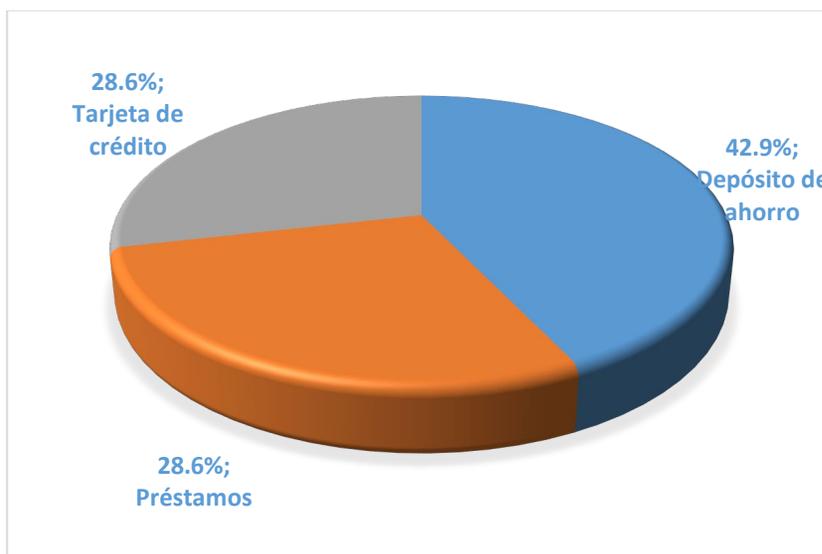
33% lo califico como regular, por la falta atención dirigida específicamente a cubrir las necesidades de la micro y a que siempre piden garantías.

Sobre el principal canal de relacionamiento con su institución financiera, la mayoría indicó utilizar banca en línea, y una minoría el chat, entre las razones se encuentran:

- por la agilidad y la facilidad que ofrece al usuario
- el banco le queda a una hora de distancia. Antes de la pandemia visitaba la sucursal física, pero ahora se contacta vía chat
- es lo más rápido y ahorra el tener que presentarse físicamente a un lugar, ahora más con la pandemia.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, el producto que fue más seleccionados es el depósito de ahorro. Seguido por la tarjeta de crédito y los préstamos, tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 8 Producto Financieros Más Utilizados por los Entrevistados- Sector Servicio



Por otro lado, al consultar sobre ¿Dónde recibe financiamiento? El 66% de los empresarios del sector servicio respondió que, de los bancos, por la solidez, las tasas y la flexibilidad en los plazos. Mientras que el porcentaje restante indicó que se financia con las operaciones propias de la empresa.

Sobre la calidad de productos el 66% de los empresarios la clasifican como “buena” pues ofrecen mejores tasas de interés. El resto lo calificó como regular, pues existen muchas limitaciones en los productos que ofrecen para el microempresario (no responden a las necesidades y no es personalizado).

En cuanto a la calidad de los servicios, el 66% indicó que es buena, por la excelente atención y personalizada, aunque se comentó que se esperaba más cantidad y frecuencia de asesorías para mejorar el desarrollo del negocio. El 33% restante lo considera regular

porque el gerente de la plaza tiene que ser capacitado para que atienda mejor al empresario. Al micro, lo atiende el oficial nunca el gerente.

En adición se consultó sobre la existencia de problemas con la entidad financiera principal. El 100% respondió negativamente. Sin embargo, se opinó que:

- se necesita más apoyo al empresario ante estos momentos de incertidumbre
- la banca privada debe dejar la clasificación (segmento por tamaño) que a veces encasilla a los microempresarios. Debe brindar los productos de acuerdo con la realidad actual.

Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 que tanto recomendaría su principal entidad financiera (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). Los entrevistados valoraron entre 3-5 la recomendación de su entidad financiera. El 33% que valoró en 3, justificó su calificación, por la falta de atención y productos que respondan a las necesidades de la microempresa.

Ante la consulta de si puede mejorarse la atención que le brinda su institución financiera, el 66% de los entrevistados respondió que, si pudiera mejorarse, principalmente:

- el banco puede hacer el pago directo al proveedor para el cual se está pidiendo el préstamo. De esa forma se asegura que el cliente realmente invierta el dinero para lo que necesita.
- se debe capacitar a los gerentes. La banca debe crear su valor en el capital humano. De acuerdo con su experiencia, en otros países los micro son igual de importantes que una corporación y el mismo gerente de ser necesario los atiende. El personal está capacitado para atender a todos los segmentos.

En cuanto a los atributos los entrevistados seleccionaron 5 en orden de importancia, de las siguientes opciones: Tratamiento Especial y personalizado, Accesibilidad (diversos canales de comunicación), Seguimiento a sus trámites, Tiempo que demoran en trámites o plataforma, La marca de renombre y de seriedad, No pedirle garantías para créditos, Calidad de los productos financieros, Calidad del servicio, Velocidad para resolver problemas, Habilidad para resolver problema, Buena comunicación, Página web amigable, Atención telefónica.

Los entrevistados indicaron: el no pedir garantías y el seguimiento de trámites como los atributos que se encuentran en el primer lugar de importancia. Seguido del trato personalizado, accesibilidad y página web amigable. En tercer lugar, escogieron velocidad para resolver problemas, calidad de servicio y atención telefónica; en el cuarto lugar, el tiempo que demoran en trámites o en las plataformas; y en el quinto lugar, habilidad para resolver problemas y la buena comunicación.

Tabla 14 Atributos de las Entidades Financieras Seleccionados según su Importancia- Sector Servicio

Importancia	Atributos	
1er lugar	No pedirle garantías	Seguimiento de trámites
2do lugar	Accesibilidad	Tratamiento especial y personalizado.
	Página web amigable	
3er lugar	Velocidad para resolver problemas	Calidad de servicio
	Atención telefónica	
4to lugar	Tiempo que demoran en trámites o en las plataformas	
5to lugar	Habilidad para resolver problemas	Buena comunicación

En cuanto a la identificación a los atributos que más le satisface a los empresarios del sector logística, se encuentran:

- Como más satisfactorio: No pedirle garantías para el crédito, seguimiento a los trámites y velocidad para resolver problemas
- Seguimiento de: Accesibilidad, calidad de servicios y página web amigable

Por otro lado, se consultó sobre el conocimiento y la utilización de los programas de AMPYME, el 66% indico que conocer en alguna medida (mucho o poco) los programas, pero no los utiliza (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). El 33% solo conoce el programa de Capital Semilla, pero no lo utiliza. Entre los comentarios sobre los programas están:

- Al acercarse a los bancos, no se explica bien el uso de los programas, además, piden un sin fin de requisitos; cuando lo que se necesita es dinero de forma oportuna sin dejar de atender el negocio.
- Los recursos no son atractivos. Lo que ofrecen en capital semilla es para iniciar un emprendimiento amateur que no tiene un norte muy claro, pero no para un negocio sólido con metas. Un empresario serio por ese dinero no va a perder tiempo en ir a una capacitación en temas que ya por su experiencia conoce.

Recomendaciones de Políticas Públicas

Se consulto a los empresarios sobre sus recomendaciones para el diseño de una política pública que mejore la inclusión financiera de las empresas del sector MYPE, entre ellas se encuentran:

- Capacitación en el uso de productos financieros y como acceder a ellos.
- Tasas más competitivas
- Requisitos más asequibles
- Las entidades financieras deben tener una oferta que se ajuste a las diferentes actividades que desarrolla el empresario, con asesoría y visitas del banco

- Ayudar al empresario a obtener la garantía que necesita para pedir un préstamo. En otros países se usa la figura de Fondo Nacional de Garantías (ver Colombia, Costa Rica y Ecuador) donde empresas con al menos 3 años de funcionamiento con movimientos financieros sólidos pueden acceder a esos fondos. Es una alianza entre bancos que prestan y cobran sus intereses con el riesgo del fondo que aporta el Estado. El gobierno tiene subsidios a los del sector agro 8% de interés, pero debe aplicarse a otros rubros donde los empresarios con trayectoria probada tengan acceso.

2.3 Percepción cuantitativa: encuestas

Para las encuestas, se estableció junto a la AMPYME la cantidad de encuestas requeridas, guardando que exista respuesta en cada uno de los sectores objetivos: agroindustria, comercio, industrias creativas, logística, tecnología, turismo y servicios. En el cuestionario se identifican aspectos como: la caracterización de la empresa, relación con los productos y servicios financieros, satisfacción, fidelización, entre otros.

La herramienta se aplicó con el apoyo de diversos gremios tales como: APATEL, APEDE, Cámara Marítima de Panamá, Cámara de Turismo de Herrera, CAMTUR, CAPATEC, CCIAP de Panamá, CCIAP de Veraguas, COEL, FUDIS, GANTRAP, LAPGL y UNPYME; así como los Centros de Competitividad Regionales: CECOMRO, CECOMCE, CECOMCRO.

