

República de Panamá
Universidad Autónoma de Chiriquí
Facultad de Ciencias de la Educación
Programa de Doctorado en Ciencias

Perfil de egreso de la Licenciatura en Banca y
Finanzas de la Universidad Autónoma de
Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad
Latina, Asociado al nivel de aceptación en
las Entidades Financieras

Tesis para optar por el Grado Académico de
Doctora en Ciencias de la Educación

Por:

Magister Nasly Suiira

Asesora:

Dra. Sandra Lezcano M.

David, Chiriquí, 2017



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**PERFIL DE EGRESO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y
UNIVERSIDAD LATINA; ASOCIADO AL NIVEL DE ACEPTACIÓN
EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

POR:
MAGISTER NASLY SUIRA

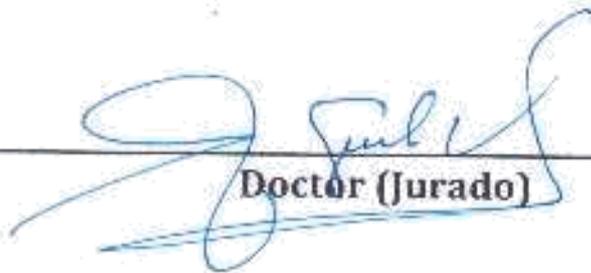
ASESORA:
DRA. SANDRA LEZCANO M.

DAVID, CHIRIQUÍ. 2017

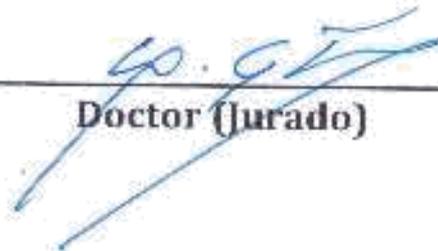
TRIBUNAL EVALUADOR



Doctora (Asesora)



Doctor (Jurado)



Doctor (Jurado)

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen de Guadalupe quienes me brindaron la fortaleza de iniciar y culminar esta meta iniciada en el año 2013.

A mi estimada asesora Sandra Lezcano por su valiosa guía y colaboración para culminar la tesis.

A Lety por la valiosa ayuda en el manejo del software SPSS.

A mis compañeras de estudio Mari Cris y Olinda, con quienes compartí conocimientos, comprensión y dedicación.

A los docentes de las tres universidades involucradas en la investigación (Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina de Panamá).

A los estudiantes egresados de las tres universidades objeto de estudio (Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina de Panamá) quienes cooperaron en responder el instrumento aplicado a este estudio.

A los empleadores de las Instituciones Financieras (Bancos, Cooperativas y Financieras en la Provincia de Chiriquí y ciudad de Panamá, que brindaron el espacio en sus horas laborables para recabar la información requerida para culminar la investigación.

Nasly

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen de Guadalupe sobre todas las cosas, que mostraron el camino a seguir para encarar las adversidades sin perder el horizonte, ni desfallecer en el intento.

A mis dos hermosos hijos y preciados tesoros Nasly Paola y José Enrique, mi razón de luchar cada día y querer alcanzar lo incansable.

A mi madre y hermanos, que como pilar familiar estuvieron presentes para darme el apoyo que necesité, a ellos las gracias por lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi coraje en alcanzar mis objetivos, fueron aprendidos en un tierno hogar, lleno de comprensión, cariño y amor.

A mi padre, Pastor Saira Saldaña, q.e.p.d. que me enseñó a ser perseverante y nunca desmayar en el logro mis sueños.

A Margarita C. por concederme el cuarto pilar que cimentó mi equilibrio personal y profesional.

Nasly

CONTENIDO

	Página
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO	1
1.1. Antecedente y diagnóstico del problema	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Justificación	5
1.3.1. Importancia	5
1.3.2. Aporte	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5. Delimitación de la investigación	8
1.6. Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. La Banca y Finanzas, sus Generalidades	10
2.2. El Perfil de Egreso en la Educación Superior	11

2.2.1 Perfil de Egreso de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí	13
2.2.2 Perfil de Egreso de la Licenciatura en Administración de Finanzas de la Universidad del Istmo	17
2.2.3 Perfil de Egreso de la Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria de la Universidad Latina de Panamá	21
2.3. Las Competencias del Egresado Universitario	24
2.3.1. Las Competencias Genéricas	25
2.4. Las Competencias del Egresado de la Licenciatura en Banca y Finanzas en la actualidad	27
2.4.1. Los Procesos Operativos Bancarios y sus Generalidades	27
2.4.2. Los Macroprocesos Bancarios	29
2.4.3. La Gestión Financiera	29
2.4.4. Originación	33
2.4.5. Mantenimiento	34
2.4.6. Servicio al Cliente	35
2.5. Tecnología	36
2.6 Perfil de Puesto para un Profesional en Banca y Finanzas, según una Entidad Bancaria	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	40
3.1. Tipo de Estudio	41

3.1.1. Según su Enfoque	41
3.1.2. Según su Alcance	41
3.1.3. Según su Diseño	42
3.2. Fuentes de Información	43
3.3. Población	43
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
3.5. Técnicas de Tratamientos Estadístico	46
3.6. Variables	46
3.6.1. Identificación de las Variables	46
3.6.2. Definición de las Variables	47
3.7. Hipótesis	49

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

	51
4.1 Perfil de los Egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina	53
4.1.1. Datos Generales de los Egresados	54
4.1.2 Resultados de los Egresados	58
4.1.3 Estadísticos Descriptivos de los Resultados	75
4.2 Diferencia Significativa en el Nivel de Aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas en el Mercado Laboral, según Universidad de Egreso	78

4.2.1. Datos Generales de los Empleadores	78
4.2.2 Resultados de los Empleadores	85
4.2.3 Estadísticos Descriptivos de los Resultados	92
4.3 Competencias y Habilidades que debe tener el Perfil del Docente de la Licenciatura en Banca y Finanzas en la UNACHI, UDI y Universidad Latina de Panamá	94
4.3.1 Datos Generales de los Docentes Encuestados	94
4.3.2 Resultados de los Docentes	98
4.4 Análisis FODAL de las Encuestas Aplicadas	105
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	112
ANEXOS	116
PROPUESTA: PLATAFORMA VIRTUAL PARA LA ENSEÑANZA DE BANCA Y FINANZAS	132

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
ANEXO 1 INSTRUMENTOS APLICADOS (ENCUESTAS)	116
ANEXO 2 PLANES DE ESTUDIO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS (UNACHI, UDI Y UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ)	122

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1: POBLACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UDI Y UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ	44
Cuadro 2: NÚMERO DE PROFESORES QUE IMPARTEN CLASES EN LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UDI Y UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ	44
Cuadro 3: CANTIDAD DE POBLACIÓN PERTENECIENTE A LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA LOCALIDAD	45
Cuadro 4: ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS, SEGÚN ESTRATO	52
Cuadro 5: EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI (II SEMESTRE), UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA (III TRIMESTRE), SEGÚN GÉNERO Y EDAD. 2016	54
Cuadro 6: DISTRIBUCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS SEGÚN UNIVERSIDAD, 2016	56

Cuadro 7:	CONOCIMIENTOS QUE TIENE EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS SEGÚN UNIVERSIDAD, EN EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS, 2016	58
Cuadro 8:	HABILIDADES Y DESTREZAS QUE TIENE EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS, EN EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS, 2016	63
Cuadro 9:	ACTITUDES Y VALORES QUE LA UNIVERSIDAD HA CULTIVADO EN EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS, EN EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS, 2016	71
Cuadro 10:	ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS, 2016	76
Cuadro 11:	PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA EVALUAR SI EXISTE DIFERENCIA SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS.	77
Cuadro 12:	EMPLEADORES DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA, SEGÚN GÉNERO Y EDAD. 2016	78
Cuadro 13:	EDUCACIÓN Y LUGAR DE TRABAJO DE LOS EMPLEADORES DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA, SEGÚN GÉNERO Y EDAD. 2016	81
Cuadro 14:	EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA, QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LOS EMPLEADORES ENCUESTADOS.	84

- Cuadro 15: NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES. 85
- Cuadro 16: NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO APLICADO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES. 87
- Cuadro 17: NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE LAS HABILIDADES QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES. 89
- Cuadro 18: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADORES DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2017 92
- Cuadro 19: PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA EVALUAR SI EXISTE DIFERENCIA SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADORES HACIA LO EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 93

Cuadro 20:	GÉNERO Y TÍTULO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS. 2016	94
Cuadro 21:	CATEGORÍA DEL DOCENTE ENCUESTADO Y UNIVERSIDAD DONDE LABORA. 2016	96
Cuadro 22:	ENSEÑANZA QUE OFRECEN LOS DOCENTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2016	98
Cuadro 23:	ACTITUDES Y VALORES QUE LOS DOCENTES HAN CULTIVADO EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2016	101
Cuadro 24:	EXPERIENCIA PROFESIONAL DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS	102

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
FIGURA 1	DEFINICIÓN DE TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	46
FIGURA 2	VARIABLE INDEPENDIENTE: PERFIL DEL EGRESADO	47
FIGURA 3	VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE ACEPTACIÓN EN EL MERCADO LABORAL	48
FIGURA 4	DIMENSIONES E INDICADORES DE LAS VARIABLES	49
FIGURA 5	ANÁLISIS FODAL DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS APLICADAS	105

INDICE DE GRÁFICAS

	Página
Gráfica 1: EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI (II SEMESTRE), UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA (III TRIMESTRE), SEGÚN GÉNERO, 2016	55
Gráfica 2: EDAD PROMEDIO DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA, 2016	56
Gráfica 3: DISTRIBUCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS SEGÚN UNIVERSIDAD, 2016	57
Gráfica 4: CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS EGRESADOS SOBRE EL MANEJO DE UN SISTEMA MODULAR, 2016	59
Gráfica 5: CONOCIMIENTOS QUE TIENEN LOS EGRESADOS SOBRE EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS AUTOMATIZADAS UTILIZANDO MULTIBANCOS, MULTIAGENCIAS O MULTIMONEDAS, 2016	60
Gráfica 6: CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS EGRESADOS SOBRE EL DISEÑO PARAMÉTRICO, 2016	62
Gráfica 7: HABILIDAD QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR OPERACIONES AUTOMATIZADAS DONDE SE LLEVEN A CABO CONTROLES DE SEGURIDAD Y AUDITORÍAS, 2016	64
Gráfica 8: HABILIDAD QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA EL MANEJO AUTOMATIZADO DE INTERFACES SWIFT, 2016	65
Gráfica 9: HABILIDADES Y DESTREZAS QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR BASES DE DATOS BANCARIAS EN LÍNEA, 2016	66
Gráfica 10: DESTREZA QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR BASE DE DATOS CON CUENTAS Y OPERACIONES BANCARIA, 2016	67
Gráfica 11: DESTREZA QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR TRANSACCIONES BANCARIAS VÍA RED EN TIEMPO REAL, 2016	68
Gráfica 12: DESTREZA QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR TRANSACCIONES DE MANERA AUTOMATIZADA GENERANDO AVISOS Y ESTADOS DE CUENTA EN INGLÉS Y ESPAÑOL, 2016	70
Gráfica 13: OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LOS VALORES Y ACTITUDES (RESPONSABILIDAD Y PUNTUALIDAD), QUE LA UNIVERSIDAD LES HA CULTIVADO DURANTE SUS ESTUDIOS, 2016	72

Gráfica 14:	OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LOS VALORES Y ACTITUDES (EL RESPETO, ÉTICA EMPRESARIAL Y HONESTIDAD) QUE LA UNIVERSIDAD LES HA CULTIVADO DURANTE SUS ESTUDIOS, 2016	73
Gráfica 15:	OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LOS VALORES Y ACTITUDES (LA DISCRECIÓN, INICIATIVA Y LA JUSTICIA) QUE LA UNIVERSIDAD LES HA CULTIVADO DURANTE SUS ESTUDIOS, 2016	74
Gráfica 16:	EGRESADOS DE UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE REALIZARON PRÁCTICA PROFESIONAL, 2016	75
Gráfica 17:	GÉNERO DE LOS EMPLEADORES ENCUESTADOS	79
Gráfica 18:	EDAD DE LOS EMPLEADORES ENCUESTADOS	80
Gráfica 19:	NIVEL ACADÉMICO DE LOS EMPLEADORES	82
Gráfica 20:	INSTITUCIÓN BANCARIA DÓNDE LABORAN LOS EMPLEADORES	83
Gráfica 21:	NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES.	86
Gráfica 22:	NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO APLICADO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES	88
Gráfica 23:	NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE LAS HABILIDADES QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES	91
Gráfica 24:	GÉNERO Y TÍTULO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS	95
Gráfica 25:	CATEGORÍA DEL DOCENTE ENCUESTADO Y UNIVERSIDAD DONDE LABORA. 2016	97
Gráfica 26:	ENSEÑANZA QUE OFRECEN LOS DOCENTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2016	100
Gráfica 27:	ACTITUDES Y VALORES QUE LOS DOCENTES HAN CULTIVADO EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2016	102
Gráfica 28:	EXPERIENCIA PROFESIONAL DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS, 2016	104

INTRODUCCIÓN

La educación superior en los últimos años refleja su viabilidad e importancia en la sociedad; debido a su capacidad de transformar y generar cambios, le ha dado un lugar privilegiado a través del tiempo.

Cabe señalar que, tanto la sociedad como las organizaciones se tornan cada vez más exigentes, es por ello que, para mantener ese vínculo universidad-empresa-sociedad, urge estar pendiente de las ofertas académicas que ofrecen; sobre todo, si dichas ofertas o carreras responden a las necesidades y exigencias que imperan en el actual mercado laboral.

En este sentido, surge esta investigación "Perfil de egreso de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina, asociado con el nivel de aceptación de las entidades financieras", cuyo objetivo es analizar si el perfil de egreso cumple con el nivel de aceptación de estos licenciados en el mercado laboral de la provincia de Chiriquí.

La importancia de esta investigación radica en analizar cuán aceptable es el perfil de egreso de los Licenciados en Banca y Finanzas en el mercado laboral de la provincia de Chiriquí según universidad de egreso.

Dicha investigación está estructurada en cuatro capítulos a saber:

Capítulo I: Marco Introdutorio, que presenta el diagnóstico del problema, justificación, objetivos, delimitaciones y limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico, que presenta la teoría, que fundamenta las variables objeto de estudio. Este capítulo desarrolla los temas de: banca y finanzas generalidades, perfil de egreso de la educación superior, competencias del egresado universitario, competencias del egresado en banca y finanzas en la actualidad, procesos operativos bancarios y sus generalidades, los macro procesos bancarios, servicio al cliente y tecnología.

Capítulo III: Marco Metodológico, éste contiene la metodología empleada en la investigación: tipo de estudio según su enfoque, alcance y diseño; fuente de información, población, técnicas e instrumentos, variables e hipótesis.

Capítulo IV: presenta los resultados de la investigación, sustentado con cuadros, gráficas y análisis estadístico de los instrumentos utilizados para recolectar la información.

Finalmente se incluye, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos que complementa esta investigación.

CAPÍTULO I
MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Antecedentes y diagnóstico del problema

Elaborar un diagnóstico que permita ubicar la problemática relacionada al nivel de aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas en el mercado laboral de la provincia de Chiriquí, requiere de un análisis que conduzca a la comprensión de la necesidad, las fortalezas y debilidades que tiene todo egresado de las universidades, y de reconocer si realmente cuenta con los conocimientos, habilidades, destrezas y valores que lo hacen competente en el actual exigente mercado laboral.

Lo anterior conlleva a plantear que a lo largo de la historia, la educación superior ha sufrido cambios trascendentales y que ésta ha demostrado ser viable y su capacidad transformadora ha permitido estar anuente a las innovaciones que trae consigo el cambio.

En la Conferencia Mundial sobre Educación Superior de la UNESCO (1998) se expresa que:

“La educación superior ha dado sobradas pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad para transformar y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Dado el alcance y el ritmo de las transformaciones, la sociedad cada vez tiende más a fundarse en el conocimiento, razón de que la educación superior y la investigación formen hoy en día parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones.”

Esta situación, relacionada con los desafíos que presenta la educación superior, ha sido preocupación de organismos internacionales como la UNESCO, que se encamina a encontrar planes de acción para el mejoramiento de la educación superior en diversos países.

En este sentido, el tema de la educación superior en Panamá, no pasa inadvertido ya que a inicios del siglo XXI, enfrentó diferentes cambios desde la perspectiva universitaria. Cabe señalar que la educación superior no ha permanecido estática; por el contrario, cada día cobra mayor auge y trata de marchar paralelamente con el mundo globalizado.

Para responder a este accionar se han creado diversas universidades en toda la geografía panameña; ya que uno de los desafíos que debe enfrentar es ser accesible a toda persona y llegar a todas las áreas, ya sean urbanas y rurales. Estas universidades poseen una atractiva oferta académica para cumplir con las exigencias de una población cada día mayor.

Contextualizándose en el área de estudio de esta investigación, enmarcada en la provincia de Chiriquí, se puede observar en las siguientes casas de estudios superiores: Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina, su constante preocupación por ofrecer una gama en sus planes de estudio, que capte el interés de quienes se ven identificados con una profesión u oficio.

Las universidades que forman parte de esta investigación tienen dentro de sus ofertas académicas la carrera de Licenciatura en Banca y Finanzas, con diversos nombres (Licenciatura en Banca y Finanzas de la UNACHI, Licenciatura en Administración de Finanzas de la Universidad del Istmo y Licenciatura en Gerencia Financiera de la Universidad Latina), pero que en síntesis ofrecen la misma formación. Sin embargo, se considera pertinente analizar si el pensum académico en su plan de estudios de esta licenciatura están acordes al nivel de aceptación en el mercado laboral de la provincia de Chiriquí, tomando en consideración que en materia financiera, la tecnología de punta es una de las competencias que debe dominar todo profesional egresado de una universidad.

1.2. Formulación del problema

Para encausar este estudio, se hace necesario plantear la siguiente interrogante:

- ¿Qué relación existe entre el perfil de egreso y el nivel de aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina, en el mercado laboral de la provincia de Chiriquí?

De esta pregunta general surgen los siguientes sub problemas:

- ¿Cuál es el perfil de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina?
- ¿Qué diferencia significativa existe en el nivel de aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas en el mercado laboral, según universidad de egreso?
- ¿Cuáles son las competencias y habilidades que debe poseer el perfil del egresado de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina, según las exigencias del mercado laboral?
- ¿Qué experiencia, competencias y habilidades tiene el docente de las asignaturas impartidas en la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina?

1.3. Justificación

1.3.1. Importancia

Esta investigación permite analizar el perfil de egreso de los Licenciados en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina, asociado al nivel de aceptación en el mercado laboral de la provincia de Chiriquí. Para ello se analizan las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y limitaciones de la formación

del Licenciado en Banca y Finanzas, de manera que se pueda discernir si existe diferencia significativa en su nivel de aceptación en el mercado laboral, según universidad de egreso.

Los resultados obtenidos en esta investigación ofrecen un panorama amplio relacionado con esta problemática y permite a los futuros profesionales que egresan de estas universidades, un conocimiento sobre los puntos débiles que deben reforzar para ser competitivos dentro de este mercado laboral. Y esto se presenta porque, es un hecho innegable que debido al vertiginoso avance de la tecnología, las empresas necesitan colaboradores idóneos calificados, con la capacidad de adaptarse a las nuevos requerimientos que el sistema financiero bancario demanda.

Por otra parte, como todo trabajo investigativo, éste brinda teoría relevante sobre las variables involucradas en el estudio, de forma que puedan ser utilizadas para otras investigaciones en el futuro.

1.3.2. Aporte

Una vez identificada la problemática, como un aporte para mejorar la situación, se sugiere la aplicación de una plataforma de simulación en las materias de laboratorio, para que los estudiantes tengan acceso al manejo de un sistema denominado Core Bancario, el cual combina la tecnología de la comunicación y la tecnología de la información, para satisfacer necesidades básicas de la banca. Esta es una herramienta fundamental utilizada en el

sistema bancario de la actualidad. Se recomienda entonces que los egresados de la carrera de Banca y Finanzas de estas universidades sepan manejar dicha tecnología, para ser competitivos dentro del mercado financiero actual.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Analizar el perfil de egreso y nivel de aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina, en el mercado laboral de la provincia de Chiriquí.

1.4.2. Objetivos específicos

- **Identificar** el perfil de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina.
- **Evaluar** si existe diferencia significativa en el nivel de aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas en el mercado laboral, según universidad de egreso.
- **Identificar** las competencias y habilidades que debe poseer el perfil del egresado de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina, según las exigencias del mercado laboral-

- **Verificar** la experiencia, competencias y habilidades que tiene el docente de las asignaturas impartidas en la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina.

1.5. Delimitación de la investigación

Este estudio se ubica geográficamente en la ciudad de David, Provincia de Chiriquí, y se tomará en cuenta a los estudiantes que cursan el último año de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo, Universidad Latina. También se consideran los gerentes financieros de las entidades bancarias de la localidad, quienes constituyen los empleadores de estos egresados.

1.6. Limitaciones de la investigación

La limitación presentada en la realización de este estudio fue la poca disponibilidad de los gerentes de entidades financieras para responder a la encuesta presentada, y que permite valorar la opinión que ellos tienen sobre al nivel de aceptación de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de las universidades investigadas.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. La Banca y Finanzas, sus Generalidades

La banca y finanzas, como estudio independiente de la economía, tiene su auge a principios del siglo XX, donde el crecimiento económico mundial y el avance de la ciencia y la tecnología incrementan este crecimiento; y por consiguiente, un manejo de fondos mayoritario y una necesidad de acertada toma de decisiones empresariales.

Castro Neira, (2005) expresa que:

“La administración de las finanzas, es la más amplia de las áreas que tienen que ver con el conocimiento del mercado de dinero y de capitales, de inversiones y es la que ofrece el mayor número de oportunidades de empleo. Siendo ésta muy importante en todo tipo de empresas, porque incluye bancos y otras instituciones financieras, así como empresas industriales y negocios en general. La administración de las finanzas, es importante en la toma de decisiones que tiene relación con la expansión de plantas industriales y la forma como se eligen los tipos de valores que se deben emitir, para sustentar la expansión de estas empresas.

Es así, como la Banca y las Finanzas, se conjugan como factor coadyuvante en el mundo de los negocios modernos, convirtiéndose en una disciplina de poder decisivo para las empresas; lo que ha generado un proceso de transformación de las sociedades que han marcado épocas.”

Por ser de trascendental importancia el conocimiento de la banca y finanzas, todo profesional que ejerza o se desempeñe en este campo, debe poseer las competencias y conocimiento necesarios para hacerle frente a los retos que exige el mundo actual. Acertadamente, Rodríguez Castellanos, citado por Castro Neira (2005) expresa que:

“Las empresas deben realizar su actividad en un entorno continuamente cambiante, lo cual implica una gestión cada vez más difícil y compleja, con pocas referencias confiables; una de éstas, es el conocimiento, pues resulta la única fuente de ventaja competitiva y sostenible.”

Esta cita indica que, tanto las empresas como sus colaboradores deben estar anuentes a los cambios que a diario vemos el día de hoy, tanto a nivel tecnológico, como en el crecimiento del desarrollo humano, a través de la capacitación continua y la preparación en el uso y manejo de las nuevas tecnologías que requiere el usuario de estos servicios financieros.

2.2. El Perfil de Egreso en la Educación Superior

Comprender el perfil de egreso de los estudiantes de la Licenciatura en Banca y Finanzas requiere conceptualizar lo que se entiende por el perfil de egreso de la educación superior. De forma clara Hawes B. (2005) conceptualiza este término como *“el conjunto de rasgos y capacidades que, certificadas apropiadamente por quien tiene la competencia jurídica para ello, permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como “tal” profesional, pudiéndosele encomendar tareas para las que se le supone capacitado y competente.”*

En ese sentido Hawes B. (2010) también presenta los siguientes argumentos acerca de lo que debemos considerar como perfil profesional:

“Este es una declaración formal que hace la institución frente a la sociedad y frente a sí misma, en la cual compromete la formación de una entidad profesional dada, señalando con claridad los compromisos formativos que contrae y que constituyen el carácter identitario de la profesión en el marco de la institución, a la vez que especifica los principales ámbitos de realización de la profesión y sus competencias claves asociadas.

