
Percepción estudiante Mercadeo Bancario sobre la calidad de las organizaciones del Centro Bancario Internacional de Panamá

Edwin A Tuñón G¹

Edwin.Tuñon@up.ac.pa

<https://orcid.org/0000-0002-8429-2295>

Universidad de Panamá

Centro Regional Universitario de Coclé

Facultad de Economía

Departamento de Análisis y Economía Aplicada

RESUMEN

Este artículo analiza la percepción de los estudiantes de la asignatura Mercadeo Bancario acerca de la calidad de los servicios ofrecidos por las organizaciones del Centro Bancario Internacional de Panamá. Mediante un enfoque descriptivo y cualitativo, se aplicó una encuesta a 25 estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Finanzas y Banca en el Centro Regional Universitario de Coclé. Los resultados muestran que el 52 % de los encuestados está algo de acuerdo y el 48 % está totalmente de acuerdo con que la banca ofrece una sensación de calidad en sus servicios. Además, el 96 % de los estudiantes valora como clara la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, mientras que el 88 % coincide en que los sitios web bancarios presentan información comprensible. Sin embargo, el 12 % de los participantes mostró desacuerdo respecto a la percepción de buen trato, evidenciando áreas de mejora. Se identificó que la percepción de calidad está influenciada por factores como la confianza, la seguridad, la capacidad de respuesta y la claridad de la información bancaria. Este estudio resalta la importancia de la mejora continua en la calidad del servicio bancario para satisfacer las expectativas de los clientes, y sugiere que las instituciones financieras deben enfocarse en la satisfacción laboral de sus empleados para lograr un mejor rendimiento organizacional. Los hallazgos tienen implicaciones para fortalecer la percepción positiva de los usuarios hacia el sistema bancario panameño.

Palabras clave: calidad del servicio bancario, percepción estudiantil, centro bancario internacional, confianza, satisfacción del cliente

¹ Autor principal

Correspondencia: Edwin.Tuñon@up.ac.pa

Perception of the quality of the organizations of the International Banking Center of Panama

ABSTRACT

This article analyzes the perception of students enrolled in the Banking Marketing course regarding the quality of services provided by organizations within Panama's International Banking Center. Using a descriptive and qualitative approach, a survey was conducted with 25 third-year students from the Finance and Banking program at the Regional University Center of Coclé. The results show that 52% of respondents somewhat agree, while 48% completely agree that banking services convey a sense of quality. Additionally, 96% of students rated the information provided by Panama's Banking Superintendency as clear, and 88% agreed that banking websites present comprehensible information. However, 12% of participants expressed disagreement about the perception of good customer treatment, highlighting areas for improvement. The perception of quality was found to be influenced by factors such as trust, security, responsiveness, and clarity of banking information. This study highlights the importance of continuous improvement in the quality of banking services to meet customer expectations and suggests that financial institutions should focus on employee job satisfaction to achieve better organizational performance. The findings have implications for strengthening users' positive perception of Panama's banking system.

Keywords: banking service quality, student perception, international banking center, trust, customer satisfaction

Artículo recibido 25 marzo 2023

Artículo recibido 25 abril 2023

INTRODUCCIÓN

En la línea de investigación mercado laboral, seguridad social y bienestar, se aborda el tema de la calidad de los servicios bancarios del Centro Bancario Internacional de Panamá. La percepción se basa en una muestra de 25 estudiantes que hoy comparten la asignatura de Mercadeo Bancario para Licenciados en Finanzas y Banca en el Centro Regional Universitario de Coclé.

Estudio sobre la calidad de las organizaciones bancarias dan cuenta de lo siguiente

La calidad de las organizaciones bancarias se entiende como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio en los que se sustenta su capacidad para satisfacer determinadas necesidades.

La calidad del servicio bancario: una escala de medición

Los datos cualitativos sugieren que las dimensiones más relevantes para los clientes son confiabilidad, responsabilidad y seguridad. (Paola, 2013). El autor avanza sus estudios en la medición de la calidad de los servicios bancarios, los cuales se dimensionan en la confianza, la confiabilidad, la responsabilidad y la seguridad.