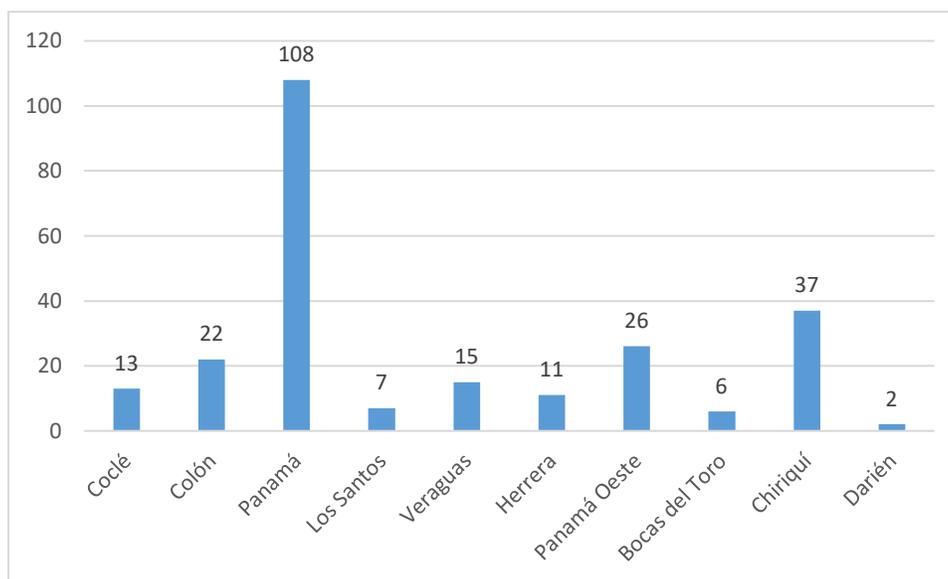
Se realizaron 247 encuestas virtuales a nivel nacional contemplando que hubiera respuestas en todas las actividades económicas en los 7 sectores seleccionados: agroindustria, comercio, industrias creativas, logística, tecnología, turismo y servicios. Las encuestas se llevaron a cabo entre el 23 de marzo y el 24 de abril del 2021.

Datos generales de los empresarios encuestados:

De los empresarios encuestados el 56.3% fueron del género masculino y el 43.7% del género femenino.

En cuanto a la localización de la oficina principal de la empresa se distribuyen de la siguiente manera. La mayoría se ubican en Panamá con el 43.7%, seguido de Chiriquí con el 15% y Panamá Oeste con el 10.5%.

Gráfica 9 Localización de la Oficina Principal de la Empresa según Provincia



También, se clasificaron por los rangos de edades de los empresarios encuestados, en su mayoría se ubicaban en los rangos de 40-49 años y 50-59 años, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 15 Rango de Edades de los Empresarios Encuestados

Rango de Edades	Cantidad	%
15-19 años	0	0.0%
20-24 años	2	0.8%
25-29 años	18	7.3%
30-39 años	48	19.4%
40-49 años	74	30.0%
50-59 años	67	27.1%
60-69 años	32	13.0%
70 y más años	6	2.4%
Total	247	100%

En cuanto al nivel de educación formal de los empresarios la mayoría contaba con licenciatura completa y con maestría completa representando más del 60% de los empresarios.

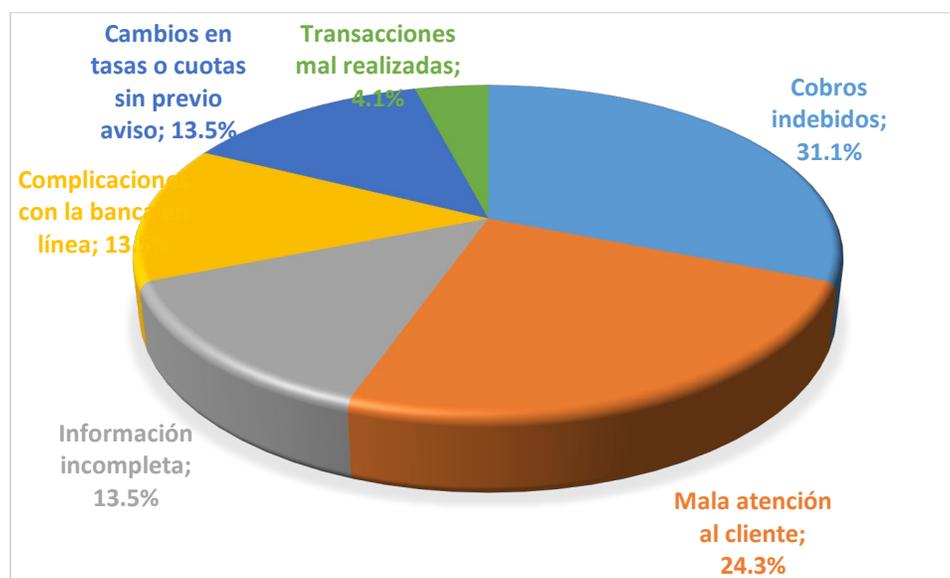
Tabla 16 Nivel de Educación Formal de los Empresarios Encuestados

Nivel Educativo	Cantidad	%
Primaria	0	0.0%
Secundaria	13	5.3%
Superior licenciatura (iniciada)	36	14.6%
Superior licenciatura (completada)	94	38.1%
Superior maestría (iniciada)	33	13.4%
Superior maestría (completada)	62	25.1%
Superior Doctorado	7	2.8%
Superior no universitaria	2	0.8%
Ninguna de las anteriores	0	0.0%
Total	247	100%

Además, en cuanto al tamaño de empresa, el 66.4% pertenecen al segmento empresarial de la microempresa y 33.6% a la pequeña empresa.

En cuanto a los empresarios que han confrontado problemas con alguna entidad financiera, el 25.1% indicaron de manera afirmativa. Dentro de los afectados el 31% indicó cobros indebidos, y el 24.3% mala atención al cliente (el detalle del resto de los problemas están en la Gráfica 10).

Gráfica 10 Porcentaje de los Problemas con las Entidades Financieras



Al analizar la fidelización se pidió que se valorará en una escala de 1-5 que tanto recomendaría su principal entidad financiera (siendo 1 no recomendarlo en lo absoluto y 5 totalmente recomendado). El 38% de los encuestados valoraron en 4, el 29.4% en 3 y el 18.7% en 5.

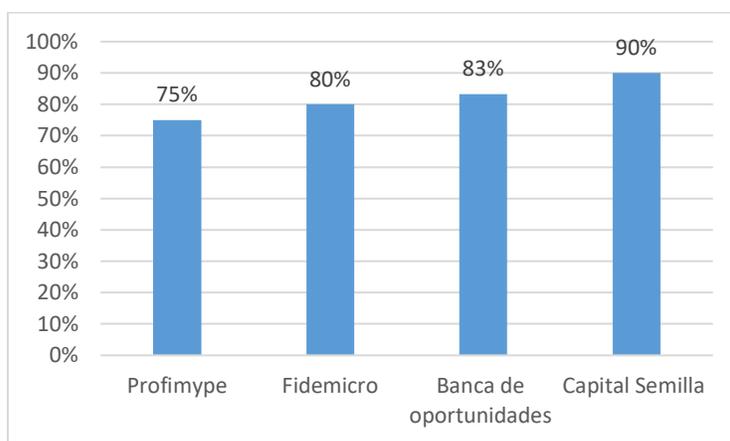
Además, se abordó el conocimiento y utilización de los programas de AMPYME (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla). De los encuestados que indicaron alguna de las dos respuestas los dividimos por el que conoce y el que utiliza. El 21.2% en promedio del total indicó conocer y el 2.5% en promedio informó que solo utiliza. Los programas más conocidos y utilizados fueron Capital semilla y Banca de oportunidades como se muestra en la Tabla 17.

Tabla 17 Porcentaje de Servicios de AMPYME que Conoce y Utiliza

Servicios	Conoce	Utiliza
Profimype	17.8%	1.6%
Fidemicro	12.1%	2.0%
Banca de oportunidades	27.1%	2.4%
Capital Semilla	27.5%	4.0%

De los encuestados que indicaron que utilizaban los servicios de AMPYME, en su mayoría están satisfechos con el servicio. Como se muestra en la Gráfica 12.

Gráfica 11 Nivel de Satisfacción de los Servicios Utilizados de AMPYME



Los resultados de algunas preguntas de la encuesta se analizan de acuerdo con el sector económico en el cual la empresa se desarrolla:

2.3.1 Agroindustria

Dentro del sector Agroindustria se analizan aspectos tales como: la caracterización de la empresa y de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios.

Caracterización

El 45.5% de los empresarios contaban con 5-10 empleados, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría de la microempresa contaban de 1-2 empleados, mientras la pequeña empresa en su mayoría se ubicaba en el rango de 5-10 empleados.

Tabla 18 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa Sector Agroindustria

Detalle	Micro	Pequeña	Total
1-2 empleados	42.1	0.0	24.2
3-4 empleados	21.1	0.0	12.1
5-10 empleados	36.8	57.1	45.5
11-19 empleados	0.0	35.7	15.2
50 y más empleados	0.0	7.1	3.0

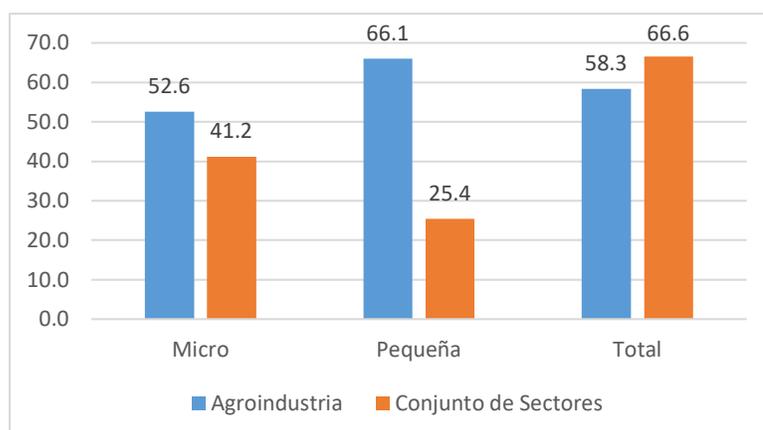
En cuanto a la condición que opera la empresa, el 60.6% tienen personería jurídica, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría la microempresa operaba con personería natural (52.6%), mientras la pequeña empresa con personería jurídica (78.6%).