El perfil de egreso es una estructura descriptiva que representa la promesa y el compromiso institucional hacia la sociedad y los estudiantes, en términos de habilitar a éstos en los principales dominios de la profesión. Como contenido del contrato social ente la universidad y el estudiante y la sociedad, representa aquello que la universidad respaldará y certificará en el acto de graduación.

Lo expresado por el autor manifiesta que todo centro de estudios de educación superior tiene el compromiso de formar a sus estudiantes de acuerdo a los requerimientos exigidos por la sociedad donde se desarrolla, por lo tanto, el individuo egresado de una universidad debe estar preparado competitivamente para desarrollar sus destrezas, habilidades y el conocimiento en la resolución de problemas, movilizand o todas sus competencias y saberes de manera que fundamente y ofrezca un razonamiento eficaz en la toma de decisiones propias del campo del saber en el que fue preparado.

Enfocado desde el punto de vista de esta investigación, Hawes B. (2005) lo resume de la siguiente manera: *“el perfil profesional tiene como rol orientar la construcción del currículo, sustentar las decisiones que se tomen, y ser un referente para el permanente diálogo entre los esfuerzos formadores instituciones, el mundo del trabajo y los propios practicantes de la profesión”*.

Esta cita indica claramente que para considerar si un egresado de cualquier universidad es aceptado o no en el mercado profesional, va a depender del perfil profesional que presente. Es necesario entonces que fluya la comunicación entre las universidades formadoras, las empresas contratantes y los egresados de las carreras; que permitan mantener un diseño curricular y por ende un perfil profesional adecuado a las necesidades cambiantes del mercado laboral.

2.2.1 Perfil de Egreso de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí

La Universidad Autónoma de Chiriquí dentro de su oferta académica ofrece la Licenciatura en Banca y Finanzas, en la Facultad de Economía. Su objetivo es:

“Formar profesionales que le permitan operar en los Sistemas Económicos Nacionales e Internacionales, fortaleciendo el desarrollo sociocultural, intelectual con el fin de insertarlo en el medio laboral, como un individuo productivo. Tendrá los conocimientos (saberes) las habilidades (saber hacer), y las disposiciones (saber ser), que le permitan desempeñarse en el área de la Economía, Mercadeo, Análisis de Ofertas y demanda, proyectos y demás temáticas relacionadas con la Banca y Finanzas.” (UNACHI, 2017)

De acuerdo a información suministrada por la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Licenciatura en Banca y Finanzas:

1. Prepara especialistas con dominio de la economía nacional y mundial de los mercados financieros internacionales y sus instrumentos monetarios de capital.
2. Forma a los estudiantes para la toma de decisiones, asesoramiento, ejecución de operaciones financiera de cartera de las empresas y del mercado de valores, tanto local como internacional.
3. Comprende la estructura básica del sistema bancario y financiero, interrelacionando las variables administrativas contables de crédito y de operaciones que inciden en el comportamiento de la economía nacional e internacional.
4. Aplica las tecnologías más avanzadas para predecir las tendencias de las variables con el uso del instrumental estadístico y otras técnicas muestrales y mercadológicas.
5. Forma un profesional capaz de aplicar sus conocimientos a favor de la sociedad en la que vive con las habilidades y conocimientos necesarios en un mundo de constantes cambios y retos.

Al cumplir el desarrollo de estos objetivos, según la Vicerrectoría Académica de la Universidad Autónoma de Chiriquí (2016), el perfil para la formación del financista bancario se detalla a continuación:

A. Conocimientos formales: al final de la carrera el estudiante:

- Comprende el conocimiento de la economía mundial y las políticas cambiarias.
- Mide el impacto de la demanda de dinero y la inflación en el sistema monetario.
- Comprende el financiamiento de los registros especializados del negocio de la banca.
- Analiza la problemática del desarrollo socioeconómico de Panamá y su relación con los mercados financieros internacionales.

B. Conocimientos técnicos operativos para que:

- Aplique las matemáticas financieras en el cálculo financiero económico de las transacciones comerciales y económicas.
- Utilice las técnicas metodológicas para la realización y elaboración de investigaciones y la confección de informes técnicos.
- Emplee los sistemas de decisiones para analizar y administrar los recursos de actividades económicas y financieras concernientes a mercados, finanzas internacionales, proyectos, planes de desarrollo.

- Utilice la evaluación financiera de proyectos de inversión, así como las fases de los proyectos para el análisis de alternativas y toma de decisiones.

C. Habilidades

- Redacta informes técnicos sobre asuntos económicos, financieros y administrativos.
- Utiliza equipo electrónico, máquinas calculadoras, sumadoras, programas computarizados, etc.
- Maneja las máquinas para certificar cheques y otros documentos.

D. Actitudes

- Demuestre honestidad.
- Demuestre confidencialidad en todos los asuntos bancarios y financieros.
- Mantiene una actitud comunicativa y receptiva hacia el cliente.

Esta descripción del perfil de egreso del Licenciado en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí recopila los conocimientos formales teóricos, técnicos, el desarrollo de habilidades y actitudes que lo preparan para entrar al mundo laboral.

2.2.2 Perfil de Egreso de la Licenciatura en Administración de Finanzas de la Universidad del Istmo

De acuerdo a la Secretaría Académica de la Universidad del Istmo, el objetivo de la Licenciatura en Administración de Finanzas es:

“...proveer una experiencia académica superior que guíe a nuestros estudiantes a ser los mejores en todos los aspectos financieros y bancarios, con competencias sólidas para obtener las mejores oportunidades laborales. Nos hemos comprometido en el desarrollo de habilidades gerenciales que brinden a nuestros alumnos acceso a las mejores posiciones o bien emprender su propio negocio.”

La Universidad del Istmo desarrolla el perfil del egresado de la Licenciatura en Administración de Finanzas en cuatro aspectos importantes que el profesional financista deberá saber: conocer, vivir, hacer y ser.

Los mismos están detallados en el diseño curricular de la carrera, información que ha sido suministrada por la Secretaría Académica de esta universidad; los cuáles se detallan así:

Conocer:

- Utiliza correctamente la lengua española para escribir y redactar tareas e informes.
- Posee un manejo adecuado del inglés como segunda lengua.

- Valora la historia de Panamá, su gente, sus tradiciones y costumbres.
- Reconoce la geografía del país, sus gentes, lugares de desarrollo, accidentes y extensión territorial.
- Valora los recursos naturales del país y cree en su conservación y desarrollo.
- Conoce y aplica la normativa contable.
- Analiza e interpreta el estado de los mercados financieros y la banca nacional e internacional.
- Conoce la legislación tributaria y del recurso humano.
- Interpreta datos estadísticos.
- Aplica los principios éticos que regulan la profesión que desempeña.
- Conoce las normas que regulan el manejo bancario tanto financiero como contable.
- Desarrolla programas y estudios de planificación estratégica.
- Analiza a actividad macroeconómica y de política económica.
- Conoce el desarrollo de la banca y la moneda de nuestro país.
- Es respetuoso del derecho laboral.
- Diseña sistemas de información gerencial.

Vivir

- Desempeño ético en su vida personal y profesional en beneficio de la sociedad.
- Superación permanente para tener una ventaja competitiva.
- Responsabilidad social, con una conciencia que promueva el bienestar del hombre.
- Espíritu de servicio a la comunidad.
- Objetividad e independencia de juicio.

Hacer

- Utiliza y diferencia las diferentes teorías de la administración.
- Realiza operaciones matemáticas y estadísticas las cuáles le proporcionan información para la toma de decisiones.
- Evalúa y valora el mercado tanto nacional como internacional.
- Elabora estados financieros y gestiona procedimientos relacionados con la banca y las finanzas.
- Ejecuta y analiza todo el ciclo contable para la toma financiera de decisiones.
- Ejecuta las actividades propias de la oficina de recursos humanos.

- Realiza investigaciones de base financiera y bancaria.
- Desarrolla estudios de contabilidad bancaria.
- Utiliza indicadores macroeconómicos para analizar la proyección de la política económica.
- Aplica normas de calidad en su quehacer cotidiano.
- Elabora proyectos de inversión y desarrollo.
- Maneja las finanzas públicas.
- Aplica las normas del derecho comercial y tributario.
- Elabora y gestiona procesos de servicios financieros.

Ser

- Promueve la interacción consigo mismo y con los demás en los contextos laboral y social.
- Identifica y comprende los componentes de la gestión empresarial y su impacto en la sociedad.
- Opera herramientas informáticas para el desarrollo de proyectos y actividades.
- Utiliza aplicaciones informáticas para el registro y sistematización de la información.
- Disposición hacia el trabajo en equipo y el respeto a los demás.
- Creatividad e iniciativa en su desempeño profesional.

- Respeto a la naturaleza en su actividad profesional y a los demás seres vivos.
- Liderazgo empresarial de acuerdo a la dinámica de los negocios nacionales como internacionales.

Resumido estos puntos se presentan en el perfil de egreso de la **Licenciatura en Administración de Finanzas** así: *“el egresado demostrará conocimientos sobre el proceso de los registros contables hasta la hoja de trabajo, estructurar los balances de situación, de resultados, flujos de efectivo y proyecciones.”* (UDI, 2016)

Esta cita indica que el egresado de esta licenciatura será capaz de procesar registros contables, bancarios y financieros de cualquier empresa que genere esta información. Así mismo, resalta el hecho de que los egresados de esta carrera deben mantenerse a la vanguardia en el manejo de los programas, software y equipos tecnológicos para ofrecer un excelente servicio a sus clientes.

2.2.3 Perfil de Egreso de la Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria de la Universidad Latina de Panamá

La Universidad Latina de Panamá, sede de Chiriquí, dentro de su oferta académica tiene la Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria, cuyo perfil de egreso es: *“formar a un profesional enfocado en los ambientes de administración de negocios y banca en el entorno*

internacional, combinados de tal manera que se adecuen a la realidad del campo laboral del país, desarrollando igualmente las habilidades innatas y naturales del ser humano como son: la creatividad, comunicación, coordinación, cooperación, concentración, motivación y participación.” Universidad Latina de Panamá (2011).

De acuerdo a información de la Secretaría Académica de esta universidad, la Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria está reconocida por el Ministerio de Educación mediante Resolución de la Comisión Técnica de Fiscalización CTF-222-2011, del 27 de diciembre del 2011. Esta carrera fue diseñada de acuerdo a un plan curricular con una duración: 3 años 8 Meses (11 cuatrimestres).

Además, de acuerdo a la estructura de la Facultad de Negocio, quien es la fiscalizadora de la Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria, presenta como campo académico a sus egresados las siguientes condiciones:

- “Preparar profesionales altamente calificados en el campo de las Ciencias Administrativas y de Negocios en un contexto globalizado y con dominio de vastos y profundos conocimientos, habilidades y destrezas, actividades y valores morales que le posibiliten desempeñarse exitosamente.
- Facilitar tanto la adquisición de conocimientos prácticos en el campo de negocios como el desarrollo de habilidades y

actitudes conducentes a formar administradores conscientes del entorno internacional.

- Comprender la importancia de la información y de las herramientas actualizadas que les permitan actuar en el mundo de los negocios (nacionales – internacionales).
- Formar profesionales altamente calificados en el campo de negocios que evalúen sus aspectos conceptuales y operativos.
- Profundizar en los conocimientos teóricos-prácticos de las diferentes carreras que conforman la Facultad de Negocios.
- Manejar las últimas tendencias teóricas, científicas y económicas en el desarrollo del Mundo Empresarial Actual.”

Universidad Latina de Panamá (2011)

Esto indica que el egresado de esta licenciatura que oferta la Universidad Latina de Panamá, y su sede en la provincia de Chiriquí, ha diseñado un currículo que promete a sus egresados estar bien preparados no sólo teóricamente, sino también, con las herramientas técnicas informáticas para afrontar nuevos retos en el mercado laboral.

En ese sentido, la carrera presenta como posibles campos laboral al egresado los siguientes:

- Gestor de su propio negocio.
- Gerente General de empresas nacionales, internacionales, multinacionales y trasnacionales.

- Consultor independiente.
- Gerente de pequeñas y medianas empresas.
- Gerente de organizaciones no gubernamentales. (Universidad Latina de Panamá, 2016)

Esto quiere decir que el egresado de la Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria de la Universidad Latina de Panamá, de acuerdo a la información que facilitara la Secretaría Académica de esta universidad en su sede de Chiriquí, es una buena opción para aquellos estudiantes interesados en terminar una carrera en corto tiempo, pero con una excelente formación técnica y práctica en el área de Banca y Finanzas.

2.3. Las Competencias del Egresado Universitario

Para referirse a las competencias del egresado universitario se requiere recurrir a las competencias genéricas y específicas establecidas por el Proyecto Alfa Tuning en Latinoamérica. En este proyecto se refieren a las competencias del egresado universitario basado en una cita de The European Higher Education (2005) como: *“el campo/ área de aprendizaje de una titulación”* También, este documento indica que: *“El perfil de una titulación... ilustra con claridad lo que se espera que los estudiantes sepan y sean capaces de hacer cuando han conseguido sus titulaciones,...a cualquier nivel. Este perfil de la titulación por lo tanto propone resultados específicos del aprendizaje que*

sirven como "benchmark" de las titulaciones... sin tener en cuenta el campo de especialización" (Lumina Foundation, 2011, p. 1).

Esto indica que el perfil del egresado no es más que aquello que se espera pueda hacer un profesional que ha estudiado por un periodo de tiempo en una universidad, y que ha cumplido con los requisitos allí exigidos. Dentro de ese supuesto se encuentran lo que son sus competencias técnicas, teóricas, humanas y la aplicación de valores en su trabajo.

2.3.1. Competencias Genéricas

Para, Tuning (2013) las competencias genéricas son:

❖ Instrumentales

- capacidad de análisis y síntesis
- capacidad de organización y planificación
- comunicación oral y escrita en lengua nativa
- conocimiento lengua extranjera
- conocimiento de informática en historia
- capacidad de gestión de la información
- resolución de problemas
- toma de decisiones

❖ Interpersonales

- trabajo en equipo
- trabajo en equipo interdisciplinario

- trabajo en un contexto internacional
- habilidades de relación interpersonal
- atención a diversidad y multiculturalidad
- razonamiento crítico
- compromiso ético

❖ Sistémicas

- aprendizaje autónomo
- adaptación a nuevas situaciones
- creatividad y liderazgo
- conocimiento de otras culturas
- iniciativa y espíritu emprendedor
- motivación por la calidad
- sensibilidad a temas medioambientales

Tal como se expresa en el Proyecto Tuning para Latinoamérica, las competencias son la base de la formación profesional. Se dividen en las competencias para las relaciones humanas, las competencias técnicas propias de la profesión elegida y las competencias de espíritu de vocación y trabajo en equipo. Estas tres áreas complementan el trabajo académico y práctico que en las aulas, laboratorios y prácticas profesionales que tienen programado en su diseño curricular las universidades, con el objetivo general de ofrecer profesionales exitosos al mercado laboral y a la sociedad en general.

2.4. Las Competencias del Egresado de la Licenciatura en Banca y Finanzas en la actualidad

2.4.1. Los Procesos Operativos Bancarios y sus Generalidades

Se consideran los procesos operativos bancarios a todas las actividades y procesos que tienen lugar en un banco o entidad financiera y a los efectos de administrar y prestar dinero. Además. De acuerdo con Bernabé (2002) la banca se define como:

“Una institución que se dedica, principalmente, a recibir dinero de terceros en forma de depósito irregular, al objeto de prestarlo, por su cuenta y riesgo, en aquellas condiciones de seguridad y remuneración que razonablemente permitan esperar que será posible la devolución de los depósitos y el pago del interés pactado con los depositantes, juntamente con la generación de un beneficio para los suministradores del capital de riesgo, que constituye la base de garantía para la captación de dichos depósitos.”

En la actualidad, el sistema bancario está globalizado y es exigente en cuanto a la competitividad empresarial y al manejo de operaciones financieras; a través de las diferentes redes de comunicación mundiales, y requiere que los procesos operativos bancarios tengan una visión global y que los mismos sean encaminados hacia un enfoque que tenga como norte la calidad y el cliente final, utilizando sistemas innovadores para lograr que los procesos sean más eficientes.

Para alcanzar este ideal en el proceso bancario de hoy día, se utilizan modelos operativos innovadores. Por ello se toma como referencia el artículo

“Los desafíos que enfrenta el sector de bancos” (2012) en su párrafo tres que expresa:

“En los últimos dos años, el sector de bancos afrontó una presión sin precedentes. Los clientes se volvieron cada vez más demandantes e implacables: Las expectativas de administración de riesgos de los entes de control son más onerosos que nunca; la inversión en nueva tecnología se convirtió en una decisión crítica del negocio; y los nuevos participantes del mercado brindan más opciones para los clientes.”

Esto indica que las entidades financieras tienen que mantenerse a la vanguardia ofreciendo los servicios más eficientes y rápidos a sus clientes. Y para ello, es obligatorio que todo profesional que trabaje y desee ingresar a este mercado laboral, cuente con la mejor capacitación en cuanto al servicio al cliente y al manejo de los sistemas bancarios actuales.

Bajo esta perspectiva se puede expresar que *“los procesos de intervención, transferencia de activos y pasivos, estandarización y liquidación bancaria están marcados por ciertas características fundamentales dentro de las cuales interviene de forma directa y participativa en tales procedimientos la Superintendencia de Bancos”* (Muci Facchin y Ponte, 2004).

En ese sentido, la Superintendencia de Bancos, en su publicación del 2012, en su párrafo dos establece dentro de sus parámetros que, los bancos y grupos bancarios deben implementar un proceso integral de gestión de riesgos, que les permita identificar, evaluar, vigilar y controlar o mitigar todos los riesgos materialmente importante, así como evaluar la suficiencia de capital en

relación con el perfil de riesgo acorde con el tamaño y complejidad de las operaciones y servicios de la institución.

Ahora bien, dentro de los procesos operativos bancarios se encuentran inmersas diversas actividades que parten de aquellas funciones que engloban en forma general los procesos bancarios y que en este caso se denominan los macro procesos. También están aquellas tareas de ejecución denominados procesos propiamente dichos y los subprocesos que encierran todas aquellas actividades operativas requeridas para el adecuado funcionamiento de un banco.

2.4.2. Los Macroprocesos Bancarios

Se pueden considerar macro procesos bancarios a los diferentes procedimientos como la gestión financiera de un banco, originación, mantenimiento, servicio al cliente, tecnología y gestión de riesgo. Todos estos aspectos se encuentran íntimamente vinculados a los procesos y actividades que se realizan en un banco. A continuación se analizará cada uno de estos procedimientos:

2.4.3. La Gestión Financiera

Poder explicar la gestión financiera de un banco requiere de comprender lo que explica Marín Hernández y Martínez García (2003) cuando sostienen que:

“La banca es una actividad fuertemente regulada ya que se configura como institución básica del sistema crediticio al desempeñar las funciones del sector público y privado. Desarrolla como actividad principal la intermediación financiera, pues son aquellas instituciones que, sirviendo de intermediarios financieros, procuran la captación del ahorro y su canalización hacia la inversión. Pero esta no es la única actividad, ya que llevan a cabo diversidad de funciones derivadas que se originan como consecuencia de su trato con la clientela o como consecuencia de su propia actividad como empresa bancaria. Es este complejo quehacer de actividades lo que se denomina la gestión financiera”.

Dentro de la gestión financiera se llevan a cabo diversas actividades tal y como lo explican los autores. En este caso en particular, se mencionan los procesos inmersos en el macro proceso de gestión financiera tales como: conciliaciones bancarias, reportes internos y reportes regulatorios.

- **La Conciliación Bancaria**

La Conciliación Bancaria es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que tiene una empresa registrados en una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

Las empresas tienen un libro auxiliar de bancos donde registra cada uno de los movimientos hechos en una cuenta bancaria, como son el giro de cheques, consignaciones, notas débito, notas crédito, anulación de cheques y consignaciones, entre otros.

En los bancos se lleva un registro completo de cada movimiento que el cliente (la empresa), hace en su cuenta. Mensualmente, el banco envía a la empresa un extracto donde se muestran todos esos movimientos que concluyen en un saldo de la cuenta al último día del respectivo mes. Este proceso es muy minucioso y requiere de mucha atención para evitar fallos y riesgos a la hora de emitir documentos donde se establezcan los saldos que los clientes tienen en el banco, tal como lo explica el documento Conciliación Bancaria (2013).

- **Reportes Internos:**

Se puede considerar los reportes internos de un banco como la vigilancia y constante seguimiento de las transacciones o negocios que realizan los bancos con sus clientes, a fin de detectar inusualidades que puedan conducir a la identificación de operaciones sospechosas. Podría decirse que este es uno de los productos más significativos de todo sistema de prevención y control del lavado de activos en una institución financiera porque, a la par que somete a prueba la eficacia del sistema mismo, desata y pone en movimiento mecanismos de análisis, investigación y eventual judicialización de posibles o virtuales operaciones de lavado de activos por parte de las autoridades.

El acopio, organización, análisis y estudio de los reportes de operaciones sospechosas es el objetivo fundamental de las Unidades de Inteligencia Financiera (UIF) que hoy constituyen uno de los elementos

fundamentales de las estrategias estatales para la lucha contra el lavado de activos, la corrupción administrativa y la financiación del terrorismo.

Luego del camino recorrido por la comunidad internacional desde los años ochenta cuando se suscribió la Convención de Viena y se emitió la Declaración de Basilea, ambas en diciembre de 1988, todos los grupos de trabajo y los organismos internacionales que se han ocupado del tema han dado la máxima importancia y prioridad a estos dos conceptos básicos en la lucha contra el lavado de activos, la corrupción y últimamente la financiación de actividades terroristas expresados en el documento de la Federación Latinoamericana de Bancos (2012).

En particular, los diversos reportes internos se encuentran enfocados hacia el Comité de Tesorería, Flujo de Caja, endeudamiento, el reporte de planeación y el cuadro aplicativo y verificación de cierre de diario.

- **Reportes Regulatorios:**

Normalmente, se exige a los bancos presentar estados financieros en manera oportuna al supervisor en forma de resultados regulatorios y otros reportes financieros ad hoc. La frecuencia del reporte depende de la naturaleza de los datos. Mientras que los datos llegan a ser obsoletos rápidamente, como los datos con base en el mercado, más frecuente será el reporte.

Los reportes trimestrales como mínimo, serían apropiados para varios tipos de datos prudenciales como el aprovisionamiento y clasificación de préstamos, concentración de riesgo, concesión de préstamos internos y adecuación de capital. Los intervalos más largos podrían ser aceptados para el cambio de datos más lento. Los supervisores deben tener la facultad legal para exigir a los bancos reportar todos los datos que sean relevantes para la supervisión, con sanciones disponibles para penalizar la presentación de resultados deficiente, incorrecta o atrasada.

2.4.4. Originación

Poder definir de manera clara este término y su aplicabilidad a los procesos operativos bancarios se expresa a continuación en lo normado por el artículo en línea Las Operaciones Bancarias y el origen de los fondos (2012) cuando explica que, la banca capta recursos líquidos de los ahorradores y los canaliza hacia aquellos que lo necesitan concediéndoles préstamos. Esto determina dos tipos de clientes, al menos, o bien tres tipos de operaciones, a saber:

- Las operaciones pasivas bancarias son aquellas donde los clientes se convierten en acreedores. Los bancos las denominan así mirando su propia contabilidad.

Las operaciones activas son de inversión o de aplicación de los recursos. Los clientes se convierten en deudores del banco por sus operaciones de:

- préstamos hipotecarios,
- préstamos al consumo,
- operaciones de descuento de efectos, entre otros.

Otro ámbito de actividad es la de los servicios, que no es estrictamente bancaria; es decir, que no es de crédito, en el sentido de que no es ni de activo ni de pasivo. Estos servicios, complementarios o accesorios en principio, día a día, se están constituyendo como una parte sustancial del negocio bancario porque crecen, se diversifican, tienen cada vez más demanda, y aportan un peso creciente de ingresos por las comisiones que generan. Son, por ejemplo:

- Domiciliación de recibos.
- Gestiones de cobro.
- Asesoramientos varios, sobre asuntos diversos.
- Informes, entre otros.

Otros procesos bancarios relacionados con la originación pueden ser customer, creación de clientes, creación de cuentas corrientes, creación de depósitos por mencionar algunos.