En el Trabajo la empatía como factor de calidad

“La noción de calidad del servicio es la recíproca satisfacción del cliente y del colaborador de la organización mediante experiencias satisfactorias con una mezcla continua de retroalimentación.” (Heidi, 2020). La calidad es abordada por la autora tomando en cuenta al cliente, el colaborador y el entorno bancario en que se encuentran.

Esta interacción satisfactoria crea una dinámica que se retroalimenta.

En el trabajo evaluación de la calidad del servicio; “Un servicio bancario es la actividad que desarrollan las entidades financieras como empresas de servicios; es decir, todas aquellas acciones que se establecen para servir a los clientes” (González Álvarez, 2015). El servicio, interpretado por el autor está centrado en la entidad, pero pasa por alto el papel del empleado bancario, este como actor humano desempeña un rol fundamental en el proceso de ofrecer un servicio de calidad al cliente a través de su interacción con los bancos

El trabajo Variables relevantes para la medición de la calidad

“La calidad del servicio como la diferencia entre lo percibido y lo esperado, es decir, una comparación entre las expectativas y el desempeño percibido “. (Berdugo-Correa, 2016). El trabajo resalta que una

variable relevante para la medición de la calidad es la diferencia entre lo esperado y lo percibido, concepto que el autor denomina un saldo.

El trabajo Modelo de Calidad para portales bancarios

“Sin embargo, hasta lo que alcanza nuestro conocimiento, no existen modelos de calidad especialmente diseñados para aplicaciones bancarias” (Córdoba, 2007). No se han desarrollado modelos específicos de calidad para las entidades bancarias, aunque existen modelos generales que pueden aplicarse a estas instituciones.

La Memoria de la Superintendencia de Bancos de Panamá 2022

“La Superintendencia de Bancos tiene como principal objetivo velar por la solidez y eficiencia del sistema bancario panameño, por eso, una forma de hacerlo es salvaguardando los derechos de los consumidores bancarios y, de esta forma, promover la confianza pública en el sistema. (SBP, 2022). Se centra en la solidez y eficiencia del sistema bancario panameño, la salvaguarda de los derechos del consumidor y la promoción de la confianza pública.

El trabajo Sobre la Calificación de Moodys “Pese a que la banca se mantiene estable, Moody’s considera que seguirá con una dinámica operativa más débil, lo cual perjudicará la rentabilidad de los bancos. (Lasso, 2024). El trabajo analiza un informe de una agencia calificadora, en el cual se revela una debilidad en la dinámica operativa de la banca.

Según el informe, el entorno operativo de la actividad bancaria continuará deteriorándose, lo que significa que los usuarios serán cada vez más exigentes en términos de eficiencia y rapidez, es decir, demandarán mejor calidad en los servicios.

El trabajo Perspectiva estable de la banca en Panamá “La calificador de riesgo Moody’s dijo este lunes que mantiene la perspectiva estable del sistema bancario de Panamá ante la previsión de que “el sólido desempeño” de los bancos compensará la fuerte desaceleración del crecimiento económico del país en 2024.” (Staff, 2024). El informe de la calificador de riesgo, destaca que el sistema bancario panameño se mantiene una perspectiva estable previendo que el sólido desempeño de los principales bancos compensarán la desaceleración económica en 2024. Esto acentúa la diferencia en la calidad de los servicios.

Moodys cambia a estable la perspectiva del sistema bancario

“Así, entre los factores que analiza Moody’s para determinar la perspectiva del sistema, el entorno operativo pasó de estar en deterioro a estable; el capital, el fondeo y la liquidez y el apoyo gubernamental se mantienen estables...” (Prensa, 2021).

Modys ha cambiado la perspectiva del sistema bancario de “deterioro” a “estable”. Este cambio en el entorno operativo es lo que destaca el periodista.

La Estrategia de Inclusión financiera del MEF. “Al proporcionar a las personas pobres los servicios que necesitan para hacer inversiones (salud y educación, por ejemplo) y hacer frente a gastos inesperados (choques). La falta de acceso a servicios financieros básicos dificulta que las personas en condición de pobreza tomen el control de sus vidas económicas. (MEF, 2020). En la estrategia de inclusión financiera del MEF, se interpreta que las personas de bajos recursos necesitan acceso a servicios para poder realizar inversiones.

La Supervisión y Riesgo la Superintendencia de Bancos.