Para medir el nivel de formalización de las empresas se consultaron si contaban con las siguientes variables: (RUC, Registro patronal en CSS, Registro de municipio, y Licencia de operación). La mayoría de las empresas contaban con RUC y Registro patronal en CSS.

Tabla 19 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	45.0	32.4	39.0
Registro patronal en CSS	20.0	32.4	26.0
Registro de municipio	10.0	13.5	11.7
Licencia de operación	25.0	21.6	23.4

Se identificó el nivel de formalización de las empresas, utilizando los requerimientos empresariales, entre mayor es la cantidad de requerimiento cumplidos por la empresa mayor es el nivel de formalización, las empresas del sector tienen un 58.3% de formalidad, al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa contaba con el 52.6% de formalidad, mientras la pequeña empresa contaba con un nivel más alto de formalidad con el 66.1%. Al compararlo con los demás sectores es uno con bajo nivel de formalidad.

Gráfica 12 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Agroindustria

Relación con los Productos y Servicios Financieros

El 75.8% de los empresarios encuestados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 9.1% indicó que en este momento no tenía vinculación con ninguna entidad, el 6.1% indicó con cooperativas y el 3% con Financieras. Al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa el 63.2% indicó su vinculación con bancos, el 15.8% indicó no tener vinculación con ninguna entidad, el 10.5% indicó con cooperativas y el 5.3% con financiera. En el caso de las pequeñas empresas señalaron solo tener vinculación con bancos. Los que indicaron no tener vinculación indicaron que las razones eran por los altos costos y por los requisitos que exigen. Además, indicaron que lograban financiar sus operaciones con ahorros propios y con préstamos familiares y/o amigos.

El 75% indicó tener más de 5 años vinculados, el 9% de 4-5 años y el 6% de 1-3 años. Además, que tan cubiertas están sus necesidades, el 57.6% indicó a nivel básico, el 30.3% suficientemente cubiertas y el 3% excedieron las expectativas.

En cuanto al principal canal de atención que usan, el 54.5% indicó las oficinas físicas, el 30.3% la banca en línea y el resto se divide en chat y autoservicios.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: préstamos (29.9%), depósitos cuenta corriente (28.4%) y depósito de ahorro (19.4%). También, se evaluó si el costo que se pagan por los servicios financieros es muy caro o razonable. Al segmentarlo por tamaño de empresa, los microempresarios consideraron muy caros los depósitos cuenta corriente, los préstamos y las tarjetas de crédito y los pequeños empresarios los préstamos, las tarjetas de créditos y depósito de ahorro. Los productos con costos razonables, los microempresarios indicaron préstamos, depósito de ahorro, y depósitos cuenta corriente; los pequeños empresarios, depósitos cuenta corriente, préstamos, y depósito de ahorro.

Tabla 20 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Agroindustria

Detalle	Micro			Pequeña			Total
	Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total	
Depósito de ahorro	0.0	25.0	21.9	15.4	18.2	17.1	19.4
Depósitos cuenta corriente	50.0	21.4	25.0	7.7	45.5	31.4	28.4
Depósito a plazo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Préstamos	25.0	28.6	28.1	46.2	22.7	31.4	29.9
Tarjeta de crédito	25.0	7.1	9.4	23.1	0.0	8.6	9.0
Leasing	0.0	3.6	3.1	0.0	0.0	0.0	1.5
Factoring	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	2.9	1.5
Cartas de crédito	0.0	3.6	3.1	0.0	4.5	2.9	3.0
ACH	0.0	10.7	9.4	0.0	9.1	5.7	7.5
Punto de venta móvil	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Solicitud antes de la pandemia

Se consultó si la empresa había solicitado un préstamo antes de marzo de 2020 (antes de la pandemia), el 62.5% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 57.1% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 20.0%
- Cuotas acordes con su capacidad de pago 10.0%
- Relación previa con la institución 70.0%

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 62.5%
- Relación previa con la institución 37.5%

Les fue otorgado el 70% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 87.5% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Cambio de políticas bancarias, Pandemia, Poco personal
- Porque la empresa tenía otros compromisos y no pudieron consolidar las deudas
- Tuve problemas con un préstamo que afecto mis referencias personales

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: mejorar la infraestructura; comprar maquinaria, insumos y equipo; y pago de otras deudas. La pequeña empresa indicó en su mayoría: comprar maquinaria, insumos y equipo; mejorar la infraestructura; y pago de otras deudas.

Solicitud después de la pandemia

En el mismo sentido, se consultó si la empresa había solicitado un préstamo durante la pandemia (después de marzo de 2020), el 18.7% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 57.1% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Relación previa con la institución 100.0%

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 16.7%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 33.3%
- Relación previa con la institución 50.0%

Les fue otorgado el 66.7% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 66.7% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Atrasos en los procesos por parte del banco para hacer la presentación del crédito
- El banco no quiso
- Por motivos de la pandemia, ya que todo se paralizó.

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: para adaptarse a la nueva normalidad; y cubrir gastos inesperados. La pequeña empresa indicó en su mayoría: pago de otras deudas; y para adaptarse a la nueva normalidad.

2.3.2 Comercio

Dentro del sector Comercio se analizan aspectos tales como: la caracterización de la empresa y de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios.

Caracterización

El 42.9% de los empresarios contaban con 1-2 empleados, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría de la microempresa contaban de 1-2 empleados, mientras la pequeña empresa en su mayoría se ubicaba en el rango de 5-10 empleados.

Tabla 21 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Comercio

Detalle	Micro	Pequeña	Total
1-2 empleados	54.3	14.3	42.9
3-4 empleados	31.4	7.1	24.5
5-10 empleados	11.4	35.7	18.4
11-19 empleados	0.0	7.1	2.0
20-49 empleados	2.9	21.4	8.2
50 y más empleados	0.0	14.3	4.1

En cuanto a la condición que opera la empresa, el 53.1% tienen personería jurídica, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría la microempresa operaba con personería natural (62.9%), mientras la pequeña empresa con personería jurídica (92.9%).

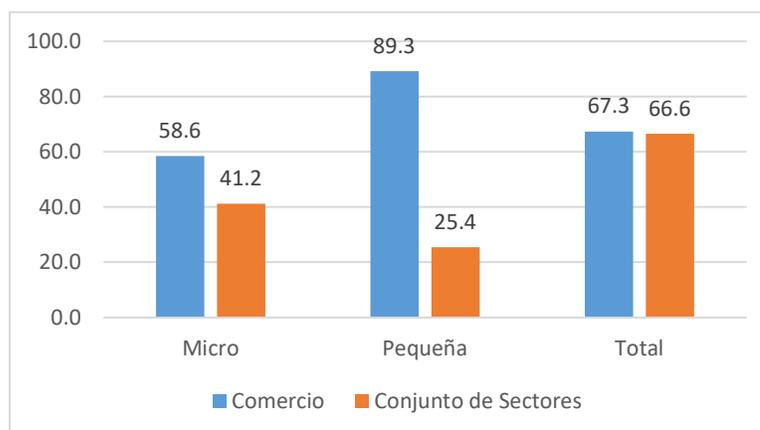
Para medir el nivel de formalización de las empresas se consultaron si contaban con las siguientes variables: (RUC, Registro patronal en CSS, Registro de municipio, y Licencia de operación). La mayoría de las empresas contaban con RUC y Licencia de operación.

Tabla 22 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	31.7	24.0	28.8
Registro patronal en CSS	19.5	28.0	22.7
Registro de municipio	18.3	24.0	20.5
Licencia de operación	30.5	24.0	28.0

Se identificó el nivel de formalización de las empresas, utilizando los requerimientos empresariales, entre mayor es la cantidad de requerimiento cumplidos por la empresa mayor es el nivel de formalización, las empresas del sector tienen un 67.3% de formalidad, al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa contaba con el 58.6% de formalidad, mientras la pequeña empresa contaba con un nivel más alto de formalidad con el 89.3%. Al compararlo con los demás sectores es el tercer sector con mayor nivel de formalidad.

Gráfica 13 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Comercio



Relación con los Productos y Servicios Financieros

El 59.2% de los empresarios encuestados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 30.6% indicó que en este momento no tenía vinculación con ninguna entidad, el 2% indicó con cooperativas y el 8% con Financieras. Al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa el 45.7% indicó su vinculación con bancos, el 40% indicó no tener vinculación con ninguna entidad, el 11.4% indicó con financieras y el 2.9% con cooperativas. En el caso de las pequeñas empresas señalaron que el 92.9% tener vinculación con bancos y el 7.1% no tiene vinculación. En el caso de las pequeñas empresas señalaron solo tener vinculación con bancos. Los que indicaron no tener vinculación expresaron que las razones eran por los altos costos, por los requisitos que exigen y por la distancia. Además, indicaron que lograban financiar sus operaciones con ahorros propios, con préstamos familiares y/o amigos y con crédito comercial.

El 51% indicó tener más de 5 años vinculados, el 14.3% de 1-3 años, el 4% de 1-3 años y el resto no respondió. Además, que tan cubiertas están sus necesidades, el 57.1% indicó a nivel básico, el 8.2% suficientemente cubiertas y el 4.1% excedieron las expectativas, el resto no respondió.

En cuanto al principal canal de atención que usan, el 30.6% indicó banca en línea y el 24.5% oficinas físicas.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: depósitos cuenta corriente (29.1%), ACH (17.4%) y préstamos (15.1%). También, se evaluó si el costo que se pagan por los servicios financieros es muy caro o razonable. Al segmentarlo por tamaño de empresa, los microempresarios consideraron muy caros los depósitos cuenta corriente, los préstamos y las tarjetas de crédito y los pequeños empresarios depósito cuenta corriente, los préstamos, y las tarjetas de créditos. Los productos con costos razonables, los microempresarios indicaron depósitos cuenta corriente, ACH y depósito de ahorro; los pequeños empresarios, depósitos cuenta corriente, ACH. y puntos de venta móvil.