2.4.5. Mantenimiento

Otro de los Macroprocesos ventilados por la banca es el de mantenimiento de esta actividad que permite la observancia y mantenimiento

de diferentes actividades bancarias; tales como, el control de documentos, actualización de cuentas corrientes, cancelación de cuentas, depósitos, renovaciones de cuentas, por mencionar algunos procesos y subprocesos.

2.4.6 Servicio al Cliente

Visto como un macroproceso de banca, se puede decir que esta actividad resulta de gran importancia para captar clientes en cualquier entidad productiva. En este caso el buen servicio al cliente bancario, basado en la política de buena y esmerada atención produce excelentes resultados.

En los últimos años ha aumentado notablemente la cantidad de dinero que se gasta en servicios a clientes. Una de las razones de este aumento está en que, cada vez el consumidor se hace más exigente.

Esta aseveración se reafirma a través de lo expresado en la Revista La Atención al Cliente en el Sector Financiero: Un Enfoque Global (2012):

“La cultura financiera de la clientela se ha incrementado así como es mayor la cantidad, variedad y riqueza de sus comportamientos financieros. Existe más atención hacia la rentabilidad de los ahorros, mayor predisposición al uso de créditos, una utilización más intensa y variada de los medios de pago. Todo esto hace que sea una clientela más entrenada, más ágil, más desenvuelta en todos estos temas. Están en una posición de menor debilidad y existe una mayor sensibilidad a la calidad de la atención al cliente en el escenario actual. Hay un nuevo nivel de exigencia y de intolerancia ante un trato que pueden percibir como frío o desagradable”:

Para comprender qué exigencias tienen hoy los clientes respecto a la calidad del servicio de los bancos, es necesario tener en cuenta el cambio que se ha ido produciendo en su propia imagen como clientes.

También se relaciona con esta “autoimagen”, el tipo de productos y servicios financieros que ofrecen en la entidad financiera en cuestión. Que solicite un crédito o suscriba productos de inversión, establece una estructura de vínculo determinante de la forma como son percibidos todos los elementos implicados en el mismo. La forma como se le atiende, lo que se considera un trato “preferente”, va a ser valorada de distinta manera, según la posición donde se sienta en ese momento concreto el cliente

2.5. Tecnología

Otro de los Macroprocesos integrados a los bancos es el Core Bancario, el cual es considerado un Sistema Integrado para Bancos (IBS), que demuestra en su forma tecnológica más simple, la actualización en materia financiera que vive la banca en la actualidad, debido a las exigencias de este mundo globalizado y cambiante.

Por ello, se hace necesaria e indispensable su puesta en práctica dentro de las actividades bancarias. Y es que el e-IBS Core Bancario, es un Sistema Bancario Integrado, diseñado para automatizar las operaciones diarias de una

institución financiera, ofreciendo a sus usuarios la integración completa de sus operaciones y el control total del proceso, incluyendo su afectación contable en línea. Su facilidad de uso y su forma paramétrica facilitan el desarrollo de nuevos productos de forma rápida y eficaz, ofreciendo mejor servicio a sus clientes así como elementos dinámicos a la alta gerencia para la toma de decisiones.

Características Operacionales del IBS:

- Sistema Modular e Integrado.
- Multibanco, Multiagencia, Multimoneda.
- Diseño Paramétrico.
- Eficientes Controles de Seguridad y Auditorías.
- Interfases desarrolladas con varios sistemas.
- Interfase SWIFT, entre otros.

Este Sistema Bancario Integrado permite tener acceso a las operaciones básicas que un sistema financiero debe manejar. El contar con este tipo de sistemas le permite al cliente tener acceso a toda la información desde un solo lugar.

2.6 Perfil de Puesto para un Profesional de la Banca y Finanzas, según una Entidad Bancaria

El departamento de recursos humanos de la entidad bancaria tiene dentro de su organigrama el perfil para que un financista sea parte de su selecto grupo de recurso humano. Por consiguiente deberán saber:

- Capturar y analizar estados financieros.
- Analizar y evaluar solicitudes y renovaciones de línea de crédito.
- Realizar y analizar proyecciones del cliente por determinar su capacidad de pago.
- Proponer estudios solicitudes o cartas para presentación de créditos al comité.
- Analizar y realizar calificación de los clientes estudiados.
- Revisar la exposición del cliente vs los límites establecidos por el banco.
- Revisar documentación legal y garantías de clientes.
- Preparar estudios de proyectos que sirvan de base a las decisiones de la gerencia.
- Proponer informes sectoriales, industria y país.
- Visitar a los clientes en un plan anual.
- Actualizar los documentos de análisis de crédito en los archivos.
- Realizar informe mensual de estados financieros.

De ahí la importancia que todo egresado de la Licenciatura en Banca y Finanzas tenga los esenciales mínimos para ingresar a una entidad bancaria. Es imperante que las universidades que imparten dicha licenciatura, contemplen en sus diseños curriculares y pensum académicos la formación teórica práctica que le permitan a los egresados ser profesionales idóneos acordes con las necesidades imperantes de la sociedad y del mundo.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Estudio

3.1.1. Según su Enfoque

Este estudio según su enfoque se sitúa como mixto. Para Hernández Sampieri, y otros (2010) un estudio mixto:

“...representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información recabada.”

En este caso, para la recolección de datos se utilizará la objetividad, utilizando el método deductivo de manera que con los hallazgos encontrados en forma general a través de un cuestionario de encuesta, se pueden emitir conclusiones particulares relacionadas a las variables involucradas en el estudio. En el caso del enfoque cualitativo, se realizará una investigación inductiva, minuciosa y profunda relacionada a las variables involucradas en el estudio.

3.1.2. Según su Alcance

La investigación es descriptiva, porque la finalidad de esta investigación es describir todos los acontecimientos, fenómenos y procesos tal y como se van presentando, con la intención de recoger información medible, relacionada a las variables involucradas en el estudio: el nivel de aceptación de las entidades financieras y el perfil de egreso de la Licenciatura en Banca y Finanzas.

Hernández Sampieri y otros, (2010) expresan que: *“los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”*.

Esta investigación también es correlacional porque está encaminada a encontrar el grado de relación que hay entre el perfil de egreso de la carrera de banca y finanzas y el nivel de aceptación de las entidades financieras de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina de Panamá. Para Hernández Sampieri, et al., (2010) *“este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación, o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.”*

3.1.3. Según su Diseño

El diseño de esta investigación, en el caso del enfoque cuantitativo es no experimental porque las variables no son manejadas por la investigadora, sino que las mismas serán observadas en el contexto natural donde se desarrolla el estudio. La investigación es transversal porque la recolección de datos se hizo en un periodo de tiempo determinado. Hernández Sampieri, et al., (2010) sostiene que: los estudios no experimentales *“se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.”* También

expresa el autor que los diseños transeccionales (transversales) “*son investigaciones que recopilan datos en un momento corto.*”

3.2. Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas en este estudio son primarias y secundarias. Dentro de las fuentes primarias se encuentran diversos libros consultados que contienen información relevante y de primera mano, que son de gran interés para el desarrollo de la revisión bibliográfica. También se han utilizado diversos recursos de la red de internet como: artículos, disertaciones doctorales, monografías y estudios realizados en otros contextos y que han servido de orientación para la realización de este estudio.

Las fuentes secundarias están constituidas por diccionarios, cuadros estadísticos, revistas de resúmenes financieros.

3.3. Población

El universo o población que se estudiará está compuesta por los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas, los profesores y los gerentes de bancos, financieras y cooperativas de la localidad. Para este estudio se tomará en cuenta toda la población, y para ello se realizará un censo

que permita tener la información actualizada. La población se detalla de la siguiente manera:

CUADRO 1: POBLACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS, UNACHI, UDI, U. LATINA DE PANAMÁ

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Estudiantes UDI	25
Estudiantes U. Latina	18
Estudiantes, UNACHI	23
Total de la Población	66

Fuente: Departamento de Académica UDI, U, Latina y UNACHI. 2016

La población de profesores se utilizará en su totalidad y se detalla de la siguiente manera:

CUADRO 2: NÚMERO DE PROFESORES QUE IMPARTEN CLASES EN LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS, DE LA UNACHI, UDI Y UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Profesores UDI	8
Profesores UNACHI	16
Profesores U. Latina	9
TOTAL	33

Fuente: Departamento de Académica UDI, U, Latina y UNACHI. 2016

CUADRO 3: CANTIDAD DE POBLACIÓN PERTENECIENTE A LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA LOCALIDAD

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Bancos	13
Financieras	10
Cooperativas	7
TOTAL DE INDIVIDUOS	30

Fuente: Suira, 2016

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como el enfoque que orienta al estudio es mixto, las técnicas de recolección de datos están constituidas por técnicas cuantitativas con la aplicación de la Escala de Likert; la cual fue aplicada a egresados y docentes de la Licenciatura en Banca y Finanzas, al igual que empleadores de las entidades financieras.

Las técnicas están compuestas por una encuesta, cuyos instrumentos son cuestionarios que responden a ítems o preguntas cerradas. El primer instrumento está dirigido a los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de las tres universidades investigadas. La segunda encuesta está dirigida a los docentes de estas escuelas. La última encuesta está dirigida a los empleadores de los bancos, financieras y cooperativas.

3.5. Técnicas de Tratamiento Estadístico

Para el análisis de los resultados cuantitativos se utilizarán diversas técnicas que se encuentran contenidas en el programa SSPS. A continuación el detalle:

FIGURA 1: DEFINICIÓN DE TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
Alfa de Cronbach	<p>Es un coeficiente que permitirá medir la fiabilidad del instrumento de medición cuantitativo utilizado en el estudio.</p> <p>La regla de decisión del Alfa de Cronbach establece que todo instrumento es confiable siempre y cuando el índice de Alfa de Cronbach sea mayor a .7</p>
Chi Cuadrado de Pearson	<p>Mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica, es decir medirá el grado de relación que existe entre una variable y la otra.</p> <p>La regla de decisión del Chi Cuadrado de Pearson establece que existe relación entre una variable y la otra siempre y cuando la significancia asintótica del Chi Cuadrado sea menor a .05.</p> <p>Esta técnica permite el rechazo o aceptación de la hipótesis nula.</p>

Fuente: Suira, N. 2016

3.6. Variables

3.6.1. Identificación de las Variables

Variable Independiente: Perfil del Egresado

Variable Dependiente: Nivel de Aceptación en el Mercado Laboral

3.6.2. Definición de las Variables

FIGURA 2: VARIABLE INDEPENDIENTE: PERFIL DEL EGRESADO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
<p>Para Azócar (2011) el perfil del egresado es: “Todo ese bagaje cognitivo, valórico y actitudinal que posee un individuo graduado de un centro de estudio superior y que le permita desplegar sus capacidades en un entorno dinámico de conocimiento distribuido, llegando a ser un sujeto comprometido con el desarrollo social, consciente de su identidad y constructor de su integridad; una persona con el espíritu crítico y respaldo moral necesarios para enfrentar los desafíos del desarrollo”</p>	<p>Conocimientos sobre el manejo de operaciones bancarias automatizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema Modular e Integrado, ✓ multibanco, multiagencia, multimoneda, ✓ diseño paramétrico, ✓ controles de seguridad y auditorías, ✓ interfase SWIFT, ✓ consulta en línea, ✓ bases de datos, ✓ proceso de transacciones en tiempo real, ✓ generación de avisos y estados de cuenta (español, Inglés). 	<p>El instrumento dirigido a los egresados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los ítems del 1-3 evalúa los conocimientos. ✓ Los ítems del 4-9 evalúa habilidades y destrezas. ✓ Los ítems del 10-12 evalúa actitudes y valores. <p>Se utilizó Escala Likert del 1-9 bajo los siguientes términos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ningún 2. Poco 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente <p>Los ítems del 10-12 también están analizados a través de la Escala de Likert pero bajo los siguientes términos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Fuente: Saira, N. 2016

La variable Perfil del Egresado se mide a través de la encuesta aplicada a los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina de

Panamá. Con este instrumento se busca analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y limitaciones de su formación

FIGURA 3. VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE ACEPTACIÓN EN EL MERCADO LABORAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Piqueras Infante (2007) lo define como: "Una relación política y está en función del poder social de negociación que tengan unos y otros sectores tanto los empleados como los empleadores dentro del mercado laboral. Tal nivel indica el límite medio del cual unos determinados empleos o condiciones de empleo se consideran aceptables o no."	Las competencias que debe tener el egresado según los empleadores: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos adquiridos, ✓ conocimientos aplicados, ✓ trabajo en equipo, ✓ facilidad de expresión -oral y escrita, ✓ resolución de problemas, ✓ poder de líder, ✓ creatividad, ✓ iniciativa, ✓ responsabilidad. 	El instrumento dirigido a los empleadores cuenta con 10 ítems basados en la Escala de Likert, que consideró los siguientes valores: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ningún 2. Poco 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

Fuente: Suira, N. 2016

Estos ítems le dan respuesta a los objetivos planteados y se refieren a evaluar si existe diferencia significativa en el nivel de aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas en el mercado laboral, según universidad de egreso.

FIGURA 4. DIMENSIONES E INDICADORES DE LAS VARIABLES

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
Perfil de egreso	Disposición Tendencias Opiniones	Reflexivo
		Conocimientos
		Trabajo colaborativo
		Rendimiento
		Trabajo en equipo
	Resolución de problemas	
	Habilidades y destrezas	Manejo de software especializados
	Actitudes y Valores	Responsabilidad, honestidad, ética, iniciativa, respeto
Competencias y habilidades del docente	Disposición Tendencia	Promotor de conocimientos
		Compromiso
		Experiencia profesional
Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Nivel de aceptación en el mercado laboral	Tendencias Opiniones	Conocimientos
		Experiencia profesional
		Aceptación
		Compromiso

Fuente: Suira, N. 2016

Esta figura muestra cómo se desglosan las variables y cada ítem que se considera para la elaboración de las Encuestas a aplicar, tanto a los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de las universidades objetos de estudio, a los docentes y a los empleadores del sistema financiero local.

3.7. Hipótesis

H_i: Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción del egresado de la Licenciatura en Banca y Finanzas con la formación recibida en la

Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina de Panamá.

H₀: No hay diferencia significativa en el nivel de satisfacción del egresado de la Licenciatura en Banca y Finanzas con la formación recibida en la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina de Panamá.

H₁: El perfil de egreso de la Licenciatura en Banca y Finanzas está asociado al nivel de aceptación de las entidades financieras en estudiantes de la escuela de Banca y Finanzas de la Universidad del Istmo, Universidad Latina y Universidad Autónoma de Chiriquí.

H₀: El perfil de egreso de la Licenciatura en Banca y Finanzas no está asociado al nivel de aceptación de las entidades financieras en estudiantes de la escuela de Banca y Finanzas de la Universidad del Istmo, Universidad Latina y Universidad Autónoma de Chiriquí.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA
INVESTIGACIÓN

Previo a la presentación de los resultados y su respectivo análisis, es preciso presentar el análisis de confiabilidad de los tres instrumentos utilizados para la recolección de la información objeto de esta investigación, ellos son la Encuesta aplicada a los Egresados, Empleadores y Docentes.

Los instrumentos fueron diseñados utilizando la escala de Likert por lo que se hace necesario aplicar el Alfa de Cronbach, que permita determinar la coherencia interna de los instrumentos. Estos resultados se presentan utilizando el software estadístico SPSS.

CUADRO 4: ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS, SEGÚN ESTRATO

Estrato	Total		Válidos		Excluidos ^a		Alfa de Cronbach	N de elementos
	n	%	N	%	n	%		
Egresados	66	100	66	100	1	1.5	0.871	16
Empleadores	30	100	30	100	0	0	0.897	14
Docentes	33	100	33	100	0	0	0.743	24

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Fuente: SUIRA, N. 2017

En el primer estrato, la muestra está constituida por 66 egresados y el instrumento presenta 16 elementos. El segundo estrato corresponde a 30 empleadores encuestados y el instrumento contiene 14 elementos. El tercer y último estrato está formado por los docentes de la Licenciatura en Banca y Finanzas de las tres universidades objeto de estudios, y está conformado por 33 encuestados, y el instrumento presenta 24 elementos.

En los estratos uno y dos el Alfa de Cronbach supera el 0.80 el cual es considerado en términos estadísticos como *bueno*. En el instrumento tres, el Alfa de Cronbach presenta valores superior a 0.70 que en términos estadísticos es considerado *aceptable*.

Se puede decir entonces que, los tres instrumentos utilizados para la recolección de la información son aceptables y confiables, lo que permite validar los resultados de la investigación.

4.1. Perfil de los Egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta en escala de Likert, aplicada a los egresados de la Licenciatura de Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina. Estos resultados se presentan a través de cuadros, gráficas y su explicación.

4.1.1 Datos Generales de los Egresados

CUADRO 5. EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI (II SEMESTRE), UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA (III TRIMESTRE), SEGÚN GÉNERO Y EDAD. 2016

		¿Qué edad tiene usted?				Total	Porcentaje
		Menos de 25 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	Más de 45 años		
¿Cuál es su sexo?	Masculino	3	10	10	3	26	39%
	Femenino	6	21	11	2	40	61%
Total		9	31	21	5	66	100%
Porcentaje		14%	47%	32%	7%	100%	

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

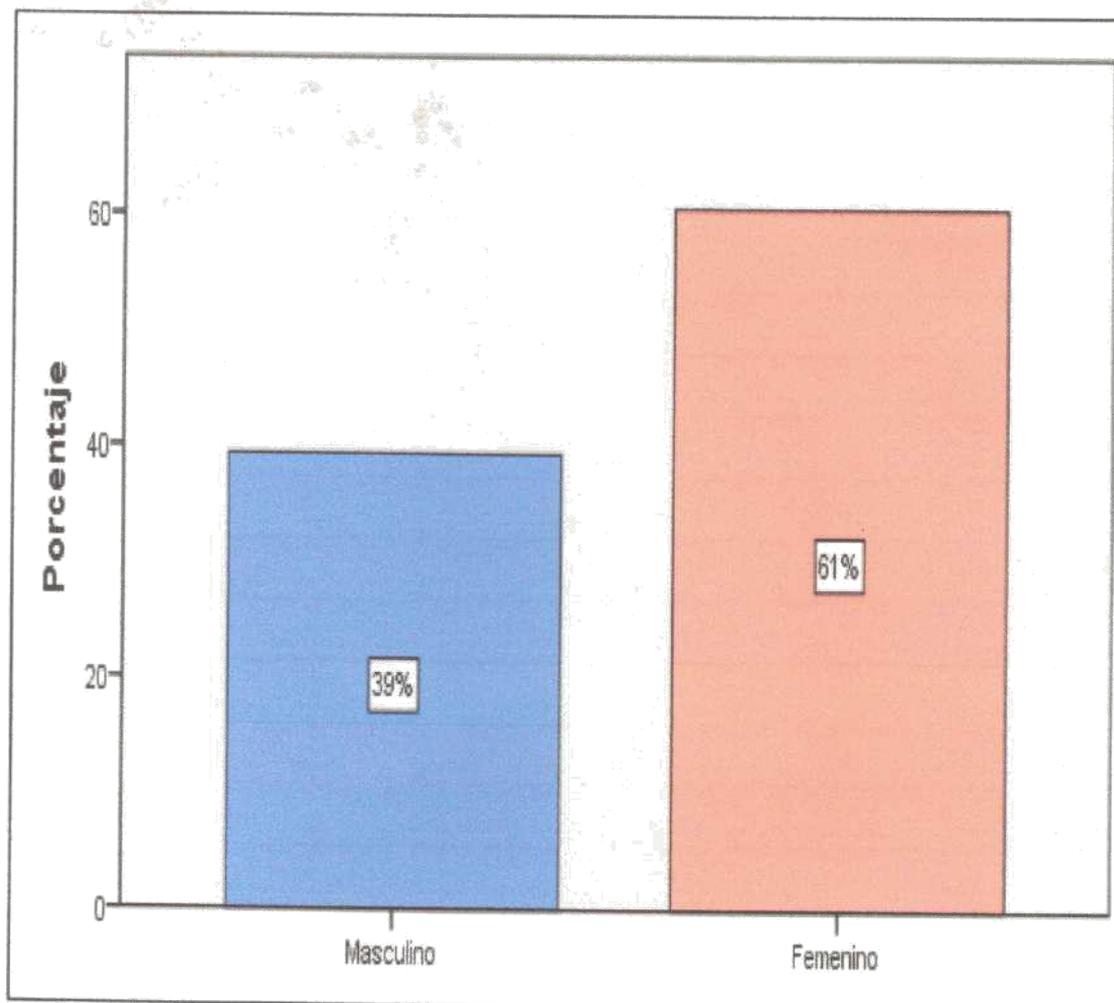
El Cuadro 5 muestra los porcentajes de egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas, según género. Se encuentra como valoración máxima el 61%, que representa 40 mujeres y un 39% el cual equivale a 26 hombres; esto nos indica que la mayor cantidad de personas que se gradúan esta carrera corresponden al género femenino.

Este cuadro también muestra que la edad de los egresados encuestados de la Licenciatura en Banca y Finanzas, el 47% oscilan entre los 25 a 34 años de edad; 32% están entre los 35 a 44 años; el 14% tienen menos de 25 años y el 7% tienen más de 45 años.

Esto permite aseverar que los profesionales del área financiera son personas jóvenes con gran potencial y aptos para asimilar cualquier cambio tecnológico.

GRÁFICA 1

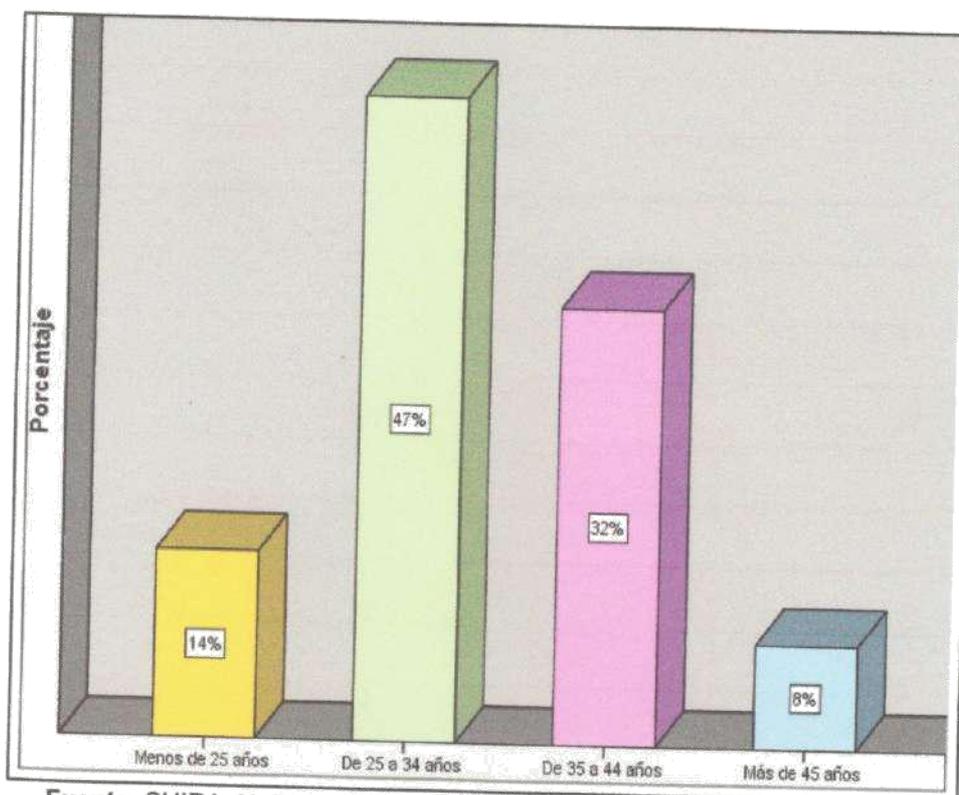
EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI (II SEMESTRE), UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA (III TRIMESTRE), SEGÚN GÉNERO, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

La Gráfica 1 muestra perfectamente que el género femenino marca la tendencia entre los egresados encuestados de las universidades objetos de estudio.

GRÁFICA 2
EDAD PROMEDIO DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN
BANCA Y FINANZAS DE UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y
UNIVERSIDAD LATINA, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

La Gráfica 2 muestra que los jóvenes de 25 a 34 años son la mayoría de los egresados encuestados, lo que refleja una edad promedio excelente para entrar al mercado laboral.

