




## **Análisis de las ventajas y riesgos contables que enfrentan las empresas del sector financiero en el Metaverso**

### **Analysis of the accounting advantages and risks faced by companies in the financial sector in the Metaverse**

*Sofía González<sup>1</sup>, Isis Wood<sup>2</sup>, Daysi Hernández<sup>3</sup>*

<sup>1</sup> Estudiante de Lic. en Contabilidad, Universidad Especializada del Contador Público Autorizado. Ciudad de Panamá, Panamá.  <https://orcid.org/0009-0009-0414-0346>  
[sgonzales@unescpa.edu.pa](mailto:sgonzales@unescpa.edu.pa)

<sup>2</sup> Estudiante de Lic. en Contabilidad, Universidad Especializada del Contador Público Autorizado. Ciudad de Panamá, Panamá.  <https://orcid.org/0000-0002-8410-2412> [iwood@unescpa.edu.pa](mailto:iwood@unescpa.edu.pa)

<sup>3</sup> Estudiante de Lic. en Contabilidad, Universidad Especializada del Contador Público Autorizado. Ciudad de Panamá, Panamá.  <https://orcid.org/0009-0003-3058-9821>  
[dhernandez@unescpa.edu.pa](mailto:dhernandez@unescpa.edu.pa)

*Fecha de Recepción: 31-01-2023*

*Fecha de Aceptación: 16-02-2023*

#### **Resumen**

La influencia del Metaverso es de índole global, y es así como las distintas empresas del sector financiero, como los bancos, han incursionado en el entorno de realidad virtual inmersivo, encontrando oportunidades de data de clientes potenciales, utilización de algoritmos para identificar inteligencia y tendencia de los negocios de los usuarios desean adquirir. En este sentido, las empresas enfrentan grandes riesgos, tales como la ciberdelincuencia, el fraude, robo y engaño en el proceso de obtención de datos, transacciones y de la falsa identidad, lo cual conllevaría a afectaciones económicas y legales de impacto en la contabilidad.

La investigación es de tipo documental, exploratoria y transversal. El objeto de estudio son documentos y artículos alojados en Google Académico. Los autores describen las particularidades de las empresas del sector financiero en el Metaverso, analizando así ventajas y desventajas que encontramos en la actualidad. Nos referimos a documentos como “La reinención financiera en la Era Digital 2022” siendo más específicos al capítulo 12, “Metaverso y los servicios financieros” por Juan Sebastián Peredo Bernal.

Con esta investigación se pretende sintetizar de manera clara los fundamentos necesarios para la implementación de procesos antifraude en el metaverso y así visualizar un espacio seguro para resaltar las virtudes de este universo post-realidad en las empresas del sector financiero.

**Palabras claves:** Metaverso, reinención, finanzas, cryptoactivos, blockchain.

## Abstract

The influence of the Metaverse is global in nature, and this is how different companies in the financial sector, such as banks, have ventured into the immersive virtual reality environment, finding opportunities for potential customer data, using algorithms to identify intelligence and trends. of the businesses the users wish to acquire. In this sense, companies face great risks, such as cybercrime, fraud, theft and deception in the process of obtaining data, transactions and false identity, which would lead to economic and legal effects with an impact on accounting.

The research is documentary, exploratory and transversal. The object of study are documents and articles hosted on Google Scholar. The authors describe the particularities of companies in the financial sector in the Metaverse, thus analyzing advantages and disadvantages that we currently find. We refer to documents such as "Financial reinvention in the Digital Age 2022" being more specific to chapter 12, "Metaverse and financial services" by Juan Sebastián Peredo Bernal.

This research aims to clearly synthesize the necessary foundations for the implementation of anti-fraud processes in the metaverse and thus visualize a safe space to highlight the virtues of this post-reality universe in companies in the financial sector.

**Keywords:** Metaverse, reinvention, finance, crypto assets, blockchain.

## Introducción

El universo post-realidad, mejor conocido como metaverso, es un entorno que fusiona la realidad física con la virtualidad digital (Basel, 2021). Este espacio virtual engloba no solo videojuegos, sino también mundos espejos, realidad aumentada y "lifelogging". Pudiendo así aplicarse en la educación, la economía, las criptomonedas ente otros campos.