"La Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) juega un papel crucial en la regulación y supervisión del sistema bancario, lo que ayuda a garantizar su estabilidad y solidez." (SBP, Supervisión y Riesgos, 2019).

La Superintendencia de bancos es una referencia clave para la gestión de calidad en el sistema bancario lo que se refleja en la calidad de los servicios ofrecidos.

La Gestión de Calidad de los servicios.

“La calidad del servicio se puede mejorar mediante el cambio total de la organización; también resulta obvio, que sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo. López, 2022). La actualización permanente de las organizaciones bancarias y sus colaboradores es esencial para el sostenimiento de la calidad lograda siendo esta una tarea colectiva.

Principios y valores éticos en la práctica bancaria

“Los principios éticos referente a la responsabilidad, honestidad, compromiso, respeto y credibilidad son entendidos en igual orden de importancia por los gerentes.” (Romero, 2006) La calidad de las

organizaciones bancarias está estrechamente vinculada a la ética. Valores como la honestidad, el respeto y credibilidad son fundamentales y se institucionalizan dentro de estas organizaciones.

Satisfacción laboral y rendimiento laboral en organizaciones bancarias.

“Las organizaciones que deseen unos empleados que den mucho más de lo que ellos piden, necesitan poner mucha atención sobre su satisfacción laboral.” (Jaimes, 2024). Las organizaciones deben reflexionar sobre la satisfacción laboral de sus empleados, ya que una mayor satisfacción laboral se traduce en un mejor rendimiento, así tanto a la entidad como a sus clientes.

Situación actual de los estudiantes de tercer año, de Mercadeo bancario (i 2022).

Ante la evaluación de la calidad de los servicios bancarios, desconocemos la valoración que los estudiantes universitarios hacen de algunas variables claves en los servicios de los bancos del Centro Bancario Internacional de Panamá.

Objetivo general

Conocer la valoración de los estudiantes de la asignatura Mercadeo Bancario acerca de la calidad de los servicios bancarios.

MÉTODOS Y MATERIALES

Se utilizó el diseño de las ciencias sociales, nivel de profundidad descriptivo, variables cualitativas, se identificó el vacío de conocimiento sobre calidad de las organizaciones bancarias, Se elaboró una lista de preguntas sobre banca, Se organizaron las mismas, en una página de Google Forms y se aplicó en día lunes 13 de junio de 2022 a las 8:40 am.

Los resultados fueron analizados en la noche y debatidos con los estudiantes el día miércoles 15 de junio de 2022 a las 7:00 am.

RESULTADOS

Análisis de resultados

Sensación de Calidad del Servicio bancario

Para los estudiantes encuestados de tercer año en la asignatura Mercadeo Bancario, el 52% (13 estudiantes) está algo de acuerdo con la afirmación de que la banca ofrece una sensación de calidad en sus servicios, mientras que el 48% (12 estudiantes) está totalmente de acuerdo, con que la banca ofrece la sensación de seguridad para sus clientes.

Tabla N° 1. Sensación de calidad de los servicios bancarios.

	#	%
Muy de acuerdo	13	52
Algo de acuerdo	12	48
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
Algo en desacuerdo.	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	25	100

Fuente: Elaborado por autor, base a encuesta.

La sensación de calidad muestra resultados tanto absolutos como relativos en la percepción de los estudiantes.

Sensación de seguridad en los servicios bancarios.

El 40% (10 estudiantes) Percibe una sensación de seguridad con los servicios bancarios, mientras que el 56% (14 estudiantes) está algo de acuerdo con esta percepción. El 4% (1 estudiante) no tiene una opinión clara al respecto.

Tabla N° 2. . La banca ofrece sensación de seguridad.

	#	%
Muy de acuerdo	10	40
Algo de acuerdo	14	56
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	1	4
Algo en desacuerdo.	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	25	100

Fuente: Elaborado por autor, base a encuesta-

La Banca ofrece capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes

El 44% (11 estudiantes) están totalmente de acuerdo, en que la banca tiene la capacidad de responder a las necesidades de los clientes, mientras que para el 52% (13 estudiantes) está algo de acuerdo.

	#	%
Muy de acuerdo	11	44
Algo de acuerdo	13	52
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	1	4
Algo en desacuerdo.	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	0	0
Fuente: Elaborado por autor, base a encuesta-	25	100

El 4% (1 estudiante) no manifiesta ninguna opción sobre el tema.