Cuadro 6: DISTRIBUCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN
BANCA Y FINANZAS SEGÚN UNIVERSIDAD, 2016

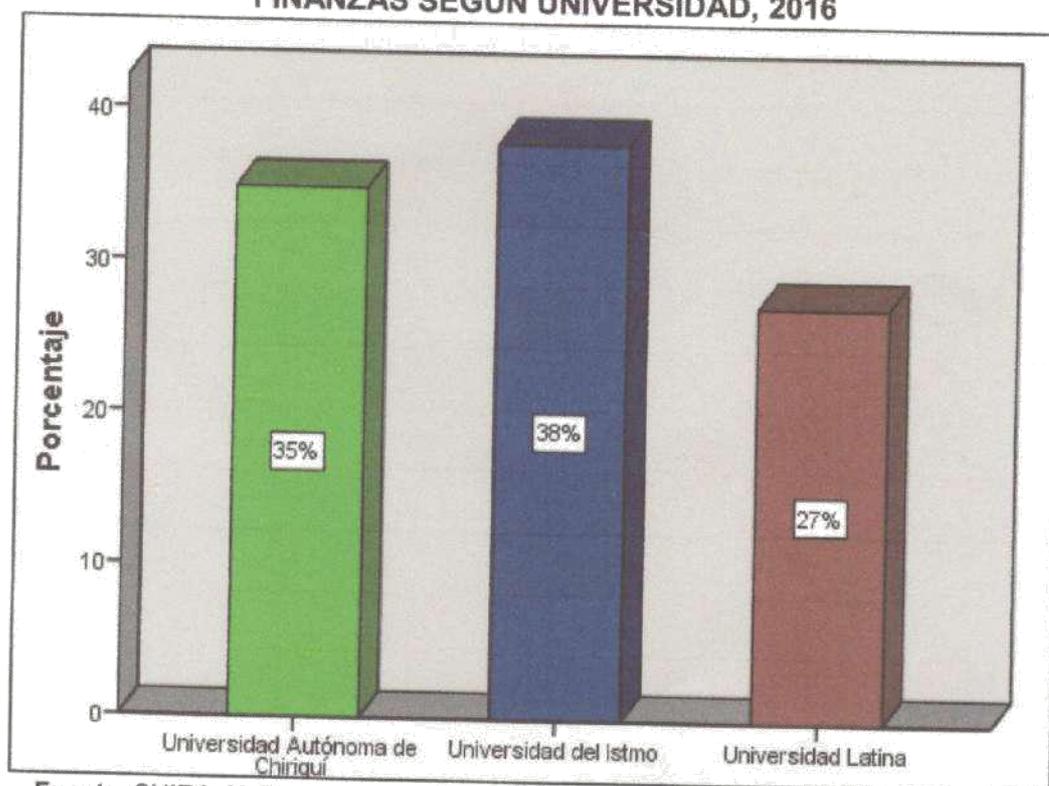
UNIVERSIDAD		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Universidad Autónoma de Chiriquí	23	35%
	Universidad del Istmo	25	38%
	Universidad Latina	18	27%
	Total	66	100%

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

El Cuadro 6 presenta la distribución de los egresados encuestados, donde el 38% que son 25 personas de la Universidad del Istmo, mientras que el 35% correspondiente a 23 personas son de la Universidad Autónoma de Chiriquí, y el restante 27% que equivale a 18 egresados, corresponden a la Universidad Latina de Panamá, sede de Chiriquí.

Estas cifras indican que la mayoría de los egresados encuestados son de la Universidad del Istmo, pero esto no quiere decir que esta universidad sea la que más profesionales gradúe en el área de Banca y Finanzas.

GRÁFICA 3
DISTRIBUCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS SEGÚN UNIVERSIDAD, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

4.1.2 Resultados de los Egresados

Cuadro 7. CONOCIMIENTOS QUE TIENE EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS SEGÚN UNIVERSIDAD, EN EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS, 2016

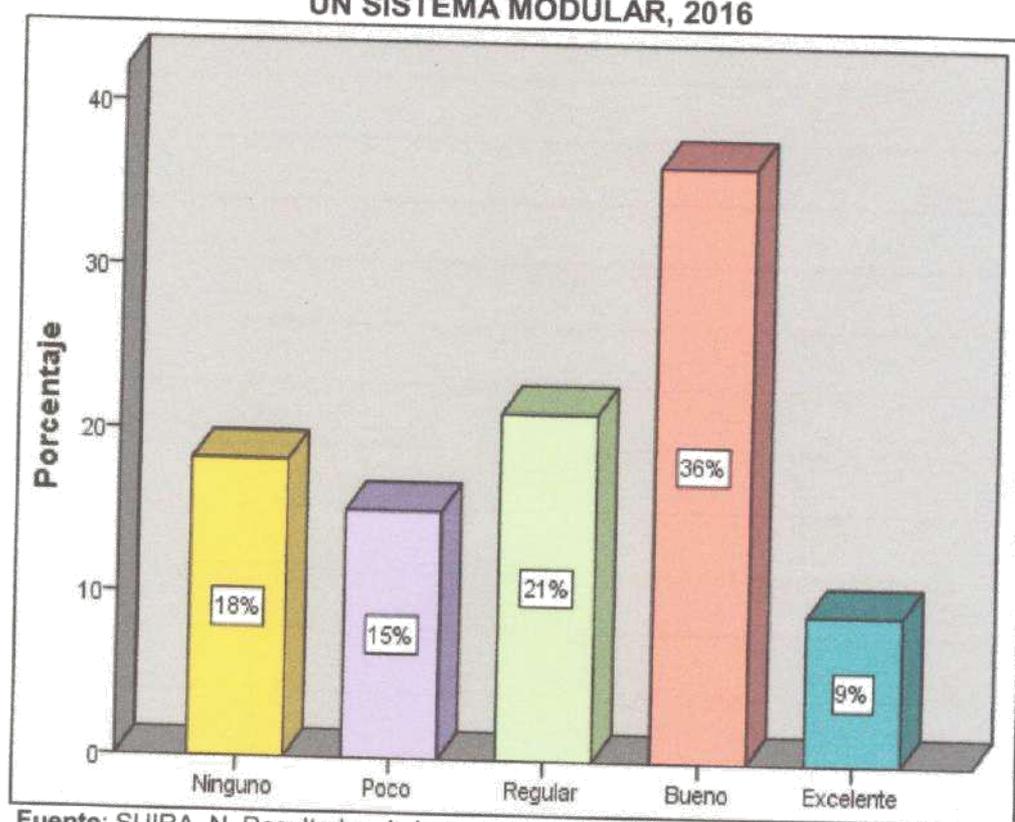
		¿Tiene conocimientos sobre el manejo de un sistema modular integrado?					
		Ninguno	Poco	Regular	Bueno	Excelente	TOTAL
Universidad de procedencia	Universidad Autónoma de Chiriquí	4	3	5	9	2	23
	Universidad del Istmo	5	5	5	9	1	25
	Universidad Latina	3	2	4	6	3	18
Total		12	10	14	24	6	66
		¿Tiene conocimiento sobre el manejo de operaciones bancarias automatizadas utilizando multibancos, multiagencias o multimonedas?					
		Ninguno	Poco	Regular	Bueno	Excelente	TOTAL
Universidad de procedencia	Universidad Autónoma de Chiriquí	2	6	8	5	2	23
	Universidad del Istmo	4	3	5	8	5	25
	Universidad Latina	1	2	5	9	1	18
Total		7	11	18	22	8	66
		¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un diseño paramétrico?					
		Ninguno	Poco	Regular	Bueno	Excelente	TOTAL
Universidad de procedencia	Universidad Autónoma de Chiriquí	4	6	3	6	4	23
	Universidad del Istmo	3	8	7	5	2	25
	Universidad Latina	3	2	4	6	3	18
Total		10	16	14	17	9	66

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

Según las respuestas de los egresados encuestados mostradas en el Cuadro 7, sus conocimientos en el manejo de sistemas y operaciones bancarias varían de acuerdo a su universidad. Sin embargo, es preocupante que el 44% que representa a 29 egresados encuestados, no tienen algún tipo de conocimiento en las operaciones bancarias, y este se desglosa de la siguiente manera, 41% (12 egresados) son de la Universidad del Istmo, 34% (10

egresados) son de la Universidad Autónoma de Chiriquí, y el restante 24% (7 egresados) son de la Universidad Latina de Panamá sede de David.

GRÁFICA 4
CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS EGRESADOS SOBRE EL MANEJO DE
UN SISTEMA MODULAR, 2016



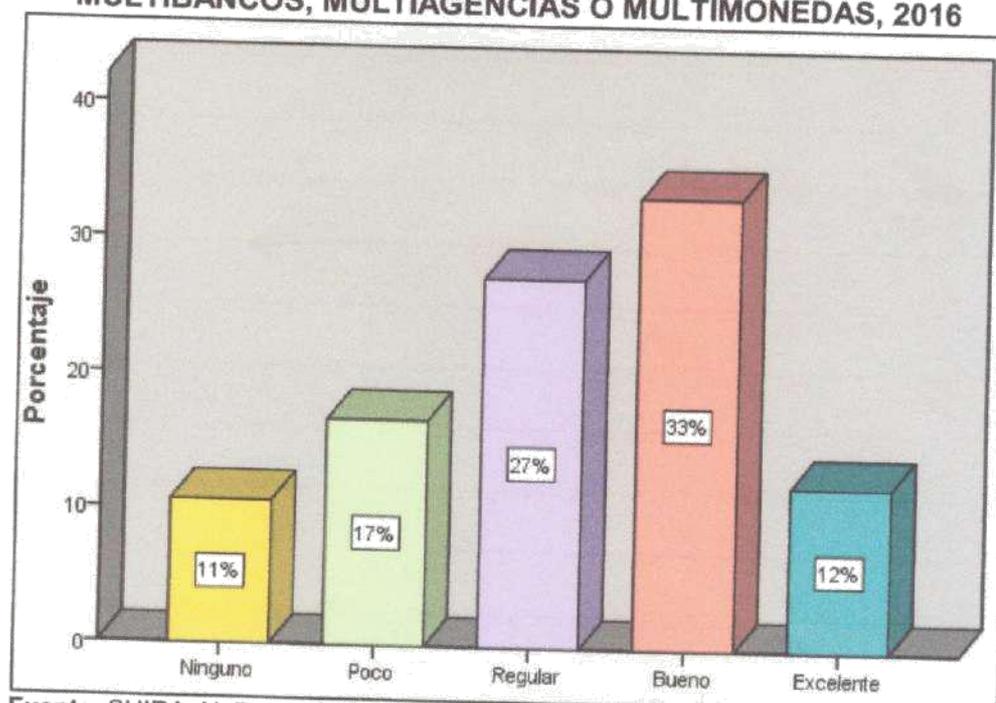
Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

Los resultados de la Gráfica 4 reflejan que el 36% de los egresados tienen buen conocimiento sobre el manejo de un sistema modular integrado; el cual tiene como finalidad apoyar la gestión, control y administración de los recursos financieros.

Otro 21% de los egresados tienen un manejo regular del sistema modular integrado, mientras que el 18% no sabe manejarlo, así como el 15% tiene poco manejo del sistema. Sin embargo, el 9% dice manejar excelentemente dicho sistema.

En términos generales, el 81% de los egresados conocen el sistema y son capaces de utilizarlo, lo que permite a los bancos satisfacer los requerimientos de información financiera. Sin embargo, es preocupante que el 18% de los egresados no tengan conocimiento acerca del manejo de un sistema modular integrado; ya que el mismo es de suma importancia para la planeación, evaluación, control y auditoría de las operaciones financieras.

GRÁFICA 5
CONOCIMIENTOS QUE TIENEN LOS EGRESADOS SOBRE EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS AUTOMATIZADAS UTILIZANDO MULTIBANCOS, MULTIAGENCIAS O MULTIMONEDAS, 2016

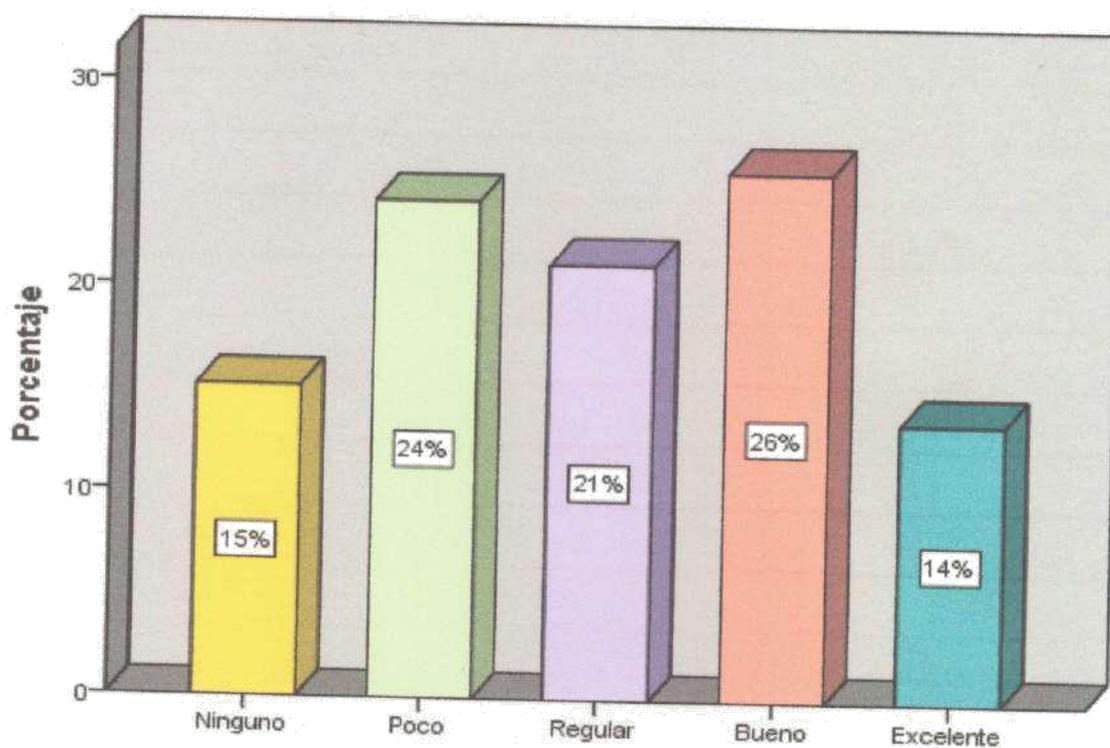


Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

La Gráfica 5 indica que el 33% de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas tienen buen conocimiento sobre el manejo de operaciones bancarias automatizadas utilizando multibancos, multiagencias o multimonedas. Así mismo, otro 27% tiene un conocimiento regular, mientras que el 17% tiene poco conocimiento. Cabe destacar que el 12% tiene un excelente conocimiento en el manejo de estas operaciones, pero así mismo, es lamentable observar que el 11% no cuentan con dicho conocimiento.

Esto indica en términos generales, que existe una deficiencia en el proceso de enseñanza aprendizaje; el cual puede corregirse si se realiza una revisión y adecuación pertinente al diseño curricular de la Licenciatura en Banca y Finanzas que le permita a los docentes dinamizar sus clases con material teórico y práctico, en donde los estudiantes tengan que complementar sus conocimientos con clases de laboratorios donde se utilice un simulador bancario.

GRÁFICA 6
CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS EGRESADOS SOBRE EL DISEÑO
PARAMÉTRICO, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

Los resultados de la Gráfica 6, muestran que el 26% de los egresados tiene buen conocimiento sobre el diseño paramétrico, aunque otro 24% tiene poco conocimiento sobre el mismo. Así, otro 21% tiene regular conocimiento en el diseño paramétrico; mientras que el 15% dice no tener algún conocimiento al respecto. Finalmente el 14% dice contar con excelente conocimiento en los diseños paramétricos.

Estos resultados indican que el 85% de los egresados posee algún nivel de conocimiento sobre lo que es un diseño paramétrico; el cual está basado en

un esquema algorítmico que permite expresar parámetros y reglas que definen, codifican y aclaran la relación entre los requerimientos del diseño y el diseño resultante. Sin embargo, también hay un 15% que no ha tenido la oportunidad de aprender al respecto.

Cuadro 8. HABILIDADES Y DESTREZAS QUE TIENE EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS, EN EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS, 2016

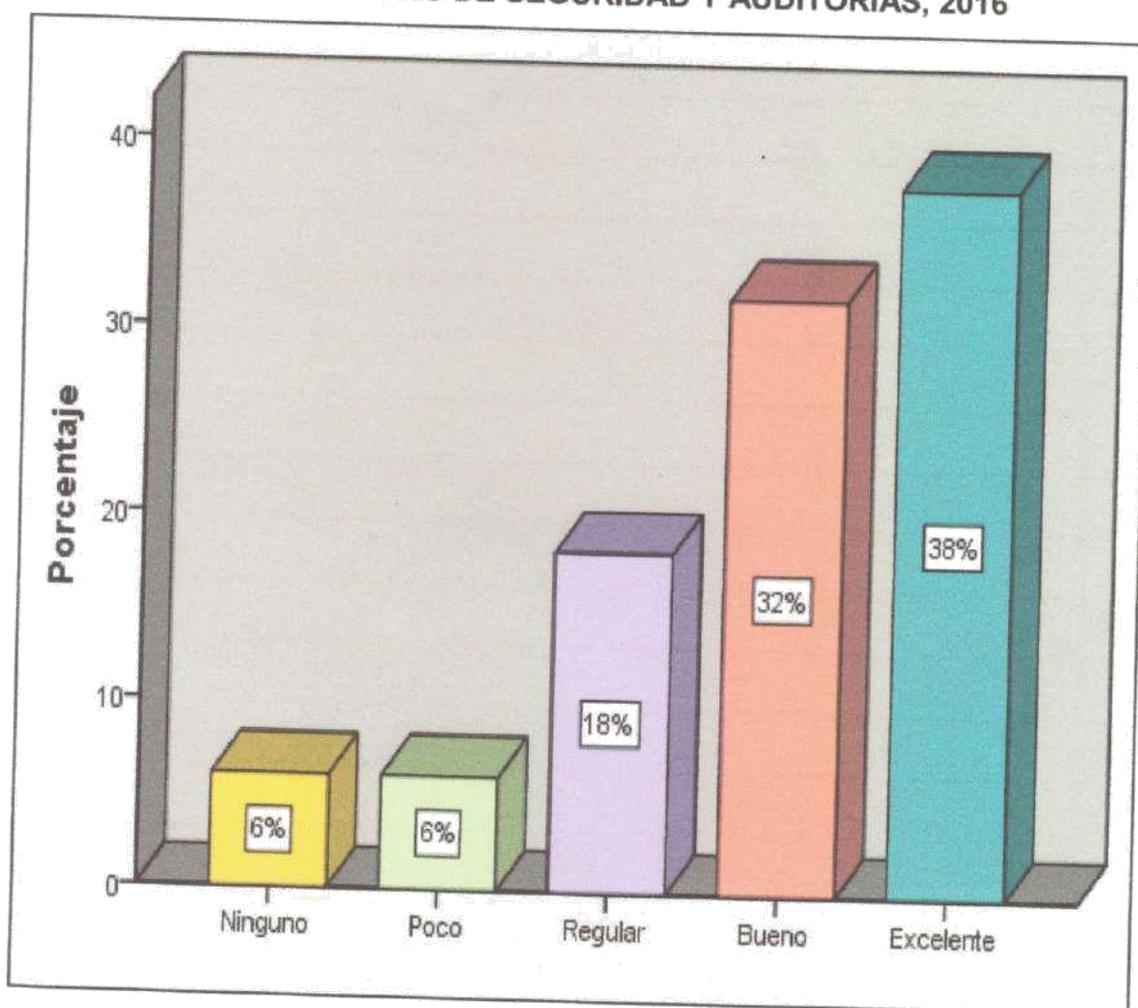
Universidad de procedencia	¿Tiene usted habilidad para manejar operaciones bancarias automatizadas donde se lleven a cabo controles de seguridad y auditorías	¿Tiene habilidad para el manejo automatizado de interfaces SWIFT?	¿Tiene habilidades y destrezas para manejar bases de datos bancarias en línea?	¿Tiene usted destrezas para manejar bases de datos con cuentas y operaciones bancarias?	¿Tiene usted destrezas para manejar transacciones bancarias vía red en tiempo real?	¿Tiene usted destreza para manejar transacciones de manera automatizada generando avisos y estados de cuenta en inglés y español	PROMEDIO 1: Ningún 2: Poco 3: Regular 4: Bueno 5: Excelente
Universidad Autónoma de Chiriquí	2.96	4.04	3.74	3.57	2.57	4.10	3.49
Universidad del Istmo	3.16	4.24	3.88	3.88	3.04	4.00	3.70
Universidad Latina	3.89	4.72	4.44	4.33	4.06	4.28	4.29
Promedio	3.34	4.34	4.02	3.93	3.22	4.13	3.83

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

De acuerdo al Cuadro 8, los egresados encuestados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Latina de Panamá tienen un buen manejo de las operaciones bancarias a través del manejo automatizado de interfaces SWIFT, el manejo de base de datos bancarias en línea, el manejo de bases de datos con cuentas y operaciones bancarias, cuentan con las destrezas para manejar transacciones bancarias vía red en tiempo real y el manejo de transacciones de manera automatizada generando avisos y estados

de cuenta en inglés y español, tal como lo muestra el 4.29 que tienen de promedio en sus respuestas. Mientras que los egresados encuestados de la Universidad de Istmo (3.70) y de la Universidad Autónoma de Chiriquí (3.49), tiene un manejo regular de estas operaciones bancarias.

GRÁFICA 7
HABILIDAD QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR
OPERACIONES AUTOMATIZADAS DONDE SE LLEVEN A
CABO CONTROLES DE SEGURIDAD Y AUDITORÍAS, 2016



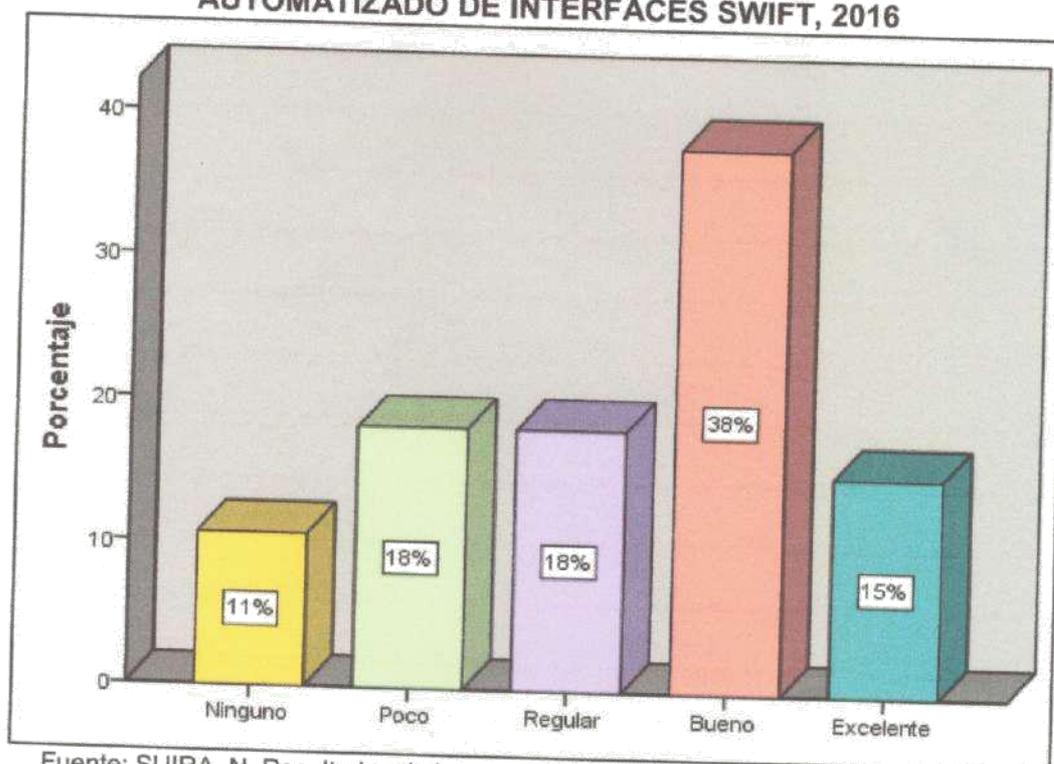
Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados, noviembre 2016.