Tabla 23 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Comercio

Detalle	Micro			Pequeña			Total
	Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total	
Depósito de ahorro	16.1	15.8	16.3	0.0	9.5	5.7	11.6
Depósitos cuenta corriente	22.6	36.8	28.6	29.4	28.6	31.4	29.1
Depósito a plazo	6.5	5.3	6.1	0.0	4.8	2.9	4.7
Préstamos	22.6	5.3	16.3	23.5	4.8	14.3	15.1
Tarjeta de crédito	22.6	0.0	14.3	17.6	4.8	11.4	12.8
Leasing	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	2.9	1.2
Factoring	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Cartas de crédito	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0	2.9	1.2
ACH	9.7	26.3	16.3	5.9	28.6	20.0	17.4
Puntos de venta móvil	0.0	10.5	2.0	17.6	14.3	8.6	7.0

Solicitud antes de la pandemia

Se consultó si la empresa había solicitado un préstamo antes de marzo de 2020 (antes de la pandemia), el 57.1% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 69.2% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 8.3%
- Cuotas acordes con su capacidad de pago 8.3%
- Obtención del monto deseado en mano 8.3%
- Otros (especifique) 8.3%
- Proximidad 16.7%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 16.7%
- Relación previa con la institución 33.3%

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 22.2%
- Obtención del monto deseado en mano 11.1%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 11.1%
- Relación previa con la institución 55.6%

Les fue otorgado el 58.3% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 66.7% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Muchos requisitos
- No lo tome por que la mensualidad era muy alta y el plazo del préstamo muy corto. Era lo que encarecía la mensualidad.

- No pudimos consolidar, pues la banca donde tenemos préstamos comerciales con garantía hipotecaria traspaso desde el inicio mi casa y propiedad a una fiduciaria por lo que los otros bancos negaron la consolidación porque una de las garantías literalmente no es mía.
- Por mis estados financieros, aunque tuviera una buena garantía
- Por mis estados financieros a pesar de que tenía una buena garantía
- Riesgo de la industria de la construcción
- Taza de interés muy alto

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: mejorar la infraestructura; comprar maquinaria, insumos y equipo; y pago de otras deudas. La pequeña empresa indicó en su mayoría: comprar maquinaria, insumos y equipo; mejorar la infraestructura; y pago de otras deudas.

Solicitud después de la pandemia

En el mismo sentido, se consultó si la empresa había solicitado un préstamo durante la pandemia (después de marzo de 2020), el 14.3% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 38.5% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- | | |
|---------------------------------------|-------|
| • Obtención del monto deseado en mano | 33.3% |
| • Proximidad | 33.3% |
| • Relación previa con la institución | 33.3% |

Pequeña empresa

- | | |
|--|-------|
| • Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) | 40.0% |
| • Relación previa con la institución | 60.0% |

Les fue otorgado el 100% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 60% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Por la Pandemia
- Solicitaban muchas garantías que no todas podía cumplir

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: cubrir gastos inesperados. La pequeña empresa indicó en su mayoría: pago de otras deudas; comprar maquinaria, insumos y equipo; y para el pago de planilla.

2.3.3 Industrias Creativas

Dentro del sector Industrias Creativas se analizan aspectos tales como: la caracterización de la empresa y de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios.

Caracterización

El 36% de los empresarios contaban con 1-2 empleados, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría de la microempresa contaban de 1-2 empleados, mientras la pequeña empresa en su mayoría se ubicaba en el rango de 5-10 empleados.

Tabla 24 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Industrias Creativas

Detalle	Micro	Pequeña	Total
1-2 empleados	50.0	0.0	36.0
3-4 empleados	33.3	14.3	28.0
5-10 empleados	16.7	71.4	32.0
11-19 empleados	0.0	14.3	4.0

En cuanto a la condición que opera la empresa, el 52% tienen personería jurídica, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría la microempresa operaba con personería natural (66.7%), mientras la pequeña empresa con personería jurídica (100%).

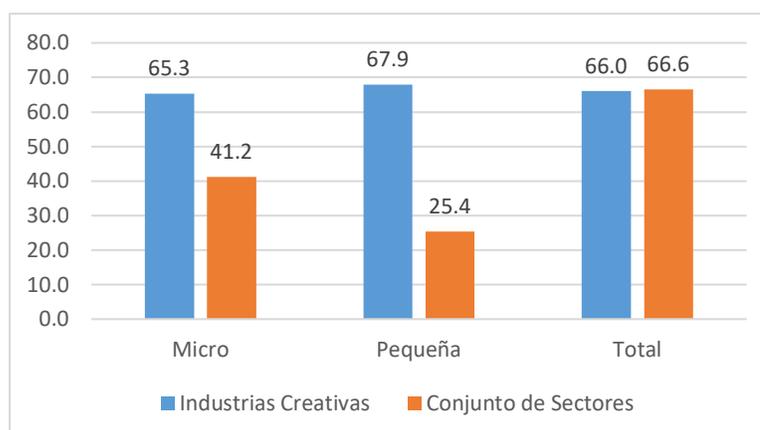
Para medir el nivel de formalización de las empresas se consultaron si contaban con las siguientes variables: (RUC, Registro patronal en CSS, Registro de municipio, y Licencia de operación). La mayoría de las empresas contaban con RUC y Licencia de operación.

Tabla 25 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	36.2	31.6	34.8
Registro patronal en CSS	14.9	21.1	16.7
Registro de municipio	19.1	15.8	18.2
Licencia de operación	29.8	31.6	30.3

Se identificó el nivel de formalización de las empresas, utilizando los requerimientos empresariales, entre mayor es la cantidad de requerimiento cumplidos por la empresa mayor es el nivel de formalización, las empresas del sector tienen un 66% de formalidad, al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa contaba con el 65.3% de formalidad, mientras la pequeña empresa contaba con un nivel más alto de formalidad con el 67.9%.

Gráfica 14 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Industrias Creativas



Relación con los Productos y Servicios Financieros

El 56% de los empresarios encuestados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 32% indicó que en este momento no tenía vinculación con ninguna entidad, el 8% indicó con cooperativas y el 4% con Financieras. Al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa el 38.9% indico su vinculación con bancos, el 44.4% indico no tener vinculación con ninguna entidad, el 11.1% indico con cooperativas y el 5.6% con financiera. En el caso de las pequeñas empresas señalaron solo tener vinculación con bancos. Los que indicaron no tener vinculación indicaron que las razones eran por los altos costos y por los requisitos que exigen. Además, indicaron que lograban financiar sus operaciones con ahorros propios, con préstamos familiares y/o amigos y otros indicaron banca de oportunidad y banco en el extranjero.

El 44% indicó tener más de 5 años vinculados, el 16% de 4-5 años y el 8% de 1-3 años. Además, que tan cubiertas están sus necesidades, el 44% indicó a nivel básico, el 20% suficientemente cubiertas y el 4% excedieron las expectativas.

En cuanto al principal canal de atención que usan, con el 28% ambas indicaron las oficinas físicas y la banca en línea.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: ACH (19.6%), tarjeta de crédito (19.6%), y depósitos cuenta corriente (17.4%). También, se evaluó si el costo que se pagan por los servicios financieros es muy caro o razonable. Al segmentarlo por tamaño de empresa, los microempresarios consideraron muy caros las tarjetas de crédito, ACH, los depósitos cuenta corriente, y los préstamos y los pequeños empresarios los préstamos, y las tarjetas de créditos. Los productos con costos razonables, los microempresarios indicaron depósito de ahorro, y ACH; los pequeños empresarios, depósitos cuenta corriente, depósito de ahorro, y ACH.

Tabla 26 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Industrias Creativas

Detalle	Micro			Pequeña			Total
	Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total	
Depósito de ahorro	11.1	25.0	21.7	0.0	20.0	9.5	15.2
Depósitos cuenta corriente	11.1	12.5	13.0	15.4	30.0	23.8	17.4
Depósito a plazo	0.0	12.5	8.7	0.0	10.0	4.8	6.5
Préstamos	11.1	12.5	13.0	23.1	10.0	19.0	15.2
Tarjeta de crédito	44.4	6.3	21.7	23.1	10.0	19.0	19.6
Leasing	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	4.8	2.2
Factoring	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Cartas de crédito	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ACH	22.2	18.8	21.7	15.4	20.0	19.0	19.6
Puntos de venta móvil	0.0	12.5	0.0	15.4	0.0	0.0	4.3

Solicitud antes de la pandemia

Se consultó si la empresa había solicitado un prestamos antes de marzo de 2020 (antes de la pandemia), el 10% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 57.1% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Otros (fue el único que me financio después de tocar muchas puertas)

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 25%
- Otros 25%
- Relación previa con la institución 50%

Les fue otorgado el 100% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 75% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Riesgo del mercado al cual pertenece mi giro de negocio

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: comparar maquinaria, insumos y equipo; y pago de otras deudas. La pequeña empresa indicó en su mayoría: comprar maquinaria, insumos y equipo; y mejorar la infraestructura.

Solicitud después de la pandemia

En el mismo sentido, se consultó si la empresa había solicitado un prestamos durante la pandemia (después de marzo de 2020), el 0% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 14.3% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Pequeña empresa

- Otros (Reactivación económica)

No se le fue otorgado los préstamos solicitados. No dejaron comentario sobre el tema.

Aunque no fue otorgado los préstamos solicitados, la pequeña empresa indicó en su mayoría lo usaría: para adaptarse a la nueva normalidad; y comprar maquinaria, insumos y equipos.