Dado el rápido crecimiento de la tecnología y uso de la virtualidad, que se vio mayormente utilizada en tiempos de pandemia, ha sido necesario el planteamiento de estudios que indaguen sobre los riesgos asociados al fraude en los negocios, ya que el entorno se presta para esto si no se controla y se pronóstica a tiempo. Uno de los grandes retos a enfrentar es la ciberdelincuencia, en el contexto de las operaciones de las empresas del sector financiero como lo es el lavado de dinero, estafas y robo de identidad.

La principal desventaja que enfrentan los negocios en el metaverso es la imposibilidad de aplicar el proceso de debida diligencia y así evitar el lavado de los activos. Es fundamental tomar en cuenta que fuera de la realidad virtual, este proceso se exige en entidades del sector financiero, sector real, comercio exterior, entre otras. Siendo así importante aplicarlo y con base en sus resultados evaluar la información para determinar una decisión acertada y segura.

Existen también entidades que regulan y ponen sus esfuerzos en prevenir este tipo de crimen. La escasa regulación que actualmente existe también es un obstáculo para el funcionamiento seguro dentro de este universo digital, ya que no hay regulación en la protección de data de los clientes, ni en la seguridad de los programas que utilicen las empresas en su negocio regular.

A pesar de las dificultades que puede experimentar el sector financiero en el metaverso, encontramos también ventajas. Dentro de este espacio virtual se crea un canal entre la compañía y sus clientes, generando así una solución personalizada a sus necesidades además de crear una experiencia satisfactoria para el cliente, afianzando su confianza hacia la entidad. De la misma forma, observamos como se facilita la comunicación entre los distintos departamentos y áreas de una empresa, evolucionando así la forma de trabajo y creando diseños corporativos que van de la mano con las innovaciones tecnológicas actuales.

Con el planteamiento anterior, dentro de esta investigación estaremos analizando los posibles riesgos y desventajas a los que se enfrentan las empresas del sector financiero en el metaverso realizando una evaluación paralela con las regulaciones y controles que existen actualmente en la realidad. Además, estaremos analizando aquellos procesos que han sido necesarios implementar para la prevención y manejo de los delitos financieros y como a través del tiempo se han fortalecido estos procesos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar las ventajas y riesgos contables que enfrentan las empresas del sector financiero en el metaverso

### **Objetivos Específicos**

Explicar las generalidades de las actividades financieras que se realizan en el metaverso.

Estudiar las ventajas contables que poseen las empresas del sector financiero en el metaverso

Conocer los riesgos contables a los que se someten las empresas del sector financiero en el metaverso.

### **Justificación o importancia del estudio**

Este estudio se justifica a nivel social debido a que las empresas financieras por tendencia social se han encaminado a formar parte del Metaverso. Se trata de que las personas mayormente se relacionan y consumen a través de plataformas digitales. La industria informática les ha ofrecido a las personas y a las empresas financieras interactuar de manera directa, sin necesidad de mantener contacto físico, obteniendo clientes potenciales en cualquier lugar del mundo.

Este estudio se justifica en una investigación de tipo documental, la cual a través de una guía de observación se pudieron descubrir nuevos conocimientos que permitieron alcanzar los objetivos específicos de nuestra investigación. Se basa en técnicas de observación y de estudios de escritores, siendo una herramienta para los investigadores que deseen desarrollar temas similares o relacionados con el Metaverso. En consecuencia, se justifica desde la perspectiva práctica, al surgimiento del mundo virtual donde las empresas del sector financiero ofrecen sus servicios a través de la realidad aumentada, virtual e inteligencia artificial, efectuando transacciones económicas en tiempo real, por tanto, ante esta nueva modalidad emanan retos considerables, tal como, si todas las empresas financieras cuentan con el recurso económico, tecnológico y humano para incursionar en el Metaverso. Nuestro estudio brindará luces respecto a conocer que es el Metaverso y sobre esta la comunidad virtual.