La Gráfica 7 refleja que el 38% de los egresados dicen tener excelente habilidad para manejar operaciones bancarias automatizadas donde se llevan a

cabo controles de seguridad y auditorías. Así mismo, el 32% dice tener buenas habilidades, mientras que el 18% dice tener regular habilidad. Sin embargo, otro 6% dijo tener poca o ninguna habilidad para manejar este tipo de operaciones bancarias lo cual es de vital importancia ya que se asegura el sistema de información gerencial.

Estos resultados indican que el 94% de los egresados cuentan con algún grado de habilidad para manejar operaciones bancarias automatizadas donde se llevan a cabo controles de seguridad y auditorías. Por ello, es importante que el 6% restante pueda también desarrollar estas habilidades.

GRÁFICA 8
HABILIDAD QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA EL MANEJO
AUTOMATIZADO DE INTERFACES SWIFT, 2016

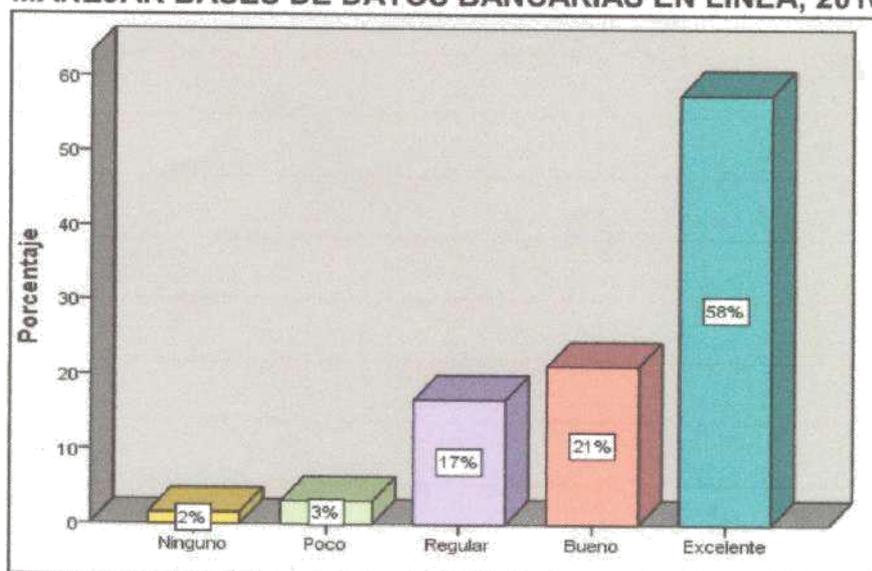


Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

Los resultados obtenidos en este ítem presentan que el 38% de los egresados tienen buena habilidad para el manejo automatizado de interfaces SWIFT. Otro 18% dice tener regular o pocas habilidades, mientras que un 15% asegura tener excelentes habilidades. Pero también, el restante 11% dice no contar con estas habilidades tan importantes en su campo laboral.

Estos resultados indican que el 89% de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas saben manejar un sistema automatizado de interfaces SWIFT; a través del cual se obtienen servicios de mensajería financiera de todo el mundo, por lo que es de importancia sistémica para la economía mundial. Razón importante para que el restante 11% adquiera estas habilidades durante su etapa universitaria.

GRÁFICA 9
HABILIDADES Y DESTREZAS QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA
MANEJAR BASES DE DATOS BANCARIAS EN LÍNEA, 2016

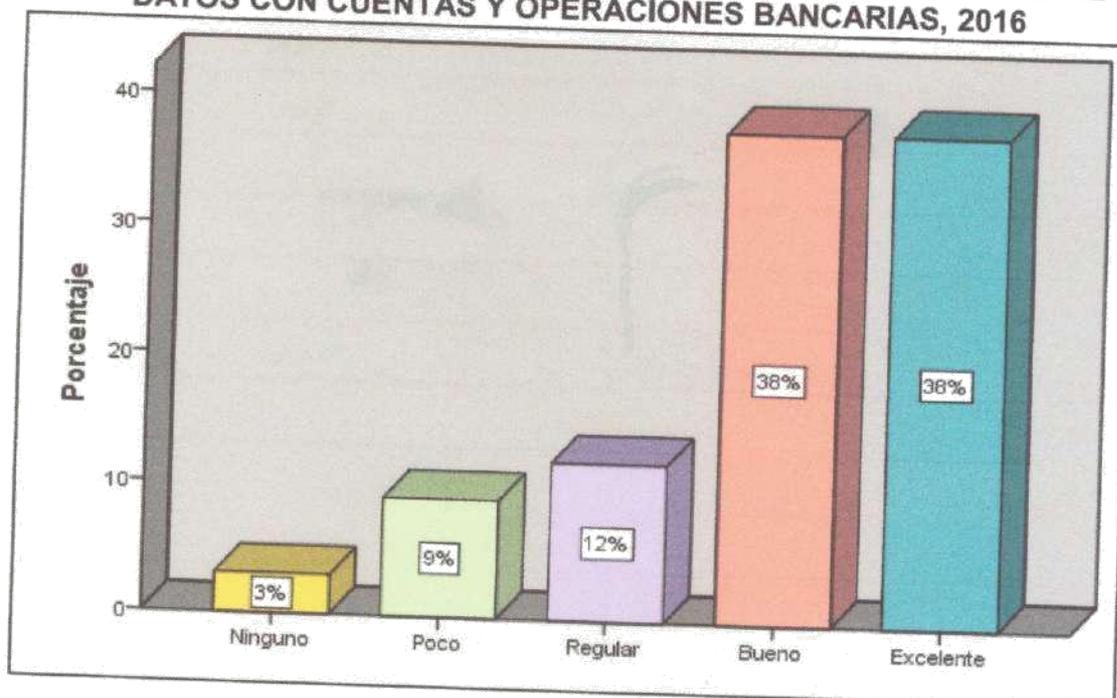


Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

El 58% de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas tienen excelentes habilidades y destrezas para manejar bases de datos bancarias en línea; un 21% indica que tienen buenas habilidades y destrezas; así como el 17% respondió que cuentan con regular habilidades. Sin embargo, otro 3% dice que tienen pocas habilidades y el restante 2% dice no contar con las mismas.

Estos resultados son satisfactorios; ya que el 98% de los egresados cuenta con algún nivel de habilidades y destrezas para manejar base de datos bancarios en línea, lo que mejora los procesos y servicios de forma rápida, ágil y eficiente. Sin embargo, ese 2% restante debe tener la disposición para adecuarse al uso de la tecnología en su área laboral.

GRÁFICA 10
DESTREZA QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR BASE DE DATOS CON CUENTAS Y OPERACIONES BANCARIAS, 2016

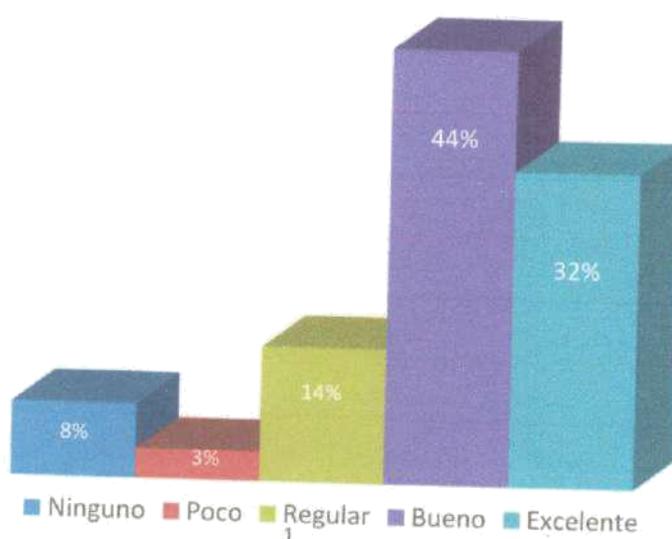


Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

La Gráfica 10, muestra que el 38% de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas dicen tener excelente y buenas destrezas para manejar base de datos con cuentas y operaciones bancarias. Así mismo, el 12% tiene regular destrezas y otro 9% dijo tener pocas. Finalmente el restante 3% contestó no contar con dichas destrezas.

Estos resultados son positivos porque el 97% de los egresados respondieron contar con algún nivel de destrezas para manejar base de datos con cuentas y operaciones que garanticen, bajo cualquier circunstancia (incluso una caída del sistema), la realización de las operaciones bancarias. Así mismo, el restante 3% debe estar anuente a desarrollar estas destrezas que pueden ser la diferencia en el servicio que ofrece.

GRÁFICA 11
DESTREZA QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR
TRANSACCIONES BANCARIAS VÍA RED EN TIEMPO REAL, 2016

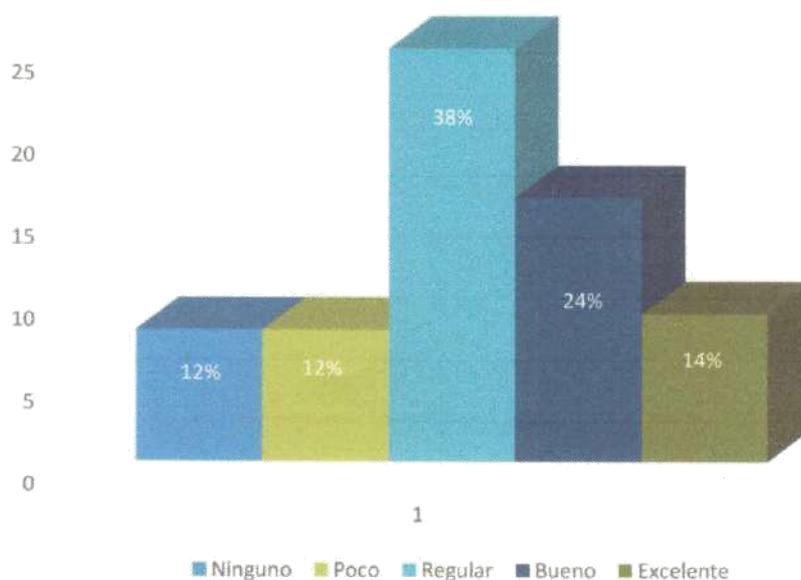


Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

Los resultados de la Gráfica 11 muestran que, el 44% de los egresados encuestados poseen buenas destrezas para manejar transacciones bancarias vía red en tiempo real. Es importante resaltar que el 32% contestó excelente, otro 14% dijo regular, mientras que otro 8% manifestó no contar con algún grado de destrezas lo que es preocupante, pero también hubo otro 3% que dijo tener poco grado de destrezas en este proceso de solución, que es el más rápido y que les permite tener menor tiempo para las fluctuaciones monetarias mientras el dinero está en tránsito.

Estos resultados son positivos, porque el 92% afirmó contar con algún grado de destrezas para manejar transacciones bancarias vía red en tiempo real. Pero, el otro 8% reflejan la necesidad de adecuar las clases en su parte práctica para que estos egresados también tengan la oportunidad de adquirir estas destrezas durante su periodo de estudios universitarios.

GRÁFICA 12
DESTREZA QUE TIENEN LOS EGRESADOS PARA MANEJAR
TRANSACCIONES DE MANERA AUTOMATIZADA GENERANDO
AVISOS Y ESTADOS DE CUENTA EN INGLÉS Y ESPAÑOL, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

Los resultados de la Gráfica 12, demuestra que el 36% los egresados encuestados de la Licenciatura en Banca y Finanzas poseen regular destrezas para manejar transacciones automatizadas generando avisos y estados de cuenta en inglés y español; otro 24% contestó tener buenas destrezas, mientras que otro 14% contestó excelente. Sin embargo, otro 12% contestó tener pocas o ninguna destreza al respecto.

Estos resultados indican que el 88% de los egresados encuestados cuentan con algún grado de destrezas para manejar transacciones automatizadas generando avisos y estados de cuenta en inglés y español, lo que permite a la institución bancaria brindar un servicio eficiente a todo cliente y

estar a la vanguardia de la globalización. Es importante por eso, que el 12% restante se preparen en el manejo de estas transacciones.

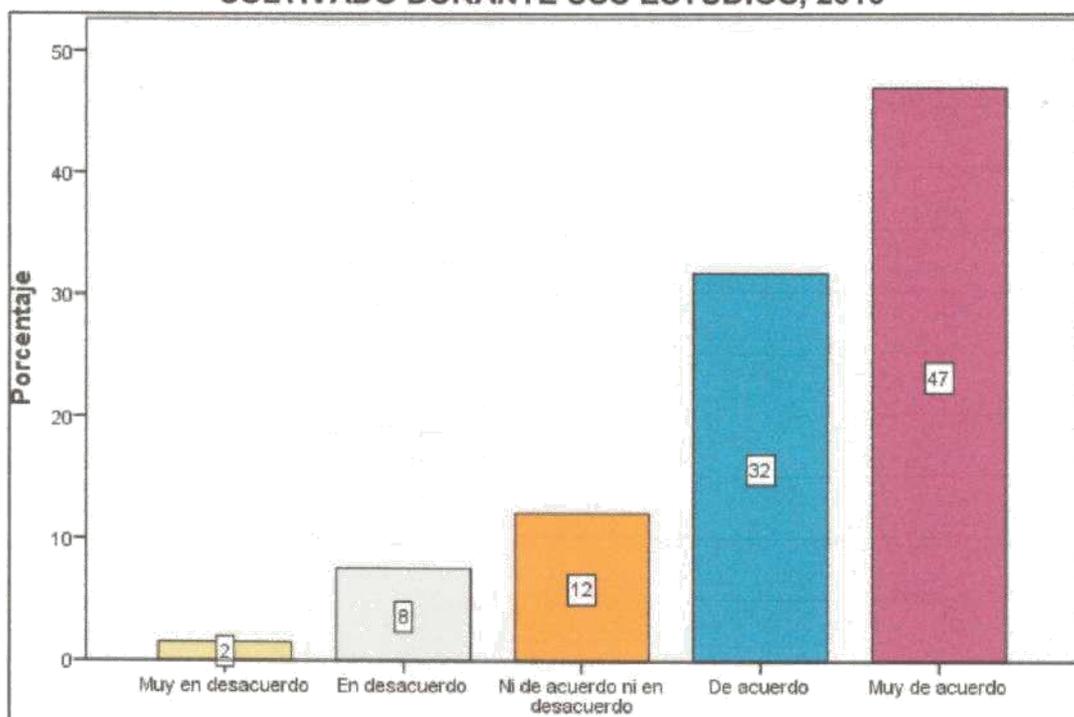
Cuadro 9. ACTITUDES Y VALORES QUE LA UNIVERSIDAD HA CULTIVADO EN EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS, EN EL MANEJO DE OPERACIONES BANCARIAS, 2016

		¿Considera que la universidad le ha cultivado los valores y actitudes como la responsabilidad y puntualidad que le permiten un buen desempeño laboral?	¿Considera que la universidad le ha cultivado los valores y actitudes como el respeto, ética empresarial y honestidad que le permiten un buen desempeño laboral?	¿Considera que la universidad le ha cultivado los valores y actitudes como la discreción, iniciativa y la justicia que le permiten un buen desempeño laboral?	PROMEDIO 1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo
Universidad de procedencia	Universidad Autónoma de Chiriquí	4.22	4.39	4.09	4.23
	Universidad del Istmo	4.00	4.24	4.12	4.12
	Universidad Latina	4.28	4.50	4.50	4.43
PROMEDIO		4.17	4.38	4.24	4.26

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

Según el Cuadro 9, los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de las tres universidades objetos de estudios, consideran que la universidad donde estudiaron ha cultivado en ellos buenas actitudes y valores que le permiten tener un buen desempeño laboral, tal como lo señala el 4.26 de promedio acumulativo de todos los egresados encuestados.

GRÁFICA 13
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LOS VALORES Y ACTITUDES
(RESPONSABILIDAD Y PUNTUALIDAD), QUE LA UNIVERSIDAD LES HA
CULTIVADO DURANTE SUS ESTUDIOS, 2016

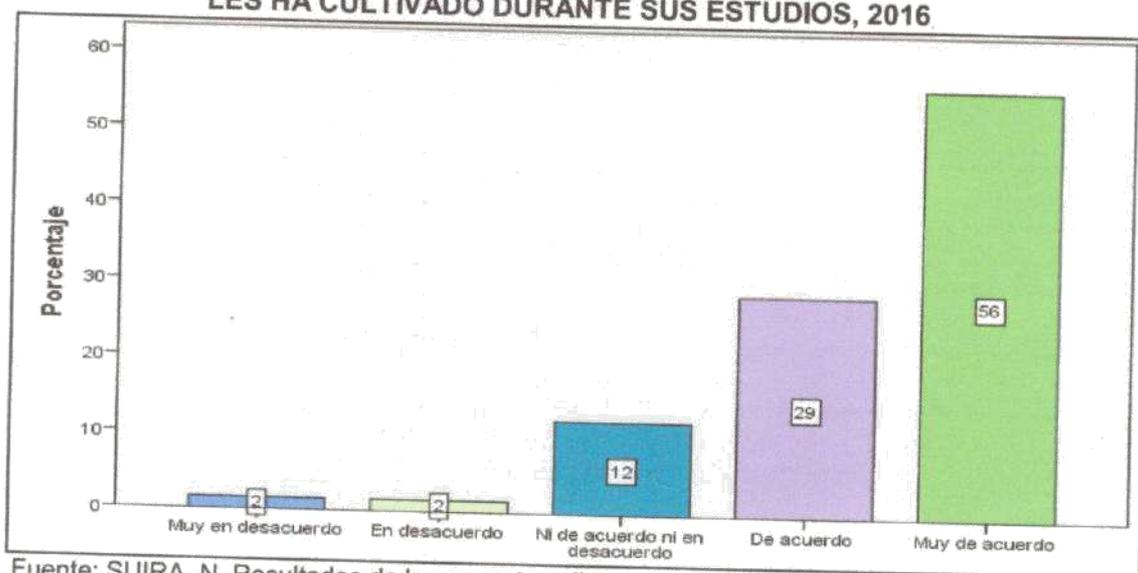


Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

La Gráfica 13, presenta la opinión de los egresados encuestados sobre los valores y actitudes que la universidad ha cultivado en ellos durante su vida universitaria. Dichos resultados dicen que el 47% está muy de acuerdo en que la universidad donde estudian ha cultivado excelentes valores y actitudes como la responsabilidad y puntualidad que le permiten un buen desempeño laboral. Otro 32% manifestó estar de acuerdo, mientras que otro 12% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación; otro 8% dijo estar en desacuerdo; y finalmente el 2% contestó estar muy en desacuerdo.

La formación profesional en valores y actitudes como la responsabilidad y puntualidad por parte de las universidades, le permiten al egresado desarrollar un buen desempeño laboral. Por lo que estos resultados reflejan un aspecto positivo, ya que el 79% de los egresados encuestados contestaron estar muy de acuerdo y de acuerdo en que las universidades están haciendo un buen trabajo en este sentido.

GRÁFICA 14
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LOS VALORES Y ACTITUDES (EL RESPETO, ÉTICA EMPRESARIAL Y HONESTIDAD) QUE LA UNIVERSIDAD LES HA CULTIVADO DURANTE SUS ESTUDIOS, 2016



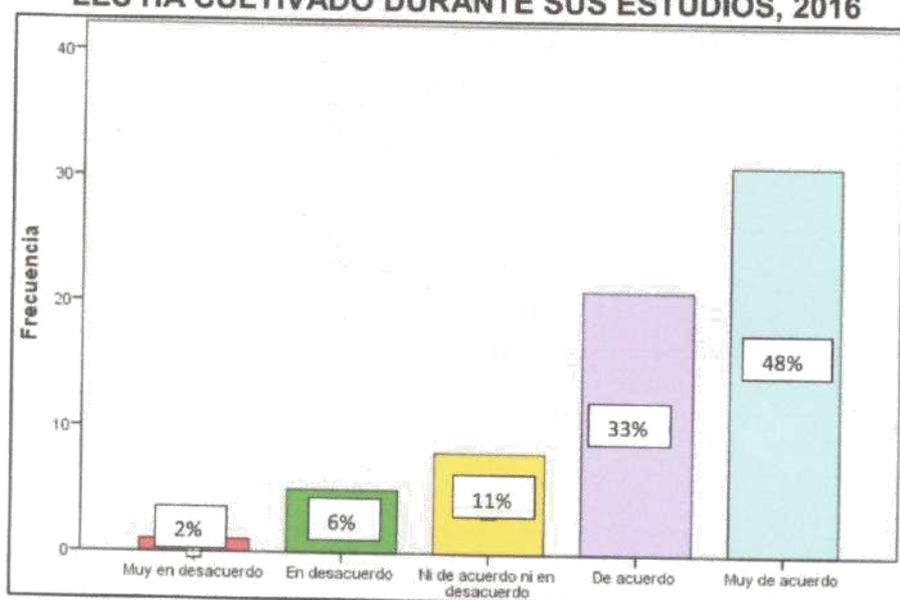
Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

El 56% de los egresados encuestados manifestaron estar muy de acuerdo en que la universidad les ha cultivado de forma excelente el respeto, la ética empresarial y honestidad a través de sus años de formación profesional. Otro 29% contestó estar de acuerdo en que ha sido buena la formación, mientras que otro 12% dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta

afirmación y el restante 2% contestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta pregunta.

Estos resultados muestran que el 84% de los egresados encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo en que la universidad les ha cultivado los valores y actitudes como el respeto, la ética empresarial y la honestidad, que sin duda les permitirá un buen desarrollo laboral.

GRÁFICA 15
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LOS VALORES Y ACTITUDES (LA DISCRECIÓN, INICIATIVA Y LA JUSTICIA) QUE LA UNIVERSIDAD LES HA CULTIVADO DURANTE SUS ESTUDIOS, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

La Gráfica 15 muestra que el 48% de los egresados encuestados contestaron estar muy de acuerdo en que la universidad les ha cultivado durante sus estudios los valores y actitudes que le permiten un buen desempeño laboral. Otro 33% también están de acuerdo; mientras que otro

11% dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Así mismo, el 6% dijo estar en desacuerdo con esta afirmación y el restante 2% contestó estar muy en desacuerdo.

Los resultados de la Gráfica 15 son positivos, al considerar el 98% de los egresados encuestados que la universidad les cultivó en algún grado la discreción, les promovió la iniciativa y justicia. Valores éstos que le permiten un mejor desempeño laboral.

GRÁFICA 16
EGRESADOS DE UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE REALIZARON PRÁCTICA PROFESIONAL, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

Los resultados de la Gráfica 16 indican que el 71% de los egresados de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina realizaron práctica profesional como opción a grado; en tanto un 29% manifestó que no; lo que nos indica que un porcentaje representativo no posee

conocimientos prácticos con transacciones y análisis financieros a través de un software.

4.1.3 Estadísticos Descriptivos de los Resultados

Cuadro 10: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS, 2016

	N	Media
¿Tiene usted habilidad para manejar operaciones bancarias automatizadas donde se lleven a cabo controles de seguridad y auditorías	66	3.8939
¿Tiene habilidad para el manejo automatizado de interfaces SWIFT?	66	3.2879
¿Tiene habilidades y destrezas para manejar bases de datos bancarias en línea?	66	4.3030
¿Tiene usted destrezas para manejar bases de datos con cuentas y operaciones bancarias?	66	3.9848
¿Tiene usted destrezas para manejar transacciones bancarias vía red en tiempo real?	66	3.8939
¿Tiene usted destreza para manejar transacciones de manera automatizada generando avisos y estados de cuenta en inglés y español	66	3.1515
¿Tiene conocimientos sobre el manejo de un sistema modular integrado?	66	3.0303
¿Tiene conocimiento sobre el manejo de operaciones bancarias automatizadas utilizando multibancos, multiagencias o multimonedas?	66	3.1970
¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un diseño paramétrico?	66	2.9848
¿Considera que la universidad le ha cultivado los valores y actitudes como la responsabilidad y puntualidad que le permiten un buen desempeño laboral?	66	4.1515
¿Considera que la universidad le ha cultivado los valores y actitudes como el respeto, ética empresarial y honestidad que le permiten un buen desempeño laboral?	66	4.3636
¿Considera que la universidad le ha cultivado los valores y actitudes como la discreción, iniciativa y la justicia que le permiten un buen desempeño laboral?	66	4.2121
¿Usted realizó práctica profesional como opción de grado?	66	1.2879
N válido (según lista)	66	

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

Los resultados de esta encuesta indican que los egresados encuestados tienen buenas habilidades y destrezas para el manejo de bases de datos bancarios en línea y están de acuerdo en que la universidad donde estudiaron

les ha cultivado las actitudes y valores que les permiten hoy día un buen desempeño laboral.