2.3.4 Logística

Dentro del sector Logístico se analizan aspectos tales como: la caracterización de la empresa y de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios.

Caracterización

El 31.6% de los empresarios se reflejan de igual manera que contaban con 1-2, 3-4 y 5-10 empleados, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría de la microempresa contaban de 1-2 y 3-4 empleados, mientras la pequeña empresa en su mayoría se ubicaba en el rango de 5-10 empleados.

Tabla 27 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Logística

Detalle	Micro	Pequeña	Total
1-2 empleados	33.3	28.6	31.6
3-4 empleados	33.3	28.6	31.6
5-10 empleados	25.0	42.9	31.6
11-19 empleados	8.3	0.0	5.3

En cuanto a la condición que opera la empresa, el 52.6% tienen personería natural, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría la microempresa operaba con personería natural (58.3%), mientras la pequeña empresa con personería jurídica (57.1%).

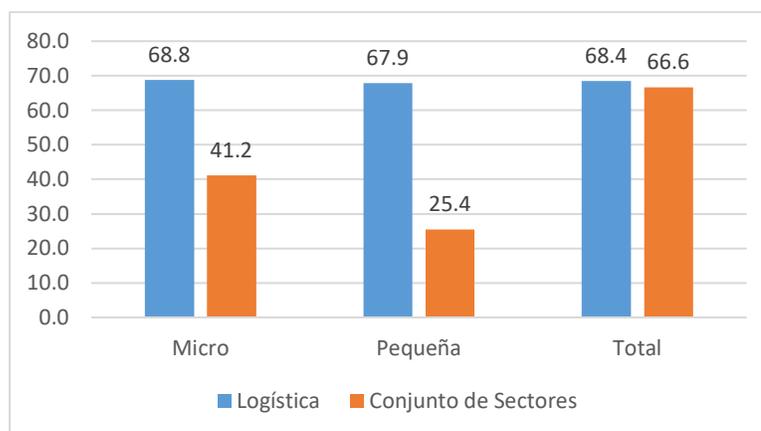
Para medir el nivel de formalización de las empresas se consultaron si contaban con las siguientes variables: (RUC, Registro patronal en CSS, Registro de municipio, y Licencia de operación). La mayoría de las empresas contaban con RUC y Registro patronal en CSS.

Tabla 28 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	33.3	36.8	34.6
Registro patronal en CSS	21.2	26.3	23.1
Registro de municipio	21.2	21.1	21.2
Licencia de operación	24.2	15.8	21.2

Se identificó el nivel de formalización de las empresas, utilizando los requerimientos empresariales, entre mayor es la cantidad de requerimiento cumplidos por la empresa mayor es el nivel de formalización, las empresas del sector tienen un 68.4% de formalidad, al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa contaba con el 68.8% de formalidad, mientras la pequeña empresa contaba con un nivel más bajo de formalidad con el 67.9%.

Gráfica 15 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Logística



Relación con los Productos y Servicios Financieros

El 84.2% de los empresarios encuestados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 10.5% indicó con cooperativas y el 5.3% con Financieras. Al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa el 83.3% indico su vinculación con bancos, y el 16.7% indico con cooperativas. En el caso de las pequeñas empresas el 85.7% señalaron tener vinculación con bancos y el 14.3% con financieras. En el caso de las pequeñas empresas señalaron solo tener vinculación con bancos.

El 47.4% indicó tener más de 5 años vinculados, el 26.3% de 4-5 años y el 26.3% de 1-3 años. Además, que tan cubiertas están sus necesidades, el 52.6% indicó suficientemente cubiertas, el 42.1% a nivel básico, y el 5.3% excedieron las expectativas.

En cuanto al principal canal de atención que usan, el 52.6% indicó la banca en línea, el 26.3% las oficinas físicas y el resto se divide en autoservicios, chat y sucursal telefónica.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: ACH (23.1%), depósitos cuenta corriente (23.1%) y depósito de ahorro (21.2). También, se evaluó si el costo que se pagan por los servicios financieros es muy caro o razonable. Al segmentarlo por tamaño de empresa, los microempresarios consideraron muy caros tarjeta de crédito, y ACH, y los pequeños empresarios los préstamos, las tarjetas de créditos y leasing. Los productos con costos razonables, los microempresarios indicaron ACH, depósito de ahorro, y depósitos cuenta corriente; los pequeños empresarios, depósitos cuenta corriente, depósito de ahorro y ACH.

Tabla 29 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Logística

Detalle	Micro			Pequeña			Total
	Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total	
Depósito de ahorro	14.3	25.0	22.6	0.0	22.2	19.0	21.2
Depósitos cuenta corriente	0.0	25.0	19.4	0.0	33.3	28.6	23.1
Depósito a plazo	0.0	4.2	3.2	0.0	5.6	4.8	3.8
Préstamos	0.0	8.3	6.5	33.3	11.1	14.3	9.6
Tarjeta de crédito	42.9	4.2	12.9	33.3	0.0	4.8	9.6
Leasing	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	4.8	1.9
Factoring	14.3	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	1.9
Cartas de crédito	0.0	8.3	6.5	0.0	0.0	0.0	3.8
ACH	28.6	25.0	25.8	0.0	22.2	19.0	23.1
Puntos de venta móvil	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	4.8	1.9

Solicitud antes de la pandemia

Se consultó si la empresa había solicitado un prestamos antes de marzo de 2020 (antes de la pandemia), el 33.3% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 57.1% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 50.0%
- Relación previa con la institución 50.0%

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 25.0%
- Cuotas acordes con su capacidad de pago 50.0%
- Relación previa con la institución 25.0%

Les fue otorgado el 75% de los préstamos solicitados por parte de la micro empresa y el 100% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- No cubríamos los requisitos exigidos por el banco

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: cubrir gastos inesperados; mejorar la infraestructura; y pago de otras deudas. La pequeña empresa indicó en su mayoría: comprar maquinaria, insumos y equipo; pago de otras deudas; y cubrir gastos inesperados.

Solicitud después de la pandemia

En el mismo sentido, se consultó si la empresa había solicitado un préstamo durante la pandemia (después de marzo de 2020), el 25% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 14.3% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Proximidad 33.3%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 33.3%
- Relación previa con la institución 33.3%

Pequeña empresa

- Relación previa con la institución 100.0%

Les fue otorgado el 66.7% de los préstamos solicitados por parte de la micro empresa y el 100% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- No cubríamos los requisitos exigidos por el banco

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: pago de otras deudas; para adaptarse a la nueva normalidad; y cubrir gastos inesperados. La pequeña empresa indicó en su mayoría: pago de otras deudas; y para adaptarse a la nueva normalidad.

2.3.5 Servicios

Dentro del sector Servicios se analizan aspectos tales como: la caracterización de la empresa y de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios.

Caracterización

El 36% de los empresarios contaban con 1-2 empleados, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría de la microempresa contaban de 1-2 empleados, mientras la pequeña empresa en su mayoría se ubicaba en el rango de 3-4 y 5-10 empleados.

Tabla 30 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Servicios

Detalle	Micro	Pequeña	Total
1-2 empleados	46.9	16.7	36.0
3-4 empleados	28.1	27.8	28.0
5-10 empleados	18.8	27.8	22.0
11-19 empleados	6.3	16.7	10.0
20-49 empleados	0.0	11.1	4.0

En cuanto a la condición que opera la empresa, el 58% tienen personería jurídica, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría la microempresa operaba con personería natural (59.4%), mientras la pequeña empresa con personería jurídica (88.9%).

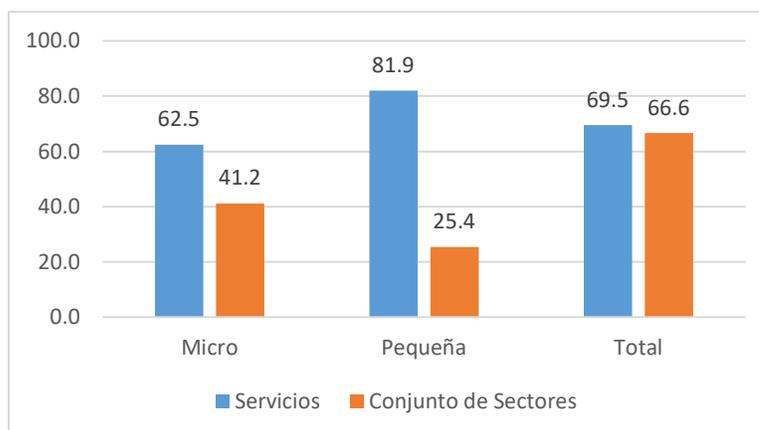
Para medir el nivel de formalización de las empresas se consultaron si contaban con las siguientes variables: (RUC, Registro patronal en CSS, Registro de municipio, y Licencia de operación). La mayoría de las empresas contaban con RUC y Licencia de operación.

Tabla 31 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	37.5	30.5	34.5
Registro patronal en CSS	16.3	27.1	20.9
Registro de municipio	21.3	20.3	20.9
Licencia de operación	25.0	22.0	23.7

Se identificó el nivel de formalización de las empresas, utilizando los requerimientos empresariales, entre mayor es la cantidad de requerimiento cumplidos por la empresa mayor es el nivel de formalización, las empresas del sector tienen un 69.5% de formalidad, al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa contaba con el 62.5% de formalidad, mientras la pequeña empresa contaba con un nivel más alto de formalidad con el 81.9%. Al compararlo con los demás sectores es uno con bajo nivel de formalidad.