Diferencia en calidad de servicios entre bancos

El 44% (11| estudiantes) está totalmente de acuerdo con que existen diferencias en la calidad de los servicios entre los bancos.

	#	%
Muy de acuerdo	11	44
Algo de acuerdo	13	52
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	1	4
Algo en desacuerdo.	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	25	100
Fuente: Elaborado por autor, base a encuesta-		

El 52% (13 estudiantes) está algo de acuerdo y el 4% (1 estudiante) no tiene una postura definida.

Sensación de buen trato

El 48% (12 estudiantes) está algo de acuerdo con la afirmación de que la banca ofrece una sensación de buen trato, mientras que el 40% (10 estudiantes) está totalmente de acuerdo. El 12% (3 estudiantes) está algo en desacuerdo con esta percepción.

Tabla N° 5 . La Banca da sensación de buen trato.				
			#	%
Muy de acuerdo			10	40
Algo de acuerdo			12	48
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.			0	0
Algo en desacuerdo.			3	12
Muy en desacuerdo			0	0
Total			25	100
Fuente: Elaborado por autor, base a encuesta-				

En general, el 88 % de los estudiantes de la asignatura Mercadeo Bancario están muy de acuerdo y algo de acuerdo con la sensación de buen trato por parte de los bancos aunque una minoría crítica, 3 estudiantes, muestra desacuerdo.

El sitio web de los bancos presenta información clara

El 40% (10 estudiantes) está muy de acuerdo con que los sitios web de los bancos presentan información clara, mientras que el 44% (11 estudiantes) está algo de acuerdo. Un 8% (3 estudiantes) está algo en desacuerdo y el otro 4% (1 estudiante) no tiene una postura definida.

Tabla N° 6 .El sitio web de los bancos presenta información clara.				
			#	%
Muy de acuerdo			10	40
Algo de acuerdo			11	44
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.			1	4
Algo en desacuerdo.			3	8
Muy en desacuerdo			0	0
Total			25	100
Fuente: Elaborado por autor, base a encuesta-				

Es muy importante destacar que la opción de algo en desacuerdo refleja una actitud crítica hacia el contenido del sitio

Claridad de la información de Superintendencia de Bancos de Panamá.

El 52% (13 estudiantes) está muy de acuerdo, con la calidad de la información facilitada por la Superintendencia, mientras que el 44% (11 estudiantes) está algo de acuerdo. Un 4% (1 estudiante) está algo en desacuerdo, lo cual puede reflejar la necesidad de mayor precisión en la información ofrecida. En general el 96% de los encuestados percibe como clara la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Claridad de los estados financieros de Centro Bancarios de Panamá.

El 32% (8 estudiantes) está muy de acuerdo con la claridad de la afirmación facilitada por la superintendencia, mientras que el 52% (13 estudiantes) está algo de acuerdo.

Tabla N° 8.Son claros estados financieros de Centro Bancarios de Panamá..				
			#	%
Muy de acuerdo			8	32
Algo de acuerdo			13	52
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.			4	16
Algo en desacuerdo.			0	0
Muy en desacuerdo			0	0
Total			25	100
Fuente: Elaborado por autor, base a encuesta.				

El 16% (4 estudiantes) no están de acuerdo, ni en desacuerdo con que los estados financieros del Centro Bancario son claros ya que desconocen la aseveración.

DISCUSIÓN

Los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de la asignatura Mercadeo Bancario revelan que están de acuerdo con diversas variables de calidad de los servicios del Centro Bancario Internacional de Panamá. Las respuestas reflejan una inclinación formativa hacia una valoración positiva de la banca dado el bajo porcentaje de respuestas que muestran desacuerdo o total desacuerdo. Esta tendencia puede estar relacionada con la posición crítica del estudiante de la licenciatura en Finanzas y Banca, del Centro Regional Universitario de Coclé 2022.

CONCLUSIONES

Los servicios prestados por las organizaciones bancarias del Centro Bancario Internacional de Panamá son percibidos por los estudiantes de la licenciatura de Finanzas y Banca;

El 100% de los participantes en la encuesta perciben una sensación de calidad de los servicios bancarios.