Cuadro 11: PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA EVALUAR SI EXISTE DIFERENCIA SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA DE BANCA Y FINANZAS.

Universidad	Prueba Chi-Cuadrado
UNACHI	3.37
Universidad del Istmo	3.47
Universidad Latina de Panamá	3.92

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a egresados. Noviembre 2016

Esta prueba se hace tomando en consideración que se ha utilizado una Escala de Likert para recoger los resultados de la investigación. Dicha Escala de Likert presenta los siguientes valores:

1. Ningún
2. Poco
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Según los resultados obtenidos en los datos estadísticos analizados separadamente, se puede decir que existe un nivel de satisfacción regular entre los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas con la formación recibida en la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina. Así mismo, se puede observar que no existe diferencia significativa entre las opiniones de los egresados de las tres universidades estudiadas, ya que los

tres resultados están en el rango de 3 (Regular). Este resultado también rechaza la hipótesis planteada en la investigación.

4.2. Diferencia Significativa en el Nivel de Aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas en el Mercado Laboral, según Universidad de Egreso

4.2.1 Datos Generales de los Empleadores

CUADRO 12. EMPLEADORES DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA, SEGÚN GÉNERO Y EDAD. 2016

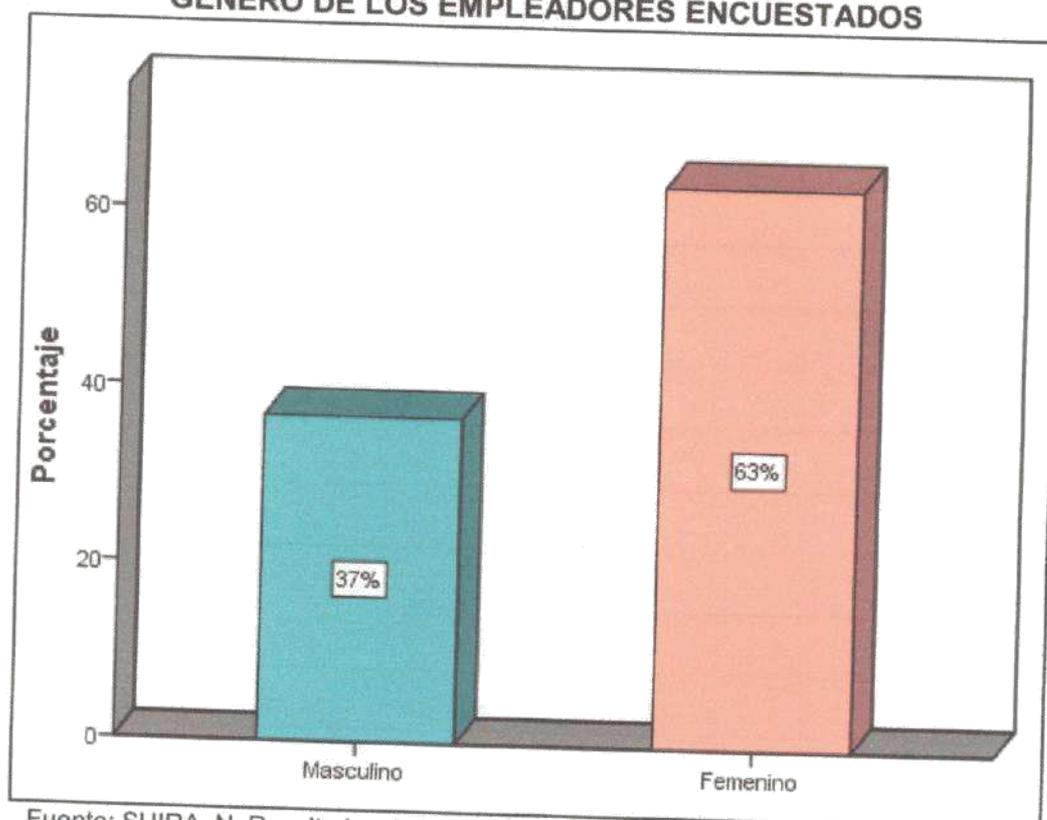
		¿Qué edad tiene usted?					Total	Porcentaje
		Menos de 25 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	Más de 55 años		
¿Cuál es su sexo?	Masculino	0	3	5	3	0	11	37%
	Femenino	4	2	8	4	1	19	63%
Total		4	5	13	7	1	30	100%
Porcentaje		13%	17%	43%	23%	3%	100%	

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

Según las respuestas dadas por los empleadores encuestados, la mayoría (un 63%) es de género femenino y tienen de 35 a 44 años; mientras que el otro 37% son de género masculino y en su mayoría (43%), también tienen de 35 a 44 años. Otro 23% tienen de 45 a 54 años, mientras que el 17% son de 25 a 34 años. Otro grupo de empleadores tienen menos de 25 años y el 3% tiene más de 55 años; es decir, que está pronto a jubilarse.

Este resultado indica que son mujeres jóvenes profesionales quienes están a cargo de las entidades financieras de la ciudad de David, lo que motiva aún más a la juventud a seguir adelante en su preparación académica para optar por trabajo en dichas instituciones.

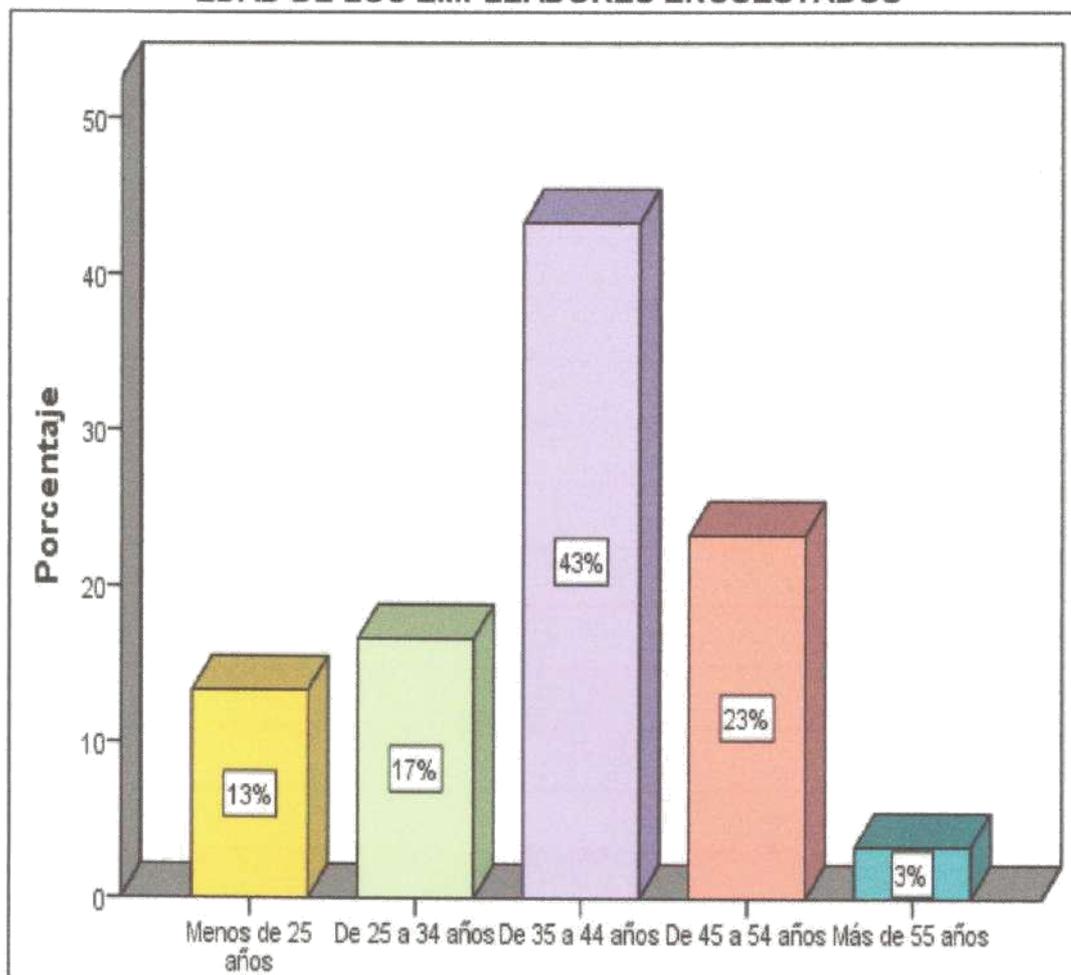
GRÁFICA 17
GÉNERO DE LOS EMPLEADORES ENCUESTADOS



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017

La Gráfica 17, muestra más claramente los resultados sobre el género de los empleadores encuestados. Así, la mayoría corresponde al género femenino (63%) y el otro 37% son del género masculino. Esto indica que las entidades bancarias en la provincia de Chiriquí están mayormente administradas por el género femenino.

GRÁFICA 18
EDAD DE LOS EMPLEADORES ENCUESTADOS



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a empleadores nos dicen que los mismos están en su mayoría (60%) dentro de un rango de edad bastante productiva (de 25 a 44 años). Lo que hace importante la capacitación continua y el manejo de habilidades y destrezas por parte de los recién egresados en esta área, para que tengan aspiraciones en el futuro a alcanzar estos puestos administrativos en el área de Banca y Finanzas.

CUADRO 13. EDUCACIÓN Y LUGAR DE TRABAJO DE LOS EMPLEADORES DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA, SEGÚN GÉNERO Y EDAD. 2016

Lugar del Trabajo	¿Último título académico obtenido?					Total	%
	Secundaria	Técnico	Licenciatura	Postgrado	Otros		
Banco	0	0	6	4	3	13	43%
Financiera	0	1	9	0	0	10	33%
Cooperativa	1	0	5	1	0	7	24%
Total	1	1	20	5	3	30	100%
Porcentaje	3%	3%	67%	17%	10%	100%	

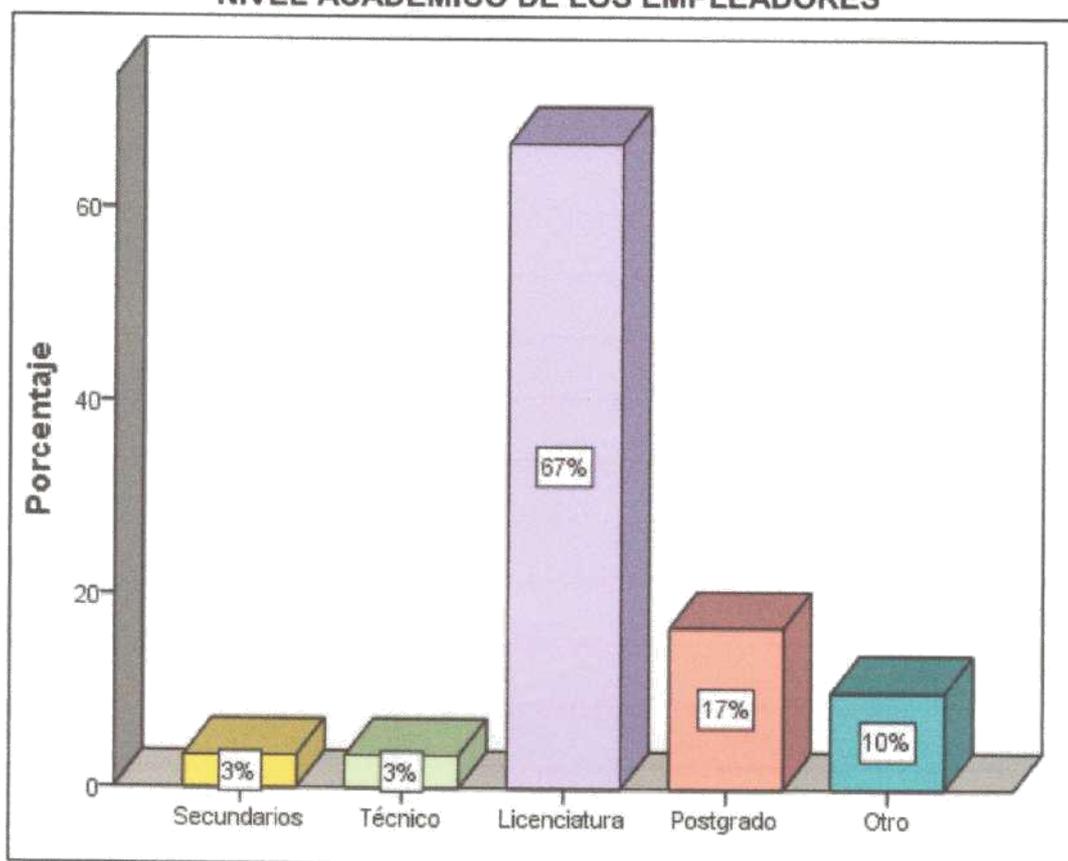
Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos en ambas preguntas, el 67% de los empleadores cuenta con un título universitario a nivel de Licenciatura en Banca y Finanzas, es decir 20 empleadores; otro 17% (5) tiene un título de postgrado; y sólo un 10% (3) posee otro título que corresponde uni a una Licenciatura en Contabilidad y dos son Licenciados en Auditoría. También es importante mencionar que a pesar de no contar con grado universitario, un 3% (1) de los encuestados dijo tener un técnico y otro 3% (1) dijo tener sólo estudios secundarios.

Así mismo, el 43% de los empleadores encuestados, que representa a 13 profesionales trabajan en bancos de la localidad, mientras que otro 33% (10), trabajan actualmente en las cooperativas y finalmente otro 24% (7), trabajan en cooperativas.

Estos resultados reflejan la realidad que vive hoy este mercado laboral, donde la mayoría de los empleadores cuentan con un título universitario y trabajan en bancos.

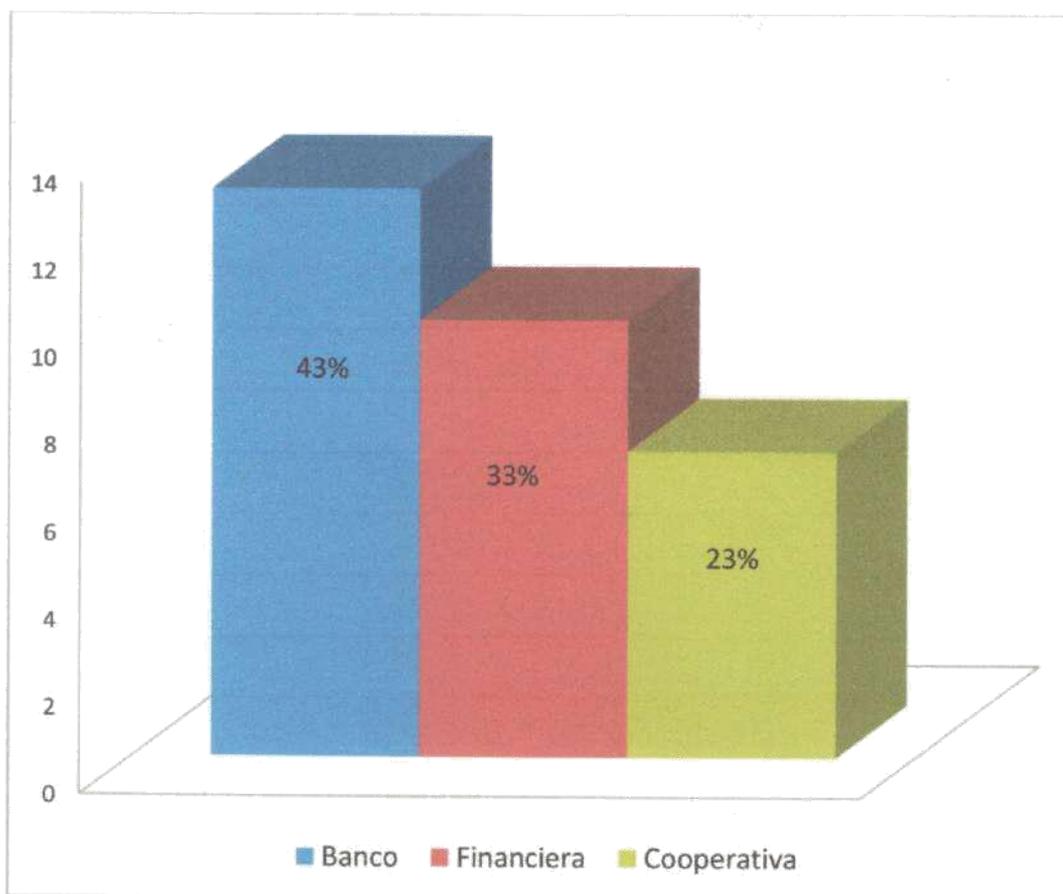
GRÁFICA 19
NIVEL ACADÉMICO DE LOS EMPLEADORES



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017

La Gráfica 19 muestra que los jóvenes recién graduados de la Licenciatura en Banca y Finanzas tiene gran oportunidad de entrar a este mercado laboral, e ir creciendo en las entidades financieras si se mantienen estudiando postgrados y maestrías de especialización, ya que los resultados nos dicen que son muy pocos los encuestados (5 empleadores) que tienen un grado académico alto.

GRÁFICA 20
INSTITUCIÓN BANCARIA DONDE LABORAN LOS EMPLEADORES



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017

En esta gráfica se observa que las muestras de los empleadores encuestados son proporcionales al grado de participación de cada entidad financiera en el mercado laboral; por ende, la mayoría de los empleadores encuestados trabajan en un banco de la localidad.

CUADRO 14. EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA, QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LOS EMPLEADORES ENCUESTADOS.

Lugar del Trabajo	UNIVERSIDAD DEL EGRESADO			Total	%
	UNACHI	UNIVERSIDAD DEL ISTMO	UNIVERSIDAD LATINA		
Banco	7	6	0	13	43%
Financiera	5	2	3	10	33%
Cooperativa	1	0	6	7	24%
Total	13	8	9	30	100%
Porcentaje	43%	27%	30%	100%	

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los empleadores de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas, el 43% que corresponde a 13 de los egresados trabajan en bancos, otro 33% (10) trabajan en las financieras, y el restante 24% (7) trabajan en cooperativas.

Además, de acuerdo a los empleadores encuestados, el 43% de los egresados que trabajan actualmente en una entidad financiera (13), son de la UNACHI, el otro 30% (9) son de la Universidad Latina y el restante 27% (8) son de la Universidad del Istmo.

Esta información es importante, porque nos dice que la mayoría de los egresados que actualmente están laborando en el área financiera, lo hacen en los bancos y son de la UNACHI.

4.2.2 Resultado de los Empleadores

CUADRO 15. NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES.

	Institución donde labora	UNACHI			UDI			UNIVERSIDAD LATINA		TOTAL	%
		Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente		
Según el conocimiento adquirido en la	Banco	2	2	3	0	0	6	0	0	13	43%
Universidad	Financiera	2	3	0	1	1	0	0	3	10	33%
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	1	5	7	24%
	TOTAL	5	5	3	1	1	6	1	8	30	100%
	%	17%	17%	10%	3%	3%	20%	3%	27%	100%	

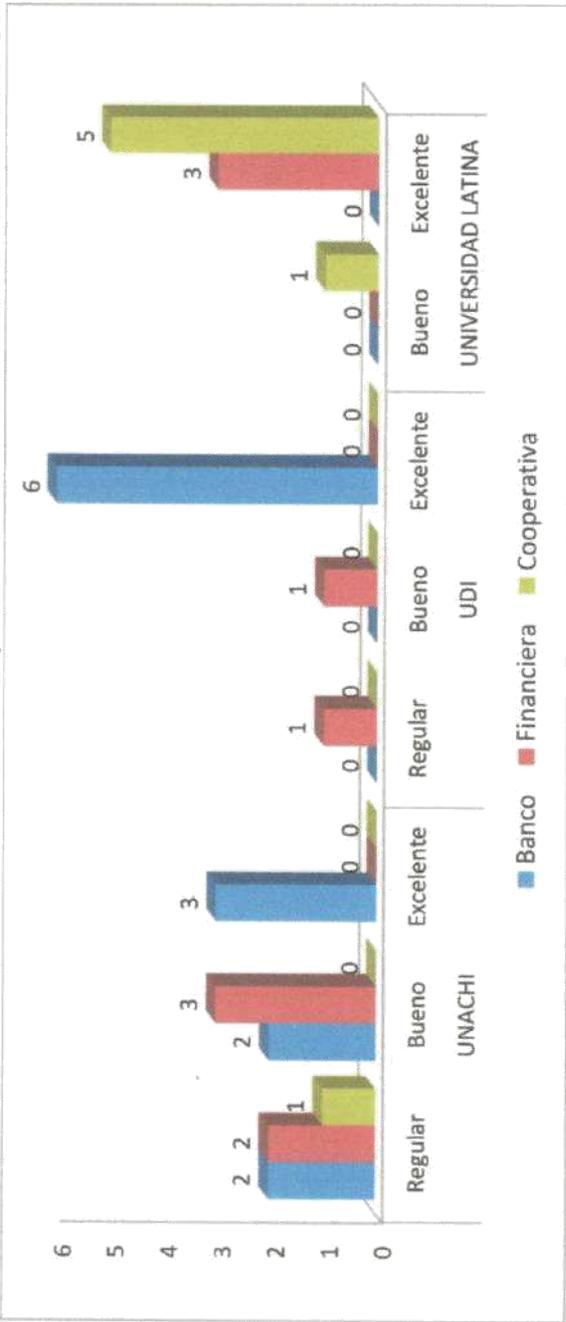
Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

Según los resultados mostrados en el Cuadro 15, 27% que representa 8 egresados de la Universidad Latina, los empleadores consideran que su nivel de aceptación es excelente sobre el conocimiento adquirido, otro 20% (6) dijo lo mismo de la Universidad del Istmo. Sin embargo, un 17% (5) dijo que la Universidad Autónoma de Chiriquí tienen un nivel de aceptación regular y bueno en cuanto al conocimiento adquirido en la universidad. También un 10% (3) considera que los egresados de la Universidad Autónoma de Chiriquí presentan un nivel de aceptación excelente. El otro 3% (1) son de

la Universidad del Istmo y según los empleadores tienen un nivel de aceptación regular y bueno, en cuanto al conocimiento adquirido en la universidad.

Según estos resultados, los empleadores consideran que son los egresados de la Universidad Latina los que tienen el mejor grado de aceptación en cuanto al conocimiento adquirido en su universidad.

GRÁFICA 21
NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES.



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

CUADRO 16. NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO APLICADO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES.