Gráfica 16 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Servicios



Relación con los Productos y Servicios Financieros

El 62% de los empresarios encuestados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 32% indicó que en este momento no tenía vinculación con ninguna entidad, el 2% indicó con cooperativas y el 4% con otros. Al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa el 53.1% indicó su vinculación con bancos, el 40.6% indicó no tener vinculación con ninguna entidad, el 3.1% indicó con cooperativas. En el caso de las pequeñas empresas el 77.8% señalaron tener vinculación con bancos y el 16.7% indicó que no tenían vinculación con entidades. Adicional, en otros señalaron que obtuvieron préstamos con amigos. En el caso de las pequeñas empresas señalaron solo tener vinculación con bancos. Los que indicaron no tener vinculación indicaron que las razones eran por los altos costos y por los requisitos que exigen. Además, indicaron que lograban financiar sus operaciones con ahorros propios y con préstamos familiares y/o amigos.

El 67.6% indicó tener más de 5 años vinculados, el 20.6% de 4-5 años y el 11.8% de 1-3 años. Además, que tan cubiertas están sus necesidades, el 85.3% indicó a nivel básico, y el 14.7% suficientemente cubiertas.

En cuanto al principal canal de atención que usan, el 61.8% la banca en línea, el 26.5% indicó las oficinas físicas, y el resto se divide en ATM y autoservicios.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: depósitos cuenta corriente (29.2%), ACH (20.2%), y tarjeta de crédito (19.1%). También, se evaluó si el costo que se pagan por los servicios financieros es muy caro o razonable. Al segmentarlo por tamaño de empresa, los microempresarios consideraron muy caros las tarjetas de crédito, y depósito de cuenta corriente. En cuanto, los pequeños empresarios las tarjetas de créditos, depósito cuenta corriente, y ACH. Los productos con costos razonables, los microempresarios indicaron depósitos cuenta corriente, depósito de ahorro, y ACH; los pequeños empresarios, depósitos cuenta corriente, y ACH.

Tabla 32 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Servicios

Detalle	Micro			Pequeña			Total
	Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total	
Depósito de ahorro	11.5	21.7	16.3	10.5	9.5	10.0	13.5
Depósitos cuenta corriente	19.2	39.1	28.6	26.3	33.3	30.0	29.2
Depósito a plazo	0.0	4.3	2.0	0.0	0.0	0.0	1.1
Préstamos	15.4	4.3	10.2	10.5	9.5	10.0	10.1
Tarjeta de crédito	34.6	4.3	20.4	31.6	4.8	17.5	19.1
Leasing	0.0	0.0	0.0	5.3	4.8	5.0	2.2
Factoring	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	2.5	1.1
Cartas de crédito	3.8	4.3	4.1	0.0	4.8	2.5	3.4
ACH	15.4	21.7	18.4	15.8	28.6	22.5	20.2
Puntos de venta móvil	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Solicitud antes de la pandemia

Se consultó si la empresa había solicitado un préstamo antes de marzo de 2020 (antes de la pandemia), el 31.6% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 46.7% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 16.7%
- Cuotas acordes con su capacidad de pago 16.7%
- Obtención del monto deseado en mano 33.3%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 16.7%
- Relación previa con la institución 16.7%

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 28.6%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 14.3%
- Relación previa con la institución 57.1%

Les fue otorgado el 83.3% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 100% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Exceso de documentos solicitados

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: mejorar la infraestructura; comprar maquinaria, insumos y equipo; y pago de otras deudas. La pequeña empresa indicó en su mayoría: comprar maquinaria, insumos y equipo; mejorar la infraestructura; y pago de otras deudas.

Solicitud después de la pandemia

En el mismo sentido, se consultó si la empresa había solicitado un préstamo durante la pandemia (después de marzo de 2020), el 15.8% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 20% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 33.3%
- Obtención del monto deseado en mano 33.3%
- Relación previa con la institución 33.3%

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 66.7%
- Relación previa con la institución 33.3%

Les fue otorgado el 33.3% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 33.3% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Actividad no calificaba
- No contar con avales hipotecarios
- Piden demasiados sustentadores
- No tenía capacidad

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: para adaptarse a la nueva normalidad; y otros (gastos operativos de la empresa y para cancelar deudas de una sucursal nueva que tuvo que cerrar por el Covid). La pequeña empresa indicó en su mayoría: cubrir gastos inesperados; pago de otras deudas; y para adaptarse a la nueva normalidad.

2.3.6 Tecnología

Dentro del sector Tecnología se analizan aspectos tales como: la caracterización de la empresa y de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios.

Caracterización

El 47.4% de los empresarios contaban con 1-2 empleados, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría de la microempresa contaban de 1-2 empleados, mientras la pequeña empresa en su mayoría se ubicaba en el rango de 5-10 empleados.

Tabla 33 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Tecnología

Detalle	Micro	Pequeña	Total
1-2 empleados	72.0	0.0	47.4
3-4 empleados	12.0	15.4	13.2
5-10 empleados	16.0	53.8	28.9
11-19 empleados	0.0	15.4	5.3
20-49 empleados	0.0	15.4	5.3

En cuanto a la condición que opera la empresa, el 65.8% tienen personería jurídica, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría la microempresa operaba con personería jurídica (52%), mientras la pequeña empresa también con personería jurídica (92.3%).

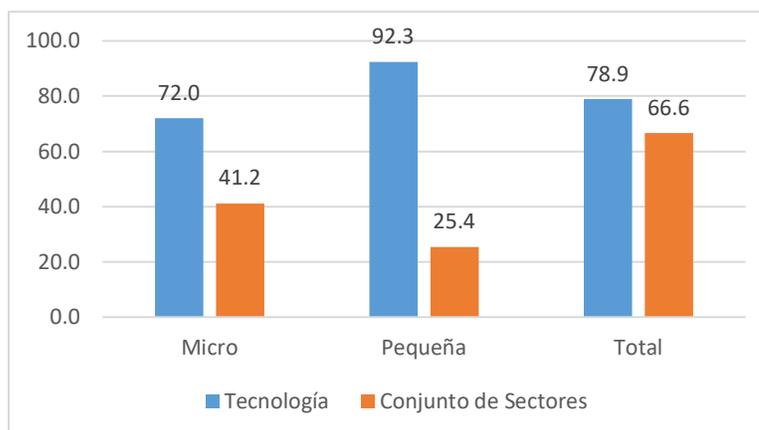
Para medir el nivel de formalización de las empresas se consultaron si contaban con las siguientes variables: (RUC, Registro patronal en CSS, Registro de municipio, y Licencia de operación). La mayoría de las empresas contaban con RUC y Licencia de operación.

Tabla 34 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	33.3	27.1	30.8
Registro patronal en CSS	19.4	25.0	21.7
Registro de municipio	22.2	25.0	23.3
Licencia de operación	25.0	22.9	24.2

Se identificó el nivel de formalización de las empresas, utilizando los requerimientos empresariales, entre mayor es la cantidad de requerimiento cumplidos por la empresa mayor es el nivel de formalización, las empresas del sector tienen un 78.9% de formalidad, al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa contaba con el 72% de formalidad, mientras la pequeña empresa contaba con un nivel más alto de formalidad con el 92.3%. Al compararlo con los demás sectores es el que cuenta con mayor nivel de formalidad, ya sea por segmento o general.

Gráfica 17 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Tecnología



Relación con los Productos y Servicios Financieros

El 71% de los empresarios encuestados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 21% indicó que en este momento no tenía vinculación con ninguna entidad, el 2.6% indicó con cooperativas y el 5.3% con Financieras. Al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa el 64% indico su vinculación con bancos, el 28% indico no tener vinculación con ninguna entidad, el 4% indico con cooperativas y el 4% con financiera. En el caso de las pequeñas empresas el 84.6% señalaron tener vinculación con bancos, el 7.7% con financieras y el 7.7% no tener vinculación. En el caso de las pequeñas empresas señalaron solo tener vinculación con bancos. Los que indicaron no tener vinculación indicaron que las razones eran por los altos costos, por los requisitos que exigen, y en otros señalaron altos costos de interés y deudas anteriores. Además, indicaron que lograban financiar sus operaciones con ahorros propios y con préstamos familiares y/o amigos.

El 40% indicó tener más de 5 años vinculados, el 40% de 1-3 años y el 20% de 4-5 años. Además, que tan cubiertas están sus necesidades, el 70% indicó a nivel básico, el 23.3% suficientemente cubiertas y el 6.7% excedieron las expectativas.

En cuanto al principal canal de atención que usan, el 46.7% indicó la banca en línea, el 33.3% las oficinas físicas y el resto se divide en sucursal telefónica, autoservicios y asistente virtual.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: ACH (21.8%), depósitos cuenta corriente (19.2%) y tarjeta de crédito (17.9%). También, se evaluó si el costo que se pagan por los servicios financieros es muy caro o razonable. Al segmentarlo por tamaño de empresa, los microempresarios consideraron muy caros las tarjetas de crédito, los préstamos, y los depósitos cuenta corriente. En cuanto, los pequeños empresarios las tarjetas de créditos, ACH y depósito cuenta corriente. Los productos con costos razonables, los microempresarios indicaron ACH, depósito de ahorro, y prestamos; los pequeños empresarios, depósitos cuenta corriente, ACH, y depósito de ahorro.