Este estudio se justifica a nivel teórico a razón de que nos encontramos en una era netamente digital, esto nos lleva a numerosas oportunidades de establecer negocios virtuales, en el caso de las empresas financieras, que deberán incluir en sus servicios de ventas o productos la opción fácil y segura de sus pagos y así como también, la inversión en activos digitales. En el caso de los riesgos, debemos mencionar que se deben tomar medidas para combatir los ataques de la ciberdelincuencia, del fraude, robo y engaños tanto en las operaciones electrónicas y en la identidad de los clientes.

Este estudio se justifica de forma práctica a razón de que las empresas financieras inician su participación en el metaverso dada a las nuevas formas de negocio que involucran pagos a través de monedas virtuales, como es el caso de las criptomonedas, permitiendo transacciones virtuales a tiempo real. Así mismo, existen otras formas de pago como los certificados NFT, cuyo mercado se encuentra en aumento. Es importante mencionar, que existe un reto para estas entidades, cuando no les es posible invertir en sistemas, programas o internet de banda ancha. El Metaverso es una comunidad virtual, por tanto, requiere una inversión en tecnología, robustas estrategias de marketing y un rebranding, de forma que se puedan ubicar los servicios y productos financieros.

### **Generalidades de las actividades financieras que se realizan en el metaverso**

Al abordar las generalidades del metaverso debemos tener una perspectiva abierta sobre los beneficios y cambios que tendremos dentro de este ambiente paralelo a la realidad. Se debe dejar atrás conceptos de regulaciones y de entidades vigiladas tal como se presentan en la cotidianeidad. “También debemos abandonar toda prevención con el metaverso. Abandonar la prevención sobre la dificultad de programar un contrato inteligente. Abandonar los aparentes conflictos y estar dispuestos a aceptar los evidentes beneficios de concebir un mundo financiero con múltiples alternativas” (Bernal, 2022, p. 246)

Las interacciones de la Web se dividían en Web 1 y Web 2. La Web 1 es la primera generación de la Web desarrollada por aquellos exploradores de las fronteras de Internet. Permitió una construcción de nuevos protocolos abiertos, que no son propiedad de una empresa y pueden ser utilizados con libertad, y lenguajes informáticos. Lo que conocemos como Web 2, son las redes sociales, los llamados marketplaces y aquellos gigantes de las tecnologías.

Ahora bien, aquí incursiona el llamado Metaverso dentro de la Web 3, basado en blockchains, activos financieros en tokens y el funcionamiento de cualquier actividad de forma virtual, pero en tiempo real. Aquí surgen los metaversos

centralizados y descentralizados, donde veremos a donde pertenecen las diversas actividades financieras.

Entrando en los criptoactivos, se requiere una billetera con estos para tener un acceso al metaverso y permitir al usuario iniciar sesión en una dirección única. “La dirección de criptoactivos es el mecanismo que busca que la privacidad sea uno de los ejes principales del funcionamiento de los metaversos. Al final, uno de los principales fundamentos de blockchain está en la privacidad” (Bernal, 2022, p. 252)

Cabe recalcar que las plataformas requieren implementar un proceso de “Conozca a su cliente” que contribuya a la seguridad que se desea desarrollar en la Web 3 “el mundo Web3, basado en la privacidad, y el mundo bancario regulado, basado en el conocimiento del cliente, tienen una colisión natural compleja de resolver.” (Bernal, 2022, p. 252)

### **Actividades financieras que se dan en el metaverso**

Los servicios financieros en el metaverso, centralizado o descentralizado, pueden servir como vía adicional para establecer contacto con los clientes, es decir facilitador de esta función. Las operaciones dentro de un metaverso obtendrán forma similar a lo que ya conocemos en la realidad.

Dentro del metaverso se puede dar el desarrollo y apertura de sucursales financieras, muy parecido a lo que actualmente conocemos como aplicaciones de banca en línea de la institución de nuestra preferencia, en donde podemos realizar no solo traspaso de dinero, sino pagos, recargas, transacciones dentro del mismo banco, a bancos distintos e inclusive a otros países.

Dependiendo del desarrollo y uso también podremos ver actividades como el financiamiento, como tradicionalmente ya las conocemos como préstamos, que permitan a los usuarios adquirir funcionalidades adicionales. Estas actividades no serán tan distintas como las conocemos actualmente, sino que trascenderán la barrera de la realidad permitiendo un alcance mayor y más eficaz inclusive entre diferentes países.

Tomando esta perspectiva de “migrar” los servicios financieros que ya conocemos al metaverso, sería solo cuestión de adaptar los conceptos y normas

que ya tenemos a una realidad alternativa, tomando en cuenta lo que a lo largo de la historia ha representado una dificultad o ha requerido grandes mejoras, como el lavado de activos entre otros crímenes financieros. Al fundamentarse en las normal actuales, ha de ser una labor más sencilla el reconocer los puntos más delicados de las actividades financieras y así evitar los ciberdelitos.

### **Estudiar las ventajas contables que poseen las empresas del sector financiero en el metaverso**

Cuando hablamos del metaverso nos referimos a la posibilidad de crear espacios virtuales, una red enorme de tecnologías colocadas en orden, coordinadas entre sí para construir un mundo virtual, este mundo abre una puerta hacia una gran diversidad de nuevas ventajas a las empresas del sector financiero permitiéndoles relacionarse con sus clientes con el fin de ampliar o mejorar su negocio y servicios.

De esta manera dejamos atrás el enfoque único en las transacciones de la empresa y nos centramos en tener una mejor relación con los clientes al mejorar su experiencia con la entidad ya que al implementar el metaverso creamos un canal entre la empresa y los clientes dando soluciones personalizadas a sus problemas para garantizar la eficiencia y solución directa del mismo y a su vez equilibramos el hecho de que la presencia física en las oficinas es cada vez menor, esto deja de ser un impedimento y en su lugar fortalecemos su confianza en la entidad dando la posibilidad de crear una interacción en tiempo real y cuando el cliente así lo desee.

Podemos ver que el cliente sigue teniendo acceso a todos los servicios tradicionales, como hacer consultas, transacciones, etcétera, pero teniendo un asesoramiento financiero en el momento lo que permite tener nuevamente ese vínculo relacional-emocional, y, a su vez, mejorando los servicios que podemos brindarles (Carro, 2022).

El metaverso también puede ayudar a la creación de modelos de colaboración internos para las entidades o a desarrollar oficinas virtuales, esto beneficia a los diferentes departamentos que conforman la entidad evolucionando la forma de trabajar ya que facilita y mejora la comunicación entre todos haciendo más eficaz su desempeño y por consiguiente más rápidos a la hora de resolver las

inquietudes de los clientes. Gracias a esto localizamos nuevos talentos dentro de la entidad y las capacitaciones son más enfocadas a las necesidades del empleado.

En cuanto al área contable el metaverso marcará una nueva era para los contadores y auditores, pero el mundo virtual seguirá apoyándose en los principios empresariales tradicionales, lo que significa que parte de la realidad de la empresa permanecerá en el metaverso independientemente de todo e incluso el lado humano de la contabilidad será más importante que nunca ya que, aunque todo se está automatizando y la inteligencia artificial se está encargando de las tareas más tediosas y manuales esto solo le da la libertad a los contadores de centrarse en aplicar su independencia y objetividad como una de las profesiones más importantes.

Estamos hablando de que los inversores, las partes interesadas en el desarrollo financiero de la entidad y todos los accionistas tienen mucho en lo que pensar sobre su visión del futuro y como poco a poco mejoraran todas las funciones de la compañía con el apoyo del metaverso y su creatividad para innovar.

Hay entidades que ya le abrieron sus puertas al metaverso, proporcionándoles a sus clientes los conocimientos necesarios para navegar y acoger el metaverso. Estas empresas entienden la importancia de la adaptación tecnológica y como el metaverso es parte vital de esta adaptación como prueba de lo que nos espera en el futuro por su influencia en el mundo. Y, como parte de esta adaptación al futuro, contadores y auditores que trabajen en el metaverso deberán poseer cierto conocimiento técnico para mayor facilidad en su trabajo.

Hablamos de conocimientos básicos sobre el funcionamiento del metaverso y sus tecnologías clave como la cadena de bloques que es un libro mayor digital (una lista de registros electrónicos que aumenta constantemente) de transacciones que se mantiene a lo largo del tiempo, no está centralizado y utiliza la criptografía (un tipo de código algorítmico) para proteger su estructura. No hace falta decir que el hecho de que el profesional contable cuente con todos estos conocimientos adicionales es de gran ventaja para aumentar sus oportunidades laborales.



Pero no solo existen ventajas cuando hablamos del funcionamiento interno de la entidad sino también de cómo las personas externas ven a la empresa. El metaverso es una opción de marketing muy eficiente para todos los sectores. En cuanto al sector financiero es una gran ventaja ya que podemos atraer a nuevos clientes potenciales y esto es fundamental para las empresas ya que el riesgo de quedarse fuera de este nuevo ecosistema es muy elevado, a medida que otros competidores digitales empiezan a ofrecer estas experiencias digitales a sus clientes la competencia aumenta.

Quizás no es una opción viable para un público masivo, pero si para alcanzar segmentos de la población que puedan multiplicar el efecto de la acción a través de otras herramientas de comunicación repitiéndose varias veces sin que produzca un incremento en los costes, el metaverso se está apoderando rápidamente de Internet y cada día gana millones de seguidores y, por lo tanto, a todas las estrategias de marketing de contenidos y digital que se pueden desarrollar en él.

### **Riesgos contables a los que se someten las empresas del sector financiero en el metaverso.**

El metaverso es una comunidad digital, que tiene una estructura tecnológica apoyada en distintas herramientas como el Blockchain que permite facilitar las transacciones económicas y como método de pago, tenemos a las Criptomonedas o Token no Fungible (“NFT”) para los bienes y servicios ofrecidos (LOPEZ, 2022).

Desde el concepto de Metaverso, es importante que se comprenda la forma en que actualmente funciona y que de manera se incursiona en este mundo virtual. No obstante, podemos conocer que el Metaverso es un atractivo sitio para empresas financieras, como las entidades bancarias, tales como JP Morgan, HSBC, Standard Chartered, el banco español Caixa y Siam Commercial Bank (SCB) quienes han adquirido una propiedad comercial para ubicarse en los más importantes espacios o terrenos virtuales (Schwab, 2022).

Los bancos internacionales ven de forma positiva ser pioneros en utilizar el espacio de las plataformas como una inversión y de llevar su marca de servicios más allá de lo tradicional.

Ahora bien, si las empresas del sector financiero desean alcanzar y demostrar su modernidad a los clientes incursionando en el Metaverso, debemos conocer cuáles son los riesgos a que se enfrentan y cómo es posible mitigarlos.

El Metaverso ofrece un mundo virtual donde cualquier empresa del sector financiero puede interactuar con clientes con el propósito de realizar negocios teniendo un acercamiento social con ellos. Sin embargo, es necesario valorar los riesgos asociados a las repercusiones en el mundo real.

Desde otro punto de vista, si el Metaverso se rige por las normas del mundo real dado su reciente auge, es necesario adecuar de manera globalizada desde un ordenamiento jurídico especial, al igual que un tratamiento contable para estas empresas.

Los distintos tipos de riesgos generales del Metaverso de las empresas del sector financiero, podemos mencionar los siguientes:

### **Riesgo Jurídico**

De los aspectos más importantes mencionaremos que no existe actualmente una legislación específica que sea aplique al Metaverso.

Esto trae como consecuencia continuar atendiendo los escenarios desde la normativa vigente del mundo real. Es fundamental que los países puedan tratar un ordenamiento jurídico desde el campo del derecho internacional público y privado. De los riesgos, podemos señalar a la propiedad industrial, al uso autorizado para terceros y evitar la vulneración al derecho de marca.

Otro aspecto fundamental, es la protección de datos que el Metaverso pueda brindar a los clientes potenciales que buscan los servicios de empresas del sector financiero, ya que el ingreso al Metaverso supone el registro de la persona natural con sus datos personales, por tanto, es necesario que se brinde exitosamente la seguridad jurídica garantizando la confianza de los usuarios.

Tal como hemos mencionado, por tratarse de empresas del sector financiero nos encontramos actividades reguladas y entidades vigiladas; de la necesidad de encontrarle un símil jurídico local a una actividad digital (Bernal, 2022).

Es así, que no se trata de suprimir información o presumirla cierta por el solo hecho de interactuar en el Metaverso debido a que la misma se da en un contexto

digital, sino de evitar la oportunidad que se vulnere la normativa de prevención de lavado de activos y blanqueamientos de activos que hoy día es un tema de trascendencia internacional.

### **Riesgos tecnológicos**

Los riesgos asociados al Metaverso tenemos principalmente a los tecnológicos, porque esta nueva modalidad tiene como base distintas herramientas, tales como el Blockchain que es una tecnología de bloques que efectúa registros de los usuarios. Así mismo, podemos indicar que el mayor riesgo es la vulneración de los datos personales, que, si bien es cierto, estas plataformas digitales deben garantizar la seguridad y confianza de los usuarios para evitar la amenaza de la ciberdelincuencia, estafa y robo de identidad.

### **Riesgo Contable**

Como hemos mencionado, el Metaverso es una comunidad digital que funciona con la participación de usuarios, que pueden ser en nuestro caso, las empresas del sector financiero quienes promocionarán sus bienes y servicios a otros usuarios que serán sus clientes potenciales.

Desde el punto de vista el ámbito jurídico y contable no existe actualmente una regulación para las empresas que operan desde el Metaverso, en consecuencia, recordemos que es un mundo virtual en construcción.

Ahora bien, es importante definir que uno de los riesgos que en la actualidad tenemos es el tratamiento de las divisas digitales, como lo son las criptomonedas, las cuales pueden ser un método de pago en el metaverso para acceder a bienes y servicios, pero que no gozan de una calificación jurídica y contable definida.

Cabe señalar, que otro riesgo de carácter contable lo es la tributación de las transacciones que se realicen, ya sean con un Token no Fungible (“NFT”) o criptomonedas, según sea el caso, ya que existe un evento de carácter imponible desde la fecha en que se adquiere. Tal como se ha indicado, es necesario que el metaverso cuente con una regulación para una sana economía.

En cuanto a la parte operativa, es un reto tanto contable o como de inversión, porque exige a las empresas del sector financiero contar con un robusto sistema tecnológico, con personal capacitado para interactuar con clientes y a su vez con,

un contador público autorizado o auditor que tenga conocimiento es las distintas herramientas tecnológicas que integra el metaverso, alejándose del manejo de la contabilidad tradicional.

A la fecha, se menciona que distintas firmas de asesoría y contabilidad de Estados Unidos de América como lo es Prager Metis International LLC adquirió una propiedad virtual, lo que les facilitará comprender el Metaverso y así brindar una asesoría integral a sus clientes (A., 2022).

### **Metodología.**

El proyecto de investigación es de tipo exploratorio. Según Hernández Sampieri, "los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes", se trata de un tema reciente de estudio por parte de los usuarios, por tanto, el Metaverso es un mundo virtual reciente y existe poca información al respecto.

Consideramos también, que esta investigación es de tipo descriptiva, como dice R. Gay (1996) "La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos." se procede a analizar y describir información sobre las empresas del sector financiero en el Metaverso.

#### **1. Enfoque de la Investigación**

Esta investigación tiene el enfoque de cualitativo, los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que "la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas". Se analizó y evaluó la realidad actual del funcionamiento, ventajas y riesgos del Metaverso y acerca las empresas del sector financiero, a través de la recolección de información y datos por medio de la observación.

La investigación se centró en la obtención de información y datos de tipo documental a través de recursos electrónicos, porque se trata de un tema de tecnología de reciente conocimiento, pero que se justifica por el avance de la comunidad virtual y la concurrencia de las distintas empresas del sector financiero

en el Metaverso, ya que éstas ven una gama de oportunidad para realizar negocios a tiempo real y sin fronteras para captar sus clientes potenciales. De ahí nuestro interés en conocer cuáles son esas ventajas y los riesgos que representa este novedoso mundo virtual para las empresas del sector financiero.

## **2. Técnicas de recolección de información**

La información bibliográfica recurrida para el desarrollo de la investigación se obtuvo a través de una guía de observación documental que permitió obtener información importante para cumplir los objetivos específicos planteados en la investigación.

## **3. Fuentes de la información**

Las fuentes de información que se emplearon ayudaron al desarrollo y sustento de la teoría presentada y de la metodología del proyecto de investigación. Es importante señalar, que las distintas fuentes aplicadas nos facilitaron el análisis crítico de la información obtenida para dar a conocer nuestro tema de investigación.

Las fuentes utilizadas son las siguientes:

### Fuentes documentales

- Libros
- Revistas
- Diarios

### Fuentes electrónicas

- Internet. Consultas de revistas y diarios electrónicas.

## **Conclusión**

El metaverso revolucionó la forma en que vemos el mundo financiero, dándonos un punto de vista donde los clientes tienen un excelente servicio personalizado; los departamentos tienen una mejor comunicación entre ellos provocando una efectividad mayor a la hora de resolver las inquietudes de los clientes; y, los empleados desarrollan sus capacidades.

Muchos clientes pueden sentirse abrumados por la nueva metodología de las empresas que implementan el metaverso, pero hay organizaciones que ya han

implementado el metaverso y les han proporcionado a sus clientes las herramientas e instrucciones necesarias para que lo usen cómodamente y a su vez siguen teniendo acceso a todos los servicios tradicionales, como hacer consultas, transacciones, etcétera.

Pero además de sus ventajas, debemos tomar en cuenta las limitaciones existentes que derivan de la implementación del metaverso. El tema jurídico y contable, por ejemplo, es algo muy importante, recordemos que no existe ninguna legislación específica que se ajuste a esta realidad virtual en ninguna de las dos áreas. Luego tenemos el riesgo que la mayoría de los usuarios tienen: el robo de datos personales. Las plataformas deben tener su debida seguridad sobre la base de datos, pero es inevitable tener dicha preocupación.

El mundo avanza y las empresas deben aprovechar todos los avances tecnológicos para mejorar el funcionamiento y capacidad de sus entidades, así como darles la mejor experiencia a los clientes y atraer a muchos más clientes potenciales.

### **Referencias Bibliográficas**

- Carro, L. J. (29 de septiembre de 2022). El metaverso en el sector bancario. IBM, pág. 1.
- A., L. E. (2022). Metaverso: gran desafío para los contables. Contrapartida son escritas por miembros de la comunidad académica del Departamento de Ciencias Contables de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Javeriana.
- LOPEZ, F. R. (2 de noviembre de 2022). La fiscalidad del Metaverso y NFT. Prager Metis, 1.
- Schwab, P.-N. (2022). Bancos y metaverso: ejemplos, casos de uso y perspectivas. IntoTheMinds, 1.
- Financiero, D. (s/f). La reinversión financiera en la era digital 20 22. Asobancaria.com. Recuperado el 5 de abril de 2023, de <https://asobancaria.com/wp->

content/uploads/La\_reinvencion\_financiera\_en\_la\_era\_digital-2022.pdf#page=245

Mystakidis, S. (2022). Metaverse. Encyclopedia, 2(1), 486–497. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia2010031>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, C., & de la Investigación México: Mc Graw-Hill., P. S. de la M. E. M. (s/f). Selección de la muestra. Uaem.mx. Recuperado el 12 de abril de 2023, de [http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)

Gay, L. (1996). Educational Research Neu Jersey. Estados Unidos: Prentice Hall Inc. Pérez, B. y. (2007). Enfoque Cualitativo. [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)