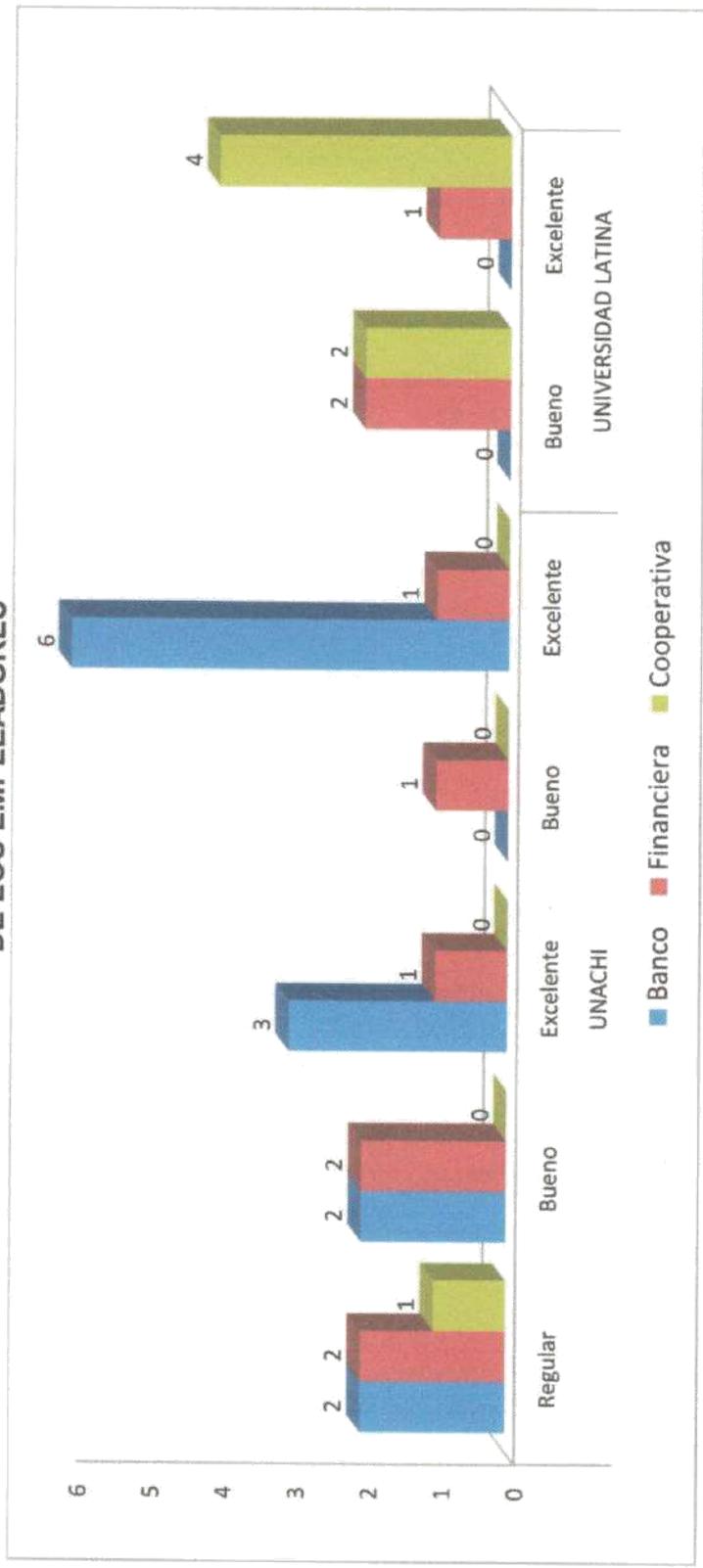
	Institución donde labora	UNACHI			UDI		UNIVERSIDAD LATINA		TOTAL	%
		Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente		
Según el conocimiento aplicado en la Universidad	Banco	2	2	3	0	6	0	0	13	43%
	Financiera	2	2	1	1	1	2	1	10	33%
	Cooperativa	1	0	0	0	0	2	4	7	24%
TOTAL		5	4	4	1	7	4	5	30	100%
%		17%	13%	13%	3%	24%	13%	17%	100%	

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

De acuerdo a los resultados presentados en el Cuadro 16, el 24% de los empleadores (7) considera que los egresados de la Universidad del Istmo tienen un nivel de aceptación excelente en cuanto al conocimiento aplicado que presentan. Mientras que el 17% (5) consideran lo mismo de la Universidad Latina. Sin embargo, también otro 17% (5) considera que es regular el conocimiento adquirido en la Universidad Autónoma de Chiriquí. Así mismo, otro 13% (4) considera que es bueno y excelente la misma universidad; y bueno en los egresados de la Universidad Latina. Finalmente, un 3% considera que es bueno el nivel de aceptación en los egresados de la Universidad del Istmo en cuanto al conocimiento aplicado.

Esto nos dice que son los egresados de la Universidad del Istmo los que tienen un mejor porcentaje de aceptación por parte de los empleadores, en cuanto al conocimiento aplicado.

GRÁFICA 22
NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO APLICADO QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

CUADRO 17. NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE LAS HABILIDADES QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES.

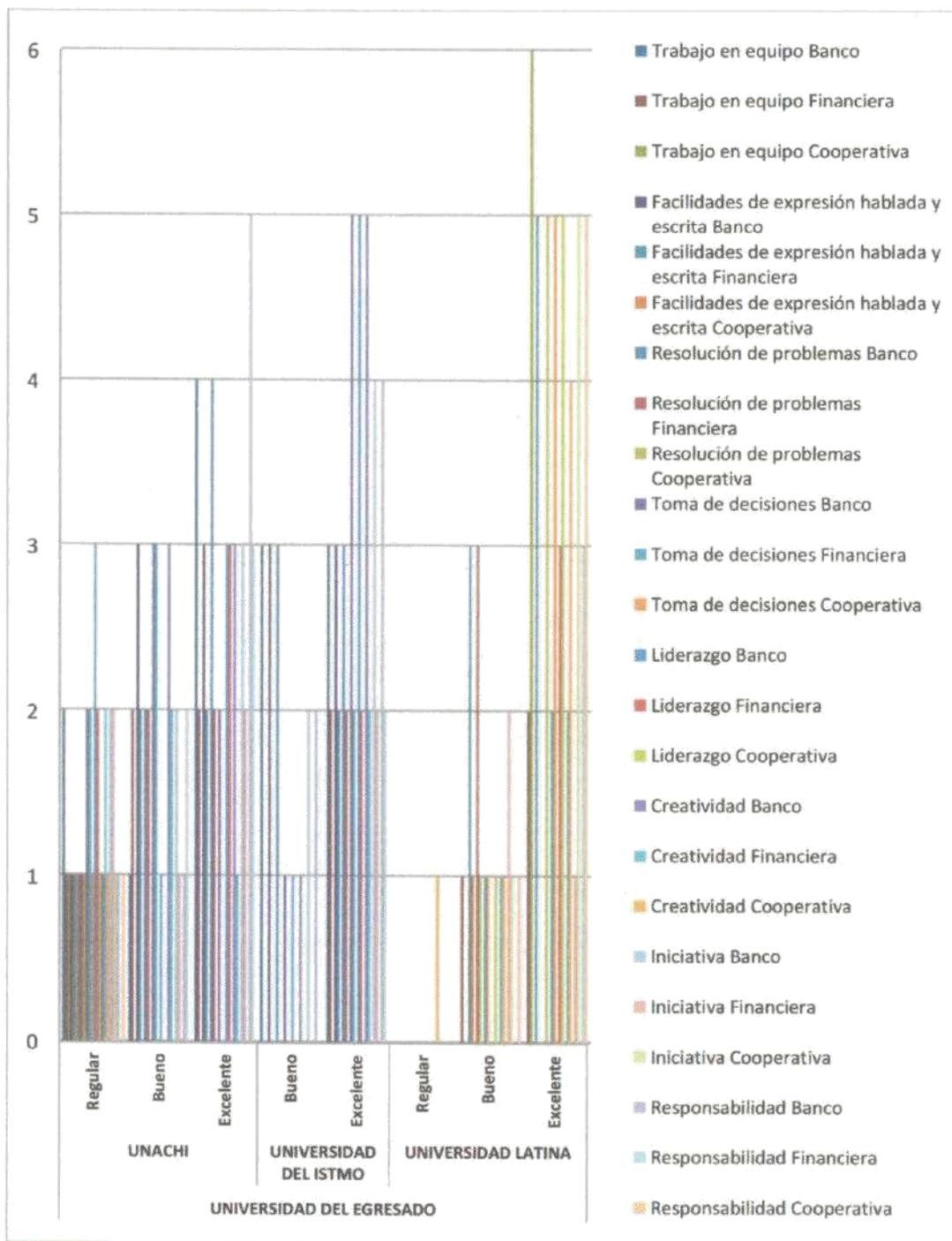
NIVEL DE ACEPTACIÓN	Institución donde labora	UNIVERSIDAD DEL EGRESADO										Total	%
		UNACHI			UNIVERSIDAD DEL ISTMO			UNIVERSIDAD LATINA					
		Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente			
Trabajo en equipo	Banco	2	1	4	3	3	3	0	0	0	0	13	43%
	Financiera	1	2	2	0	2	2	0	1	2	2	10	33%
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	0	6	7	23%	
Facilidades de expresión hablada y escrita	Banco	1	3	3	3	3	3	0	0	0	0	13	43%
	Financiera	1	2	2	0	2	2	0	3	5	15	50%	
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	7%	
Resolución de problemas	Banco	1	2	4	3	3	3	0	0	0	13	43%	
	Financiera	1	2	2	0	2	2	0	3	0	10	33%	
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	1	5	7	23%	
Toma de decisiones	Banco	2	3	2	1	5	5	0	0	0	13	43%	
	Financiera	2	3	0	0	2	2	0	1	2	10	33%	
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	1	5	7	23%	
Liderazgo	Banco	3	1	3	1	5	5	0	0	0	13	43%	
	Financiera	2	0	3	0	2	2	0	0	3	10	33%	
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	1	5	7	23%	
Creatividad	Banco	1	3	3	1	5	5	0	0	0	13	43%	
	Financiera	2	2	1	0	2	2	0	1	2	10	33%	
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	1	1	4	7	23%	
Iniciativa	Banco	2	2	3	2	4	4	0	0	0	13	43%	
	Financiera	2	1	2	0	2	2	0	2	1	10	33%	
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	1	5	7	23%	
Responsabilidad	Banco	1	1	5	2	4	4	0	0	0	13	43%	
	Financiera	0	2	3	0	2	2	0	0	3	10	33%	
	Cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	1	5	7	23%	
Total		32	30	42	16	48	20%	18	8%	53	240	100%	
Porcentaje		13%	13%	18%	7%	20%		0%	8%	22%			

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017

Los resultados de esta encuesta dicen que el 22% de los empleadores consideran que los egresados de la Universidad Latina son los que tienen un excelente nivel de aceptación en cuanto al trabajo en equipo, la facilidad de expresión hablada y escrita, la resolución de problemas, toma de decisiones, liderazgo, creatividad, iniciativa y responsabilidad. Muy seguida por los egresados de la Universidad del Istmo que de acuerdo al 20% de los empleadores, también cuentan con un excelente nivel de aceptación. Mientras que otro 18% dijo que son los egresados de la UNACHI quienes tienen un nivel de aceptación excelente. También, un 13% considera que los egresados de la UNACHI tienen un nivel de aceptación bueno y regular, mientras que otro 8% considera buena la aceptación en los egresados de la Universidad Latina. Finalmente, otro 7% considera que los egresados de la Universidad del Istmo cuentan también con un nivel de aceptación bueno.

Estas respuestas dicen que las tres universidades cuentan con profesionales egresados que han trabajado para alguna entidad financiera y que su nivel de aceptación es bastante similar.

GRÁFICA 23
NIVEL DE ACEPTACIÓN SOBRE LAS HABILIDADES QUE TIENEN LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA QUE TRABAJAN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017

4.2.3 Estadísticos Descriptivos de los Resultados

Cuadro 18: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADORES DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2017

Estadísticos Descriptivo	N	Media
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a conocimiento adquirido en la universidad	30	4.433
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a conocimiento aplicado en la universidad	30	4.367
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a trabajo en equipo	30	4.500
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a la facilidad de expresión hablada y escrita	30	4.400
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a resolución de problemas	30	4.433
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a toma de decisiones	30	4.367
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a liderazgo	30	4.400
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a creatividad	30	4.333
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a iniciativa	30	4.367
Nivel de aceptación de los egresados en cuánto a responsabilidad	30	4.667

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017

El resumen estadístico de la encuesta aplicada a los empleadores de los egresados de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina que han colaborado en estas instituciones financieras, nos dicen que el nivel de aceptación en todos los ítems preguntados son buenos.

Esto indica que el trabajo realizado por estos egresados es considerado como bueno y satisface la labor que actualmente hacen estas tres entidades educativas de nivel superior en la provincia de Chiriquí.

Cuadro 19: PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA EVALUAR SI EXISTE DIFERENCIA SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADORES HACIA LO EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA.

Universidad	Prueba Chi-Cuadrado
UNACHI	4.08
Universidad del Istmo	4.64
Universidad Latina de Panamá	4.74

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los empleadores. Enero 2017.

Esta prueba se hace tomando en consideración que se ha utilizado una Escala de Likert para recoger los resultados de la investigación. Dicha Escala de Likert presenta los siguientes valores:

1. Ningún
2. Poco
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Según los resultados obtenidos en los datos estadísticos analizados separadamente, se puede decir que existe un nivel de satisfacción entre los empleadores de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas con la formación recibida en la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina es buena. Así mismo, se puede observar que no existe diferencia significativa entre las opiniones de los empleadores sobre los egresados de las tres universidades estudiadas, ya que los tres resultados están en el rango de 4 (Bueno).

Este resultado también rechaza la hipótesis planteada en la investigación.

4.3. Competencias y Habilidades que debe tener el Perfil del Docente de la Licenciatura en Banca y Finanzas en la UNACHI, UDI y Universidad Latina de Panamá

4.3.1 Datos Generales de los Docentes Encuestados

CUADRO 20. GÉNERO Y TÍTULO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS. 2016

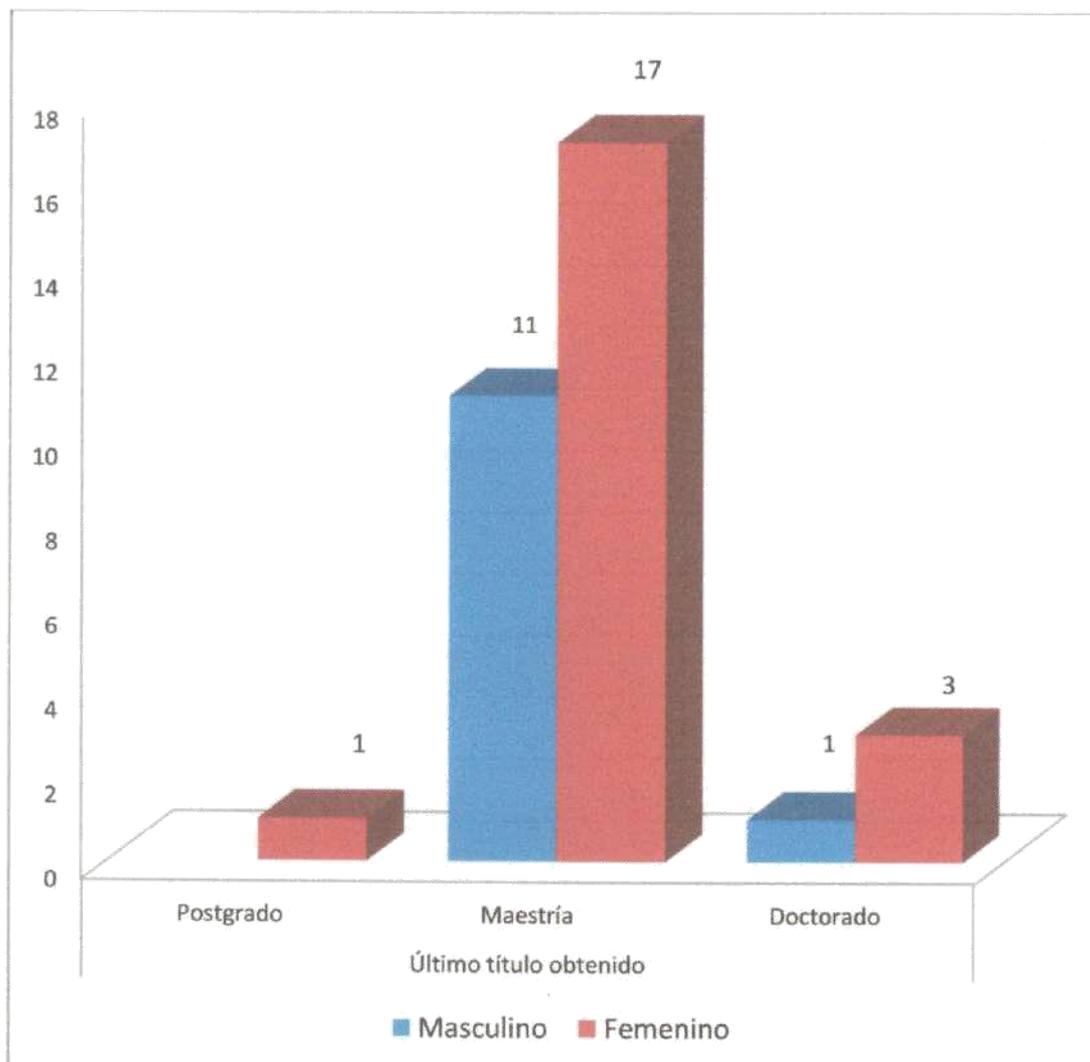
		Último título obtenido			Total	Porcentaje
		Postgrado	Maestría	Doctorado		
¿Cuál es su Género?	Masculino	0	11	1	12	36%
	Femenino	1	17	3	21	64%
Total		1	28	4	33	100%
Porcentaje		3%	85%	12%	100%	

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016.

Los resultados del Cuadro 20 reflejan que el 64% son femeninos, lo cual equivale a 21 profesoras y el 36% (12) son masculinos. También se presenta información acerca del último título universitario obtenido por los docentes encuestados, de los cuales el 85% (28) afirma haber culminado alguna maestría, el 12% (4) tiene título de doctorado, y 3% (1) de los docentes tiene postgrado.

En términos generales, la mayoría de los docentes de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y la Universidad Latina, pertenecen al género femenino, y tienen muy buena formación académica.

GRÁFICA 24
GÉNERO Y TÍTULO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016.

En la Gráfica 24 se muestra más claramente que la mayoría de los docentes encuestados son del género femenino y tiene una maestría como último título obtenido. Esta información indica que el personal docentes está académicamente bien preparado.

CUADRO 21: CATEGORÍA DEL DOCENTE ENCUESTADO Y UNIVERSIDAD DONDE LABORA. 2016

		Categoría docente			Total	Porcentaje
		Especial	Regular	Otro		
Universidad donde labora	UNACHI	2	12	2	16	48%
	UDI	1	4	3	8	24%
	Universidad Latina	0	5	4	9	27%
Total		3	21	9	33	100%
Porcentaje		9%	64%	27%	100%	

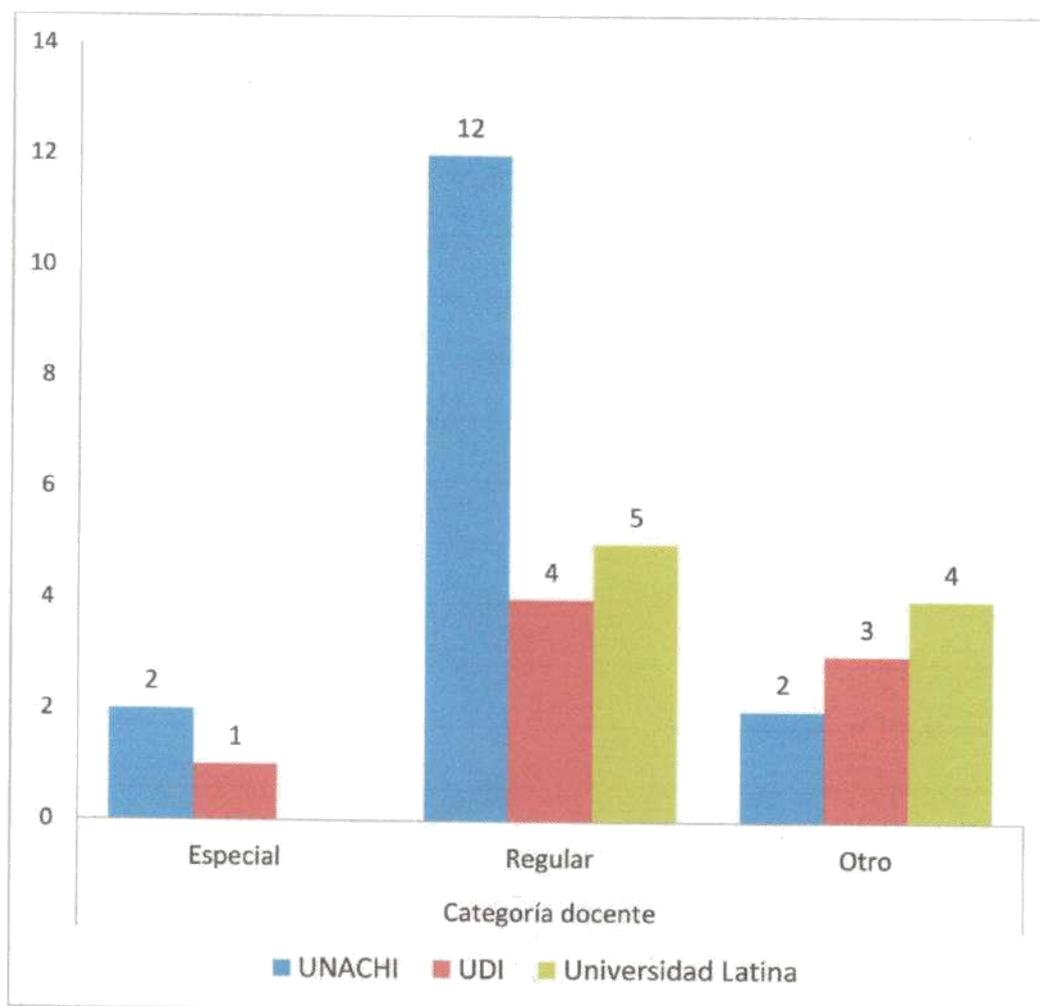
Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016.

El Cuadro 21 indica que el 48% de los docentes encuestados (16), laboran en la Universidad Autónoma de Chiriquí, mientras que el 27% (9), son de la Universidad Latina y el restante 24% (8) son de la Universidad del Istmo.

Este cuadro también indica que el 64% de los docentes, que equivale a 21, y que laboran en la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina están dentro de la categoría Regular. Otro 27% (9), están en la categoría otro (eventual) y por último la categoría especial, que tiene un 9% (3).

Estos resultados indican que la mayoría de los docentes de la Licenciatura en Banca y Finanzas, poseen estabilidad laboral en las universidades.

GRÁFICA 25
CATEGORÍA DEL DOCENTE ENCUESTADO Y UNIVERSIDAD DONDE
LABORA. 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016

La Gráfica 25 muestra claramente que la mayoría de los docentes encuestados laboran en la Universidad Autónoma de Chiriquí y se encuentran dentro de la categoría Regular. Esto indica también que la mayoría de los docentes cuentan con estabilidad laboral.