Tabla 35 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Tecnología

Detalle	Micro			Pequeña			Total
	Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total	
Depósito de ahorro	7.1	26.7	20.0	0.0	20.0	12.1	16.7
Depósitos cuenta corriente	21.4	13.3	15.6	21.4	25.0	24.2	19.2
Depósito a plazo	0.0	6.7	4.4	0.0	5.0	3.0	3.8
Préstamos	28.6	16.7	20.0	14.3	0.0	6.1	14.1
Tarjeta de crédito	35.7	10.0	17.8	21.4	15.0	18.2	17.9
Leasing	0.0	0.0	0.0	14.3	5.0	9.1	3.8
Factoring	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	3.0	1.3
Cartas de crédito	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ACH	7.1	26.7	20.0	21.4	25.0	24.2	21.8
Puntos de venta móvil	0.0	0.0	2.2	7.1	0.0	0.0	1.3

Solicitud antes de la pandemia

Se consultó si la empresa había solicitado un préstamo antes de marzo de 2020 (antes de la pandemia), el 44.4% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 66.7% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 62.5%
- Cuotas acordes con su capacidad de pago 12.5%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 12.5%
- Relación previa con la institución 12.5%

Pequeña empresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 12.5%
- Obtención del monto deseado en mano 12.5%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 25.0%
- Relación previa con la institución 50.0%

Les fue otorgado el 75% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 50% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Eliminaron la opción que tenían de dar préstamo sin Garantía. No tenemos Inmuebles
- La entidad financiera es muy estricta en cuanto a las entidades a las que presta. No sé si es nuestra oficial que no cree en el negocio o si es que el Banco tiene una política de no prestar a la PYMES, lo cierto es que no nos prestan.
- No cumplimos sus requisitos
- Políticas del banco

- Restricciones de riesgo del banco y falta de visión parte de la entidad bancaria.

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: mejorar la infraestructura; gastos inesperados; y pago de otras deudas. La pequeña empresa indicó en su mayoría: comprar maquinaria, insumos y equipo; mejorar la infraestructura; y pago de otras deudas.

Solicitud después de la pandemia

En el mismo sentido, se consultó si la empresa había solicitado un préstamo durante la pandemia (después de marzo de 2020), el 16.7% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 25% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- | | |
|--|-------|
| • Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) | 33.3% |
| • Proximidad | 33.3% |
| • Relación previa con la institución | 33.3% |

Pequeña empresa

- | | |
|---|-------|
| • Cuotas acordes con su capacidad de pago | 33.3% |
| • Otros (la institución iba apoyar en Pandemia) | 33.3% |
| • Relación previa con la institución | 33.3% |

Les fue otorgado el 66.7% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 33.3% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- El banco indica que no da préstamos en la pandemia ni hace factoring de cuentas de gobierno
- Nunca nos dieron respuesta

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: para pagos de otras deudas; para adaptarse a la nueva normalidad; y cubrir gastos inesperados. La pequeña empresa indicó: cubrir gastos inesperados; pago de otras deudas; y para adaptarse a la nueva normalidad.

2.3.7 Turismo

Dentro del sector Turismo se analizan aspectos tales como: la caracterización de la empresa y de la relación con las entidades financieras, se evalúa el uso y la apreciación de los servicios.

Caracterización

El 42.9% de los empresarios contaban con 1-2 empleados, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría de la microempresa contaban de 1-2 empleados, mientras la pequeña empresa en su mayoría se ubicaba en el rango de 5-10 empleados.

Tabla 36 Porcentaje de Empresas por Cantidad de Empleados según Tamaño de Empresa del Sector Turismo

Detalle	Micro	Pequeña	Total
1-2 empleados	56.5	20.0	45.5
3-4 empleados	34.8	20.0	30.3
5-10 empleados	8.7	40.0	18.2
11-19 empleados	0.0	20.0	6.1

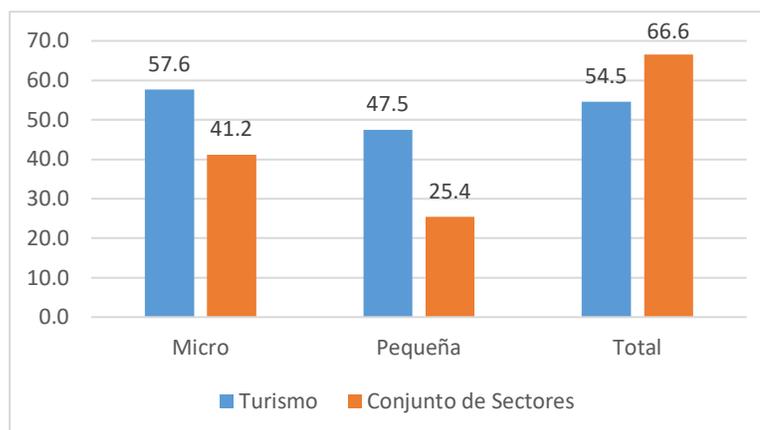
En cuanto a la condición que opera la empresa, el 57.6% tienen personería natural, al segmentarlo por tamaño de empresas, en su mayoría la microempresa operaba con personería natural (65.2%), mientras la pequeña empresa con personería jurídica (60%).

Para medir el nivel de formalización de las empresas se consultaron si contaban con las siguientes variables: (RUC, Registro patronal en CSS, Registro de municipio, y Licencia de operación). La mayoría de las empresas contaban con RUC y Registro de municipio.

Tabla 37 Porcentaje de Empresas por Requerimiento Empresarial

Detalle	Micro	Pequeña	Total
Posee RUC	35.8	47.4	38.9
Registro patronal en CSS	22.6	10.5	19.4
Registro de municipio	22.6	26.3	23.6
Licencia de operación	18.9	15.8	18.1

Se identificó el nivel de formalización de las empresas, utilizando los requerimientos empresariales, entre mayor es la cantidad de requerimiento cumplidos por la empresa mayor es el nivel de formalización, las empresas del sector tienen un 54.5% de formalidad, al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa contaba con el 57.6% de formalidad, mientras la pequeña empresa contaba con un nivel más bajo de formalidad con el 47.5%. Al compararlo con los demás sectores es el sector con más bajo nivel de formalidad.

Gráfica 18 Porcentaje del Nivel de Formalización de las Empresas del Sector Turismo

Relación con los Productos y Servicios Financieros

El 48.5% de los empresarios encuestados indicaron que su vinculación principal es con bancos, el 30.3% indicó que en este momento no tenía vinculación con ninguna entidad, el 12.1% indicó con cooperativas, el 6.1% con financieras y el 3% otros. Al segmentarlo por tamaño de empresas, la microempresa el 43.5% indicó su vinculación con bancos, el 30.4% indicó no tener vinculación con ninguna entidad, el 13% indicó con cooperativas y el 8.7% con financiera y 4.3% otros (Procaja). En el caso de las pequeñas empresas señalaron el 60% tener vinculación con bancos, el 30% indicó no tener vinculación y el 10% con cooperativas. En el caso de las pequeñas empresas señalaron solo tener vinculación con bancos. Los que indicaron no tener vinculación indicaron que las razones eran por los altos costos, por los requisitos que exigen, por la distancia y en otros un encuestado señaló “no cree en ellos”. Además, indicaron que lograban financiar sus operaciones con ahorros propios y con préstamos familiares y/o amigos.

El 43.5% indicó tener más de 5 años vinculados, el 30.4% de 1-3 años y el 26.1% de 4-5 años. Además, que tan cubiertas están sus necesidades, el 69.6% indicó a nivel básico, el 26.1% suficientemente cubiertas y el 4.3% excedieron las expectativas.

En cuanto al principal canal de atención que usan, el 52.1% indicó las oficinas físicas, el 30.4% la banca en línea y el resto se divide en ATM, Chat y autoservicios.

En cuanto a los principales productos que utiliza de su principal institución financiera, los productos más seleccionados fueron: depósitos cuenta corriente (21.6%), depósito de ahorro (17.6%), y préstamos (17.6%). También, se evaluó si el costo que se pagan por los servicios financieros es muy caro o razonable. Al segmentarlo por tamaño de empresa, los microempresarios consideraron muy caros los depósitos de cuenta corriente, los depósitos de ahorro, los préstamos y las tarjetas de crédito. Por el lado de los pequeños empresarios los puntos de venta móvil, los depósitos de cuenta corriente, los préstamos, y las tarjetas de créditos. Los productos con costos razonables, los microempresarios indicaron depósito de ahorro, préstamos y ACH; los pequeños empresarios, depósitos cuenta corriente, y depósito puntos de venta móvil.

Tabla 38 Principales Productos Financieros Utilizados y su Evaluación de sus Costos del Sector Turismo

Detalle	Micro			Pequeña			Total
	Muy caro	Razonable	Total	Muy caro	Razonable	Total	
Depósito de ahorro	33.3	24.0	24.2	0.0	11.1	5.9	17.6
Depósitos cuenta corriente	33.3	12.0	15.2	25.0	33.3	35.3	21.6
Depósito a plazo	0.0	8.0	6.1	0.0	11.1	5.9	5.9
Préstamos	16.7	24.0	21.2	16.7	0.0	11.8	17.6
Tarjeta de crédito	16.7	12.0	12.1	16.7	0.0	11.8	11.8
Leasing	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	5.9	2.0
Factoring	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Cartas de crédito	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ACH	0.0	16.0	12.1	0.0	11.1	5.9	9.8
Puntos de venta móvil	0.0	4.0	9.1	33.3	33.3	17.6	13.7

Solicitud antes de la pandemia

Se consultó si la empresa había solicitado un préstamo antes de marzo de 2020 (antes de la pandemia), el 37.5% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 42.86% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 16.7%
- Cuotas acordes con su capacidad de pago 33.3%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 16.7%
- Relación previa con la institución 33.3%

Pequeña empresa

- Cuotas acordes con su capacidad de pago 33.3%
- Relación previa con la institución 66.7%

Les fue otorgado el 83.3% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y el 66.7% de la pequeña empresa. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- La respuesta fue que no le estaban prestando a la industria turística.
- No cubría el 100% del monto solicitado y tenía que poner una cantidad de dinero que no tenía. No me dieron opciones

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: mejorar la infraestructura; cubrir gastos inesperados; y pago de otras deudas. La pequeña empresa indicó en su mayoría: comprar maquinaria, insumos y equipo; mejorar la infraestructura; pago de planilla y pago de otras deudas.