El 96% percibe una sensación de seguridad en los servicios bancarios.

El 96% considera que los bancos tienen capacidad de respuesta a las necesidades de sus clientes.

El 96% diferencia la calidad entre bancos.

El 88% la banca da sensación de buen trato.

El 88% de los estudiantes participantes perciben que la información de los sitios web de los bancos es clara.

El 96% de los estudiantes considera clara la información proporcional por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

El 84% percibe que los estados financieros del Centro Bancario Internacional de Panamá son claros.

En general los estudiantes de la licenciatura en Finanzas Banca, valoran la calidad de los servicios bancarios como excelentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Berdugo-Correa, C. R. (21 de junio de 2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*.

Obtenido de <https://www.redalyc.org> : <https://www.redalyc.org/pdf/496/49645986028.pdf>

Córdoba, J. (5 de enero de 2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. Universidad de Alicante,

12. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/228869245_Modelo_de_Calidad_para_Portales_Bancarios

https://www.researchgate.net/publication/228869245_Modelo_de_Calidad_para_Portales_Bancarios

González Álvarez, R. (16 de marzo de 2015). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA EN ENTIDADES*. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

Heidi, N. C. (8 de julio de 2020). *La empatía como factor de calidad*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es> : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898243>

Jaimes, H. (1 de julio-septiembre de 2024). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en organizaciones bancarias*. Obtenido de

<https://www.researchgate.net> : <https://www.researchgate.net/profile/Belem-Gabriela-Hernandez-Jaimes->

[2/publication/381205856_Satisfaccion_laboral_y_rendimiento_laboral_en_el_rendimiento_de_colaboradores_en_organizaciones_bancarias_de_Mexico/links/666b228eb769e76919337644/Satisfaccion-la](https://www.researchgate.net/publication/381205856_Satisfaccion_laboral_y_rendimiento_laboral_en_el_rendimiento_de_colaboradores_en_organizaciones_bancarias_de_Mexico/links/666b228eb769e76919337644/Satisfaccion-la)

Lasso, M. (25 de marzo de 2024). *Moody's califica al sistema bancario*. Obtenido de

<https://www.laestrella.com.pa/e> : <https://www.laestrella.com.pa/economia/moody-s-califica-al-sistema-bancario-panameno-con-baa3-estable-EC6631655>

López, R. L. (19 de abril de 2022). *La gestión de la calidad en los servicios*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es> : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6481455>

MEF. (12 de diciembre de 2020). *Estrategia de inclusión financiera*. Obtenido de

<https://www.mef.gob.pa> /: <https://www.mef.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/Propuesta-para-la-Estrategia-de-Inclusion-Financiera-en-Panama.pdf>

Paola, P. (4 de abril de 2013). *La calidad del servicio bancario: una escala de medición*. Obtenido de

<https://repositoriodigital.un> : <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2354>

Prensa, L. (16 de abril de 2021). *Panamá: Moody's cambia a estable la perspectiva del sistema bancario*. Obtenido de

<https://www.revistaeyn.com> /: <https://www.revistaeyn.com/finanzas/panama-moodys-cambia-a-estable-la-perspectiva-del-sistema-bancario-DBEN1457352>

Romero, G. E. (15 de octubre de 2006). *Principios y valores éticos en la práctica bancaria*. Obtenido de

<http://ve.scielo.org/> : http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842006000400008&script=sci_arttext

SBP. (15 de noviembre de 2019). *Supervisión y Riesgos*. Obtenido de

<https://www.superbancos.gob.pa/supervision-riesgos>

SBP. (30 de diciembre de 2022). *Superbancos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.pa> :

<https://www.superbancos.gob.pa/documentos/institucional/IA22/Memoria-2022.pdf>

Staff, F. (25 de marzo de 2024). *Perspectiva estable de la banca de Panamá: Moody's*. Obtenido de

<https://forbescentroamerica.com> : [https://forbescentroamerica.com/2024/03/25/perspectiva-](https://forbescentroamerica.com/2024/03/25/perspectiva-estable-de-la-banca-de-panama-moodys)

[estable-de-la-banca-de-panama-moodys](https://forbescentroamerica.com/2024/03/25/perspectiva-estable-de-la-banca-de-panama-moodys)