4.3.2 Resultados de los Docentes

CUADRO 22. ENSEÑANZA QUE OFRECEN LOS DOCENTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2016

ENSEÑANZA	UNIVERSIDAD DEL EGRESADO														Total		
	UNACHI				UNIVERSIDAD DEL ISTMO				UNIVERSIDAD LATINA								
	En ninguna medida.	En poca medida.	En buena medida.	En gran medida.	En ninguna medida.	En poca medida.	En buena medida.	En gran medida.	En ninguna medida.	En poca medida.	En buena medida.	En gran medida.	En ninguna medida.	En poca medida.		En buena medida.	En gran medida.
Manejo de un sistema modular	2	6	5	3	0	4	3	1	0	1	1	0	0	1	6	2	33
Manejo de operaciones bancarias automatizadas (multibancos, multiagencias o multimonedas)	3	6	4	3	0	4	3	1	0	3	3	1	0	2	2	5	33
Diseño paramétrico	4	2	5	5	1	3	2	2	0	2	2	0	0	2	5	2	33
Manejo de operaciones bancarias automatizadas (controles de seguridad y auditorías)	3	3	6	4	0	2	4	2	0	2	4	0	0	2	5	2	33
Manejo automatizado de interfaces SWIF	3	3	4	6	0	3	5	0	0	3	5	1	1	0	3	5	33
Manejar consultas bancarias en línea	1	2	4	9	0	3	3	2	0	3	3	0	0	0	3	6	33
Manejo de base de datos con cuentas y operaciones bancarias	1	2	4	9	0	1	3	4	0	1	3	0	0	0	3	6	33
Manejo de transacciones bancarias vía red en tiempo real	2	3	5	6	1	0	4	3	0	0	4	0	0	2	1	6	33
Manejo de transacciones de manera automatizada generando avisos y estados de cuenta en inglés y español	2	5	6	3	1	1	5	1	1	1	5	1	1	3	4	1	33
Total	21	32	43	48	3	21	32	16	2	12	32	2	12	32	35	297	
Porcentaje	7%	11%	14%	16%	1%	7%	11%	5%	1%	4%	11%	1%	4%	11%	12%	100%	

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016

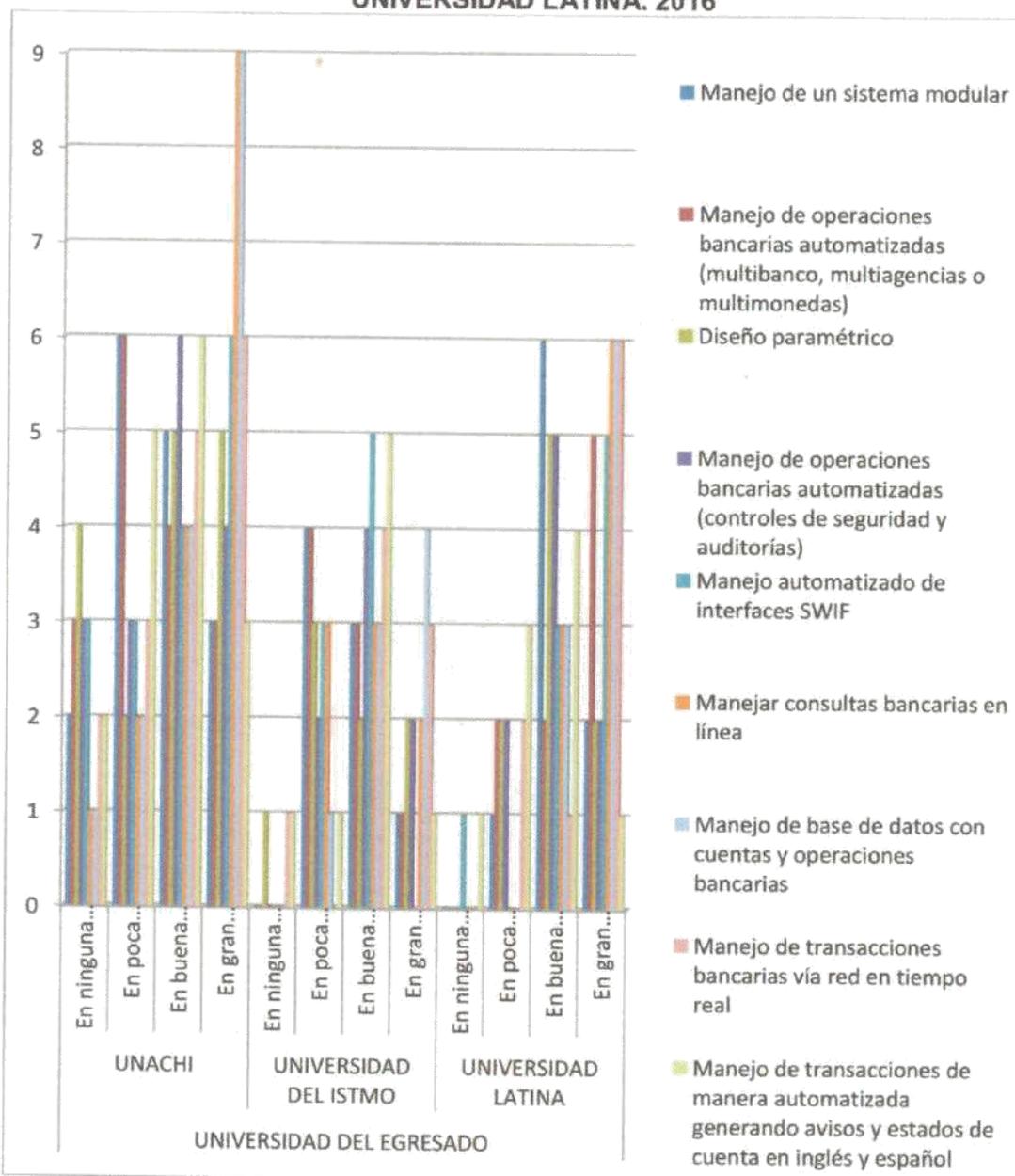
El Cuadro 22 presenta los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Licenciatura en Banca y Finanzas, donde el 16% de los docentes encuestados han hecho el trabajo de enseñanza en gran medida y otro 14% lo ha hecho en buena medida. EL 12% dijo que en la Universidad Latina están enseñando en gran medida. Otro 11% coinciden que la enseñanza en la Universidad Latina y en la Universidad del Istmo se está haciendo en buena medida, mientras que el mismo porcentaje se aplica en la Universidad Autónoma de Chiriquí pero en poca medida.

Adicionalmente, el cuadro muestra que en un 7% los docentes de la Universidad del Istmo están enseñando en poca medida. Ese mismo porcentaje dijo que en la Universidad Autónoma de Chiriquí no se enseña. Un 5% afirma que en la Universidad del Istmo si se enseña en gran medida. Sin embargo, hay otro 4% de los docentes encuestados quienes consideran que se está enseñando en poca medida en la Universidad Latina. Así mismo, otro 1% de los docentes indican que en ninguna medida se está educando en la Universidad del Istmo y en la Universidad Latina.

Es importante resaltar que el 27% de los docentes encuestados (9) dicen que en la Universidad Autónoma de Chiriquí se está enseñando manejar consultas bancarias en línea y la base de datos con cuentas y operaciones bancarias en gran medida. Así mismo, otro 18% considera que es en la Universidad Latina que se da esta enseñanza y agrega que también en gran medida se enseña el manejo de transacciones bancarias vía red en tiempo real.

En resumen, la enseñanza según la opinión de los docentes encuestado, se está desarrollando en buena y gran medida en las tres universidades objeto de estudio.

GRÁFICA 26
ENSEÑANZA QUE OFRECEN LOS DOCENTES DE LA LICENCIATURA EN
BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y
UNIVERSIDAD LATINA. 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016

En la Gráfica 26 se puede observar perfectamente que sí se está enseñando los elementos fundamentales que un egresado debe dominar al salir al mercado laboral por parte de la planta docente de las tres universidades que fueron objeto de estudio en esta investigación.

También cabe señalar que es en la Universidad Autónoma de Chiriquí donde los docentes consideran que la mayoría de los ítems cuestionado se están enseñando en buena y gran medida (30%).

CUADRO 23. ACTITUDES Y VALORES QUE LOS DOCENTES HAN CULTIVADO EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2016

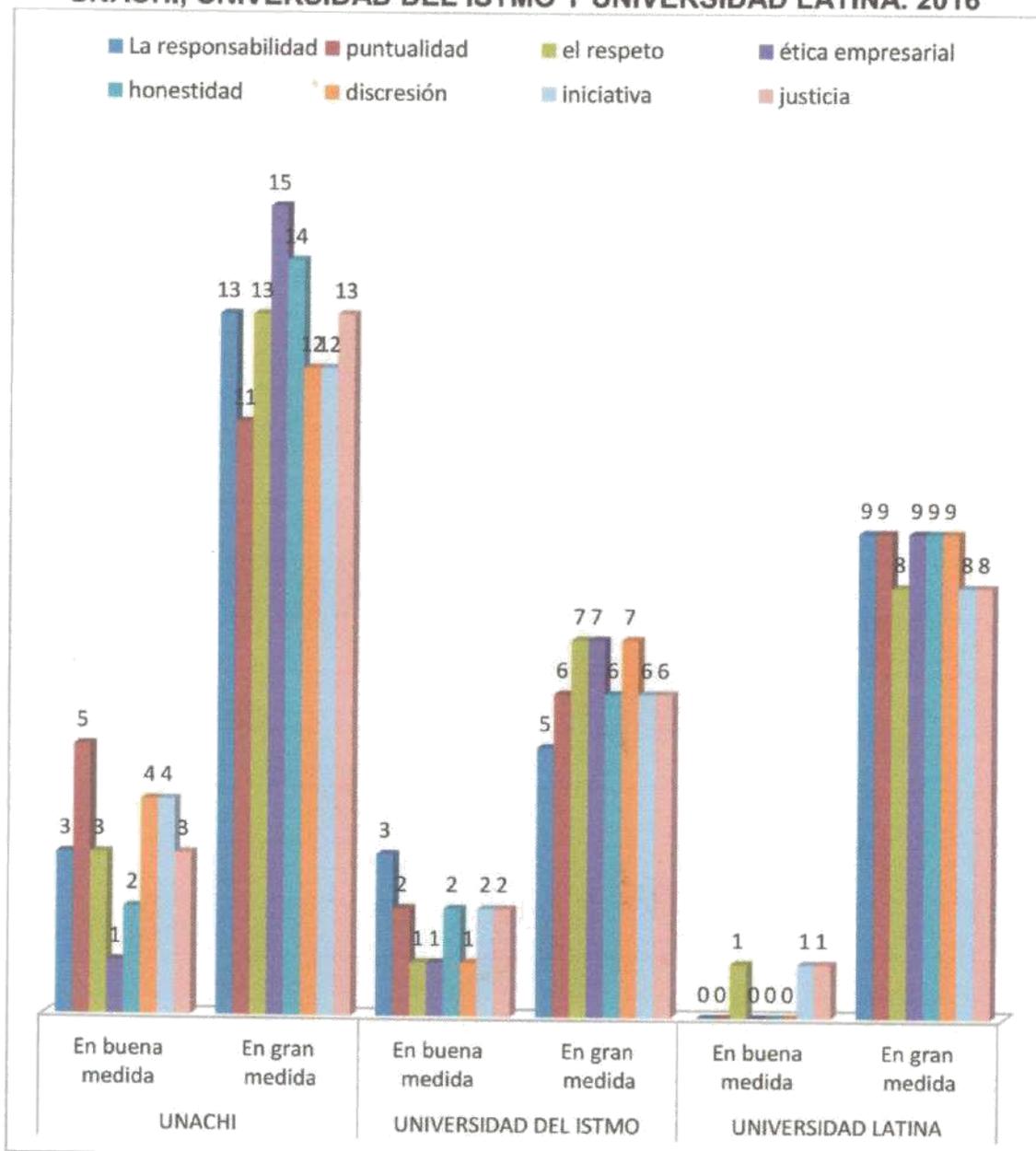
ACTITUDES Y VALORES	UNIVERSIDAD DONDE LABORA						Total
	UNACHI		UNIVERSIDAD DEL ISTMO		UNIVERSIDAD LATINA		
	En buena medida	En gran medida	En buena medida	En gran medida	En buena medida	En gran medida	
La responsabilidad	3	13	3	5	0	9	33
Puntualidad	5	11	2	6	0	9	33
El respeto	3	13	1	7	1	8	33
Ética empresarial	1	15	1	7	0	9	33
Honestidad	2	14	2	6	0	9	33
Discreción	4	12	1	7	0	9	33
Iniciativa	4	12	2	6	1	8	33
Justicia	3	13	2	6	1	8	33
Total	25	103	14	50	3	69	264
Porcentaje	9%	39%	5%	19%	1%	26%	100%

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Cuadro 23, el 39% dice que en la Universidad Autónoma de Chiriquí los docentes cultivan estos valores en

sus estudiantes en gran medida; otro 26% asegura que es en la Universidad Latina; así mismo el 19% asegura que es en la Universidad del Istmo.

GRÁFICA 27
ACTITUDES Y VALORES QUE LOS DOCENTES HAN CULTIVADO EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UNIVERSIDAD DEL ISTMO Y UNIVERSIDAD LATINA. 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016

La Gráfica 27 muestra más claramente como los docentes encuestados consideran que es en la Universidad Autónoma de Chiriquí donde las actitudes y valores se les inculcan en gran medida a los estudiantes. También resaltan los resultados de la Universidad Latina, donde los egresados están muy bien vistos y aceptados en el mercado laboral.

CUADRO 24. EXPERIENCIA PROFESIONAL DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS

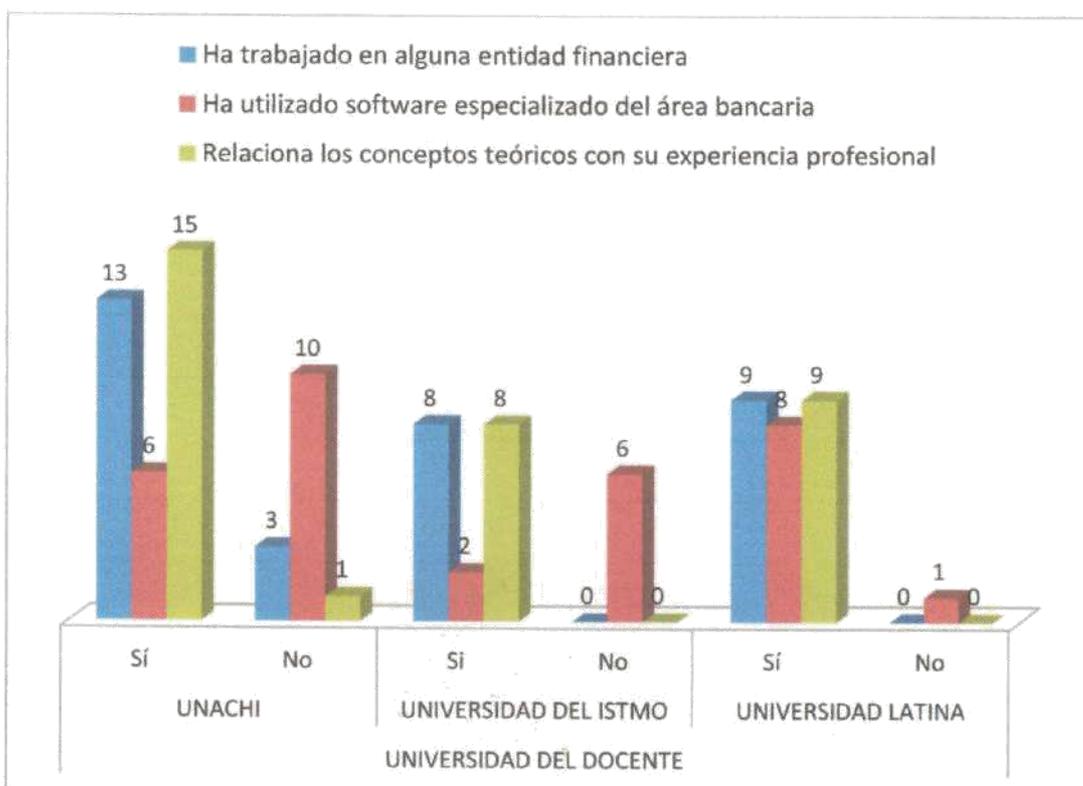
EXPERIENCIA PROFESIONAL	UNIVERSIDAD DEL DOCENTE						Total
	UNACHI		UNIVERSIDAD DEL ISTMO		UNIVERSIDAD LATINA		
	Sí	No	Si	No	Sí	No	
Ha trabajado en alguna entidad financiera	13	3	8	0	9	0	33
Ha utilizado software especializado del área bancaria	6	10	2	6	8	1	33
Relaciona los conceptos teóricos con su experiencia profesional	15	1	8	0	9	0	33
Total	34	14	18	6	26	1	99
Porcentaje	34%	14%	18%	6%	26%	1%	100%

Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016

De acuerdo a los resultados presentados en el Cuadro 24, el 34% de los docentes encuestados (34) contestaron tener experiencia previa. Igualmente el 26% de los docentes de la Universidad Latina, y finalmente el 18% de los docentes de la Universidad del Istmo. Sin embargo, también es importante

mencionar que un 14% de los docentes encuestados de la Universidad Autónoma de Chiriquí no sabe utilizar algún software bancario.

GRÁFICA 28
EXPERIENCIA PROFESIONAL DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS, 2016



Fuente: SUIRA, N. Resultados de la encuesta aplicada a los docentes. Noviembre 2016

Como se observa en la gráfica, los resultados más satisfactorio se dan con las respuesta obtenidas por parte de los docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí, luego los docentes de la Universidad Latina y finalmente los docentes de la Universidad del Istmo. También es preocupante observar que 10 docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí contestaron no haber utilizado software especializados del área bancaria.

4.4 Análisis FODAL de las Encuestas Aplicadas

FIGURA 5. ANÁLISIS FODAL DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS APLICADAS

ANÁLISIS FODAL	Encuesta aplicada a los egresados	Encuesta aplicada a los Empleadores	Encuesta aplicada a los Docentes
<p>FORTALEZAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los egresados encuestados consideran que tienen buenos y excelentes conocimientos en el manejo de sistemas operacionales bancarios. • Los egresados encuestados consideran que tienen buenas y excelentes habilidades y destrezas para manejar operaciones bancarias automatizadas. • Los egresados encuestados están de acuerdo en que la universidad donde estudia ha cultivado valores y actitudes positivas que le permiten un buen desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleadores encuestados tienen un nivel de aceptación bueno y excelente de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de las universidades estudiadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los docentes de las universidades donde se imparte la Licenciatura en Banca y Finanzas, consideran que las enseñanzas que ofrecen a los egresados de estas universidades está en buena y gran medida acorde con las exigencias del mercado laboral.
<p>OPORTUNIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los egresados consideran que el mercado financiero les da la oportunidad de realizar prácticas profesionales, y dependiendo de su desempeño, pueden quedarse laborando inmediatamente o tomados en consideración con mayor prelación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleadores encuestados consideran que la preparación y disposición de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas tienen gran oportunidad de trabajar para estas instituciones financieras, dependiendo de su desenvolvimiento y compromiso con la actualización constante en los sistemas informáticos bancarios y el dominio del idioma inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los docentes encuestados consideran que los egresados de estas universidades tienen gran oportunidad de ingresar al mundo laboral inmediatamente, si optan por realizar la práctica profesional al finalizar sus estudios.

<p>DEBILIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los egresados consideran que requieren de mayores prácticas en los laboratorios, en cuanto al manejo de sistemas automatizados. • No todas las universidades cuentan en los laboratorios con softwares actualizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleadores consideran que los egresados que han colaborado en sus instituciones deben tener mayor capacidad de trabajo en equipo, liderazgo y toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los docentes consideran que el diseño curricular de estas carreras debe mantenerse en constante actualización y de acuerdo a las exigencias del mercado laboral.
<p>AMENAZAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gran cantidad de egresados que existen de las diversas universidades que ofrecen la Licenciatura en Banca y Finanzas, que aunque tengan otros nombres, el perfil del egresado abarca la misma posición dentro de las instituciones financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> • La constante actualización de los sistemas informáticos en el sistema financiero requiere de una constante actualización, no sólo para los egresados, sino también para todo aquel que le interese ser parte de este mercado laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • La constante actualización de software en el sistema financiero, debido a los ataques cibernéticos, obliga a las universidades a actualizar su software constantemente, para no quedarse desfasados en cuanto a la educación que ofrecen en esta rama.
<p>LIMITACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los egresados no tiene una preparación completa en cuanto al manejo de software especializado en los sistemas financieros locales. • No todos los egresados han realizado práctica profesional al finalizar su carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleadores consideran que las universidades deben mantener una mejor comunicación y establecer vínculos concretos para preparar profesionales de acuerdo a las necesidades reales de este mercado laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • No todos los docentes encuestados cuentan con experiencia laboral en el sistema financiero, por lo que no tienen conocimiento de primera mano sobre el trabajo que realmente ahí se realiza a diario.

Fuente: SUIRA , N (2017)

CONCLUSIONES

Se concluye esta investigación así:

- ❖ Los jóvenes de 25 a 34 años son la mayoría de los egresados encuestados, lo que refleja una edad promedio excelente para entrar al mercado laboral.
- ❖ La Universidad del Istmo es la que más estudiantes ha graduado en la Licenciatura en Banca y Finanzas (38%), seguida por la Universidad Autónoma de Chiriquí (35%) y posteriormente la Universidad Latina (27%).
- ❖ Los egresados dicen que sus conocimientos en el manejo de sistemas y operaciones bancarias varían de acuerdo a su universidad. Es preocupante que el 44% que representa a 29 egresados encuestados, no tienen algún tipo de conocimiento en las operaciones bancarias.
- ❖ La mayor cantidad de los estudiantes egresados adquieren conocimientos, habilidades, manejo y destrezas referentes a las operaciones bancarias automatizadas, diseño paramétrico, interfaces SWIFT, banca en línea y manejo de reportes en inglés y español.
- ❖ Los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina manifiestan en su mayoría que los docentes les cultivan valores y actitudes durante el proceso de enseñanza aprendizaje.
- ❖ El 27% de los empleadores encuestados consideran que los egresados de la Universidad Latina tienen el mejor grado de aceptación en cuanto al conocimiento adquirido en su universidad.

- ❖ Según el 24% de los empleadores, son los egresados de la Universidad del Istmo los que tienen un mejor porcentaje de aceptación en cuanto al conocimiento aplicado.
- ❖ Los empleadores manifiestan que los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina tienen capacidad de liderazgo, creatividad, iniciativa y demuestran ser responsables en las asignaciones que se designen.
- ❖ La mayor parte de la planta docente que imparte clases de Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina son mujeres, cuya categoría es mayormente regular, con estudios universitarios en maestrías y postgrados.
- ❖ Los docentes en su mayoría manifiestan enseñarle a sus estudiantes, en buena y gran medida todo lo concerniente al sistema modular, operaciones bancarias automatizadas en línea y en tiempo real, interfaces SWIFT donde se generen avisos y estados de cuenta en inglés y español; así como la promoción de valores y actitudes.
- ❖ La mayoría de los docentes manifestaron haber laborado en una entidad bancaria; por lo que les es posible relacionarle los conceptos teóricos con la experiencia profesional; sin embargo, indicaron no haber utilizado software especializado del área bancaria.

RECOMENDACIONES

- ❖ Mejorar el perfil de egreso de quienes estudian la Licenciatura en Banca y Finanzas; para que durante el proceso de enseñanza aprendizaje los estudiantes adquieran conocimientos, habilidades, manejo y destrezas referentes a las operaciones bancarias automatizadas, diseño paramétrico, interfaces SWIFT, banca en línea y manejo de reportes en inglés y español, con la aplicación práctica mediante la inserción de más laboratorios prácticos con software actualizados, para la utilización de una plataforma de simulación de transacciones y análisis financiero del área bancaria.
- ❖ La planta docente de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina debe continuar con la promoción de valores y actitudes durante el proceso de enseñanza aprendizaje, incentivando al egresado a realizar prácticas profesionales al finalizar sus estudios universitarios, como mejor opción de grado.
- ❖ Apropiar en el diseño curricular de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina horas de práctica profesional durante los dos últimos años de estudio para que así puedan reforzar los conocimientos adquiridos en el aula y adquieran más aprendizajes significativos.

- ❖ Adecuar en el diseño curricular de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina seminarios, capacitaciones, diplomados y jornadas de actualización financiera teóricas y prácticas dirigido a la planta docentes y estudiantes de manera tal que se promuevan aprendizajes significativos que les permitan adecuarse al entorno laboral conforme a las exigencias y necesidades del mundo global.
- ❖ Los empleadores de entidades bancarias deberían por su parte, validar la experiencia profesional del egresado con la formación académica de estudios superiores.
- ❖ Se exhorta a los empleadores a promover siempre a través de seminarios y capacitaciones el trabajo en equipo, la resolución de problemas y toma de decisiones; que le permitan a sus colaboradores facilidades de expresión hablada y escrita para desempeñarse exitosamente en el ámbito financiero.
- ❖ Las universidades sometidas a esta investigación deberían ofrecer a su planta docente mayor estabilidad laboral; lo cual redundaría en mayor compromiso y dedicación a las labores del proceso enseñanza-aprendizaje.
- ❖ Brindar a la planta docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina capacitaciones, seminarios, diplomados que les permitan mantenerse a la vanguardia de las actualizaciones financieras en cuanto a sistema modular, operaciones bancarias automatizadas en línea y en tiempo real, interfaces SWIFT donde se generen avisos y estados de cuenta en inglés y español; así como la promoción de valores y actitudes.

- ❖ Continuar la contratación docente de la Licenciatura en Banca y Finanzas de profesionales que tengan la experiencia profesional en una entidad bancaria, ya que les es posible relacionarle a los estudiantes los conceptos teóricos con la experiencia.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2010).

Metodología de la Investigación. México: McGrawHill. Quinta Edición.

Marín Hernández, S.; Martínez García, F.J. (2003). *Contabilidad Bancaria: Financiera de Gestión y Auditoría*. España: Editorial de la Universidad de Cantabria.

Muci Facchuin, G.; Ponte R.M. (2004) *Regulación Bancaria*. España: Editorial de la Universidad Católica.

Piqueras Infante, A. (2007). *Capital, Migraciones a Entidades*. España: Universitat Jaume

Rodríguez Wyler, F.A.; (2010). *Riesgos Operativos*. México: Colegio de Contadores Públicos