Solicitud después de la pandemia

En el mismo sentido, se consultó si la empresa había solicitado un préstamo durante la pandemia (después de marzo de 2020), el 31.3% de los microempresarios solicitaron préstamos y el 14.3% de los pequeños empresarios.

También se les consultó cual fue el criterio que predominó al decidir donde solicitar el préstamo e indicaron lo siguiente:

Microempresa

- Costo del financiamiento (tasa de interés, otros cargos) 20.0%
- Proximidad 20.0%
- Rapidez en los tramites (menor costo y tiempo) 40.0%
- Relación previa con la institución 20.0%

Pequeña empresa

- Relación previa con la institución 100.0%

Les fue otorgado el 60% de los préstamos solicitados por parte de la microempresa y a la pequeña empresa no se le fue aprobado ninguno. Por parte, de los que les fue negado el préstamo hicieron los siguientes comentarios:

- Falta de ingresos
- Ponen más requisitos que antes y ven muy riesgosa mi actividad
- Porqué eran 8 meses que no pagaba la letra del primer préstamo

En cuanto el uso del préstamo solicitado, los microempresarios indicaron en su mayoría: cubrir gastos inesperados; pago de otras deudas; y para adaptarse a la nueva normalidad. La pequeña empresa indica: cubrir para adaptarse a la nueva normalidad.

Conclusiones

- El sector empresarial puede apoyarse en los servicios financieros para lograr su expansión y desarrollo, no solo los créditos que facilitan la inversión y el fondeo de la empresa, sino también los depósitos y otros productos financieros.
- El enfoque multidimensional permite contar con una visión integral a la hora de elaborar iniciativas de inclusión financiera que tengan en cuenta tanto las barreras del lado de la demanda como de la oferta, lo cual es clave para que los programas tengan real incidencia en la población.
- Las barreras se pueden identificar en las dimensiones de acceso, uso y calidad de los productos y servicios como en el bienestar financiero general.
- Existen probabilidades de mejora en los niveles de inclusión financiera en la región, en gran parte por las medidas relacionadas con la digitalización de canales, productos y servicios financieros. La digitalización ha creado nuevas oportunidades para abordar la exclusión financiera.
- La oferta de servicios financieros digitales va a alza, pero la demanda no avanza a la misma velocidad. Esto genera importantes retos para oferentes, demandantes, supervisores financieros y gobiernos, entre ellos: infraestructura digital, regulación, costos, habilidades financieras y digitales y la seguridad.
- Según las entrevistas realizadas a 18 empresarios en los 7 sectores seleccionados (agroindustria, comercio, industrias creativas, logística, tecnología, turismo y servicios), los empresarios:
 - Prefieren la vinculación principalmente con bancos en todos los sectores analizados. Destaca la vinculación con la banca privada por encima que con los bancos oficiales.
 - Los factores que influye a la hora de tomar las decisiones para preferir una entidad financiera son: los montos ofertados, las tasas de interés, la facilidad de interacción, la asesoría, la atención y “otros”. Dentro de los otros se especifican: la no penalidad por pago anticipado; el que sea el único banco en la zona cercano a la empresa, los requisitos de aprobación con mayor flexibilidad, facilidad para abrir una cuenta, y el tiempo de respuesta.
 - Existen diferencias, entre los servicios financieros ofertados en Panamá indica la mayoría de los entrevistados, específicamente en los productos que ofrecen, montos y tiempos que manejan para respuesta, aplicaciones tecnológicas, los costos, y en la calidad de los servicios. Los que consideran que no hay diferencias, se refieren a que todas funcionan bajo la misma ley, los requisitos son iguales para todos (sin considerar realmente el segmento empresarial) y piden colaterales.
 - En su mayoría los empresarios prefieren canales virtuales como banca en línea o chat. Aunque este aspecto dependerá de la necesidad del empresario, en algunos momentos como es el caso de pedir préstamos, lo mejor es ir físicamente a la oficina.

- Como principales productos que tienen con su entidad destacan: cuentas de ahorro, préstamos, cuentas de depósitos corrientes, ACH, y tarjeta de crédito.
- Sobre la fuente principal de su financiamiento es la banca, seguido de fondos propios o de las operaciones de la empresa. Una baja proporción indicó cooperativas.
- Los atributos de la entidad financiera que más satisfacen a los empresarios son: el tratamiento especial y personalizado, página web amigable, accesibilidad, no pedir garantías, calidad del servicio y, por último, la marca de renombre y de seriedad.
- Sobre los obstáculos que presentan en su relación con entidades financieras, la mayoría de los entrevistados respondió que no tiene problemas con su entidad. Sin embargo, tanto los que han confrontado problemas como los que no, brindaron sugerencias, entre algunos de ellos: la banca privada debe dejar la clasificación (segmento por tamaño) que a veces encasilla a los microempresarios, debe brindar los productos de acuerdo con la realidad actual; la restricción en el financiamiento por la solicitud de garantías sin evaluar la capacidad real de la empresa; en la banca estatal los financiamientos son lentos para dar respuesta, no dan claramente la información sobre requisitos y cambian los mismos, no son oportunos; el sistema no cuenta con fondos de riesgo para el fomento de la actividad productiva.
- Los principales resultados de las encuestas a los empresarios fueron:
 - En la mayoría de los sectores las empresas están constituidas con personería jurídica, menos en el sector logístico y turismo donde predominaban la natural.
 - El sector tecnología cuenta con el mayor nivel de formalidad, ya sea por segmento empresarial o general, seguido del sector servicios. Caso contrario está el sector turismo con los niveles más bajos de formalidad, seguido de agroindustria.
 - El nivel de formalización de la empresa es mayor en el segmento de la pequeña empresa.
 - Todos los empresarios de logística indicaron tener vinculación con entidades financieras.
 - En su mayoría las pequeñas empresas tenían relación con bancos, pocas con cooperativas y financieras. En todos los sectores, la mayoría de los empresarios indicaron tener más de 5 años de vinculación.
 - El sector logístico no señaló solicitar financiamiento fuera de las entidades bancarias.
 - Para la mayoría de los sectores su principal canal de atención son las oficinas físicas, luego banca en línea. Sin embargo, el sector logístico y servicios fue a la inversa.
 - En la mayoría de los sectores predominaron los siguientes productos: depósito de ahorro, depósitos cuenta corriente, préstamos, tarjeta de crédito y ACH.
 - En todos los sectores solicitaron financiamiento antes de la pandemia a diferentes niveles. Sin embargo, los motivos por la solicitud fueron básicamente las mismas (mejorar la infraestructura; comparar maquinaria, insumos y equipo; y pago de otras deudas). También, los empresarios indicaron como criterio principal en donde solicitar el financiamiento fueron relaciones previas y costos bajos del financiamiento.

- Los motivos de las solicitudes de financiamientos durante la pandemia fueron: adaptarse a la nueva normalidad; cubrir gastos inesperados; y para mejorar la infraestructura.
- El nivel de aprobación de los préstamos antes vs los préstamos solicitados durante la pandemia muestra que las entidades bancarias se pusieron más rigurosas. Antes de la pandemia aprobaron el 75% de los préstamos solicitados, mientras que durante la pandemia bajó a 57%.
- Los empresarios manifestaron contar con algunos problemas con su entidad financiera siendo el principal los cobros indebidos, seguido de mala atención al cliente.
- De los servicios brindados por AMPYME los más conocidos fueron Capital Semilla y Banca de Oportunidades.

Bibliografía

- Banco Interamericano de Desarrollo. ¿Estamos aprovechando la revolución Fintech? Recuperado de: <https://www.iadb.org/es/mejorandovidas/estamos-aprovechando-la-revolucion-fintech>
- CAF. 2020. Hacia una mayor inclusión financiera en América Latina. Caracas: CAF. Recuperado de: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1642>
- Corporación Financiera Internacional. (2009). Guía informativa de banca PYME. Recuperado de: <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2a7fde61-3f7a-4ab1-ba46-ee4742473000/SMES.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jkCVs8m>
- Ernest, W.; Gutiérrez Juárez, P.; Schneider, C.; Finnovista .2019. FINTECH en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/es/fintech-en-costa-rica-hacia-una-evolucion-de-los-servicios-financieros>
- Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) 2020. VI Reporte de Inclusión Financiera. Recuperado de: <https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/publicaciones/VI%20Reporte%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202020.pdf#page39>
- Forbes. 2019. Inclusión Digital sus Ventajas y Retos. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/inclusion-financiera-digital-sus-ventajas-y-retos/amp/>
- GSMA. 2020. La Economía Móvil en América Latina. Recuperado de: https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2020/12/GSMA_MobileEconomy2020_LATAM_Esp.pdf
- Grifoni, A., Mejía, D., Morais, S., Ortega, S., & Roa, M. J. 2020. Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación. Caracas: OCDE y CAF. Recuperado de: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1605>
- Peralta, L. 2021. El turismo de Centroamérica y la República Dominicana ante las tecnologías digitales: retos y oportunidades para las mipymes. CEPAL. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46801-turismo-centroamerica-la-republica-dominicana-tecnologias-digitales-retos>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. 2020. Removiendo las barreras de inclusión financiera de las mujeres y otros grupos poblacional en América Latina y el Caribe. Recuperado de: http://www.americalatinagenera.org/newsite/images/cdr-documents/2020/03/Inclusi%C4%9Bn_financiera_mujeres_ALC.pdf#page41
- Roa, M.J. 2013. Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. Recuperado de: https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Roa, M.J; Carvallo, O.A. 2018. Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: Las experiencias de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.

Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-y-el-costo-del-uso-de-instrumentos-financieros-formales-Las-experiencias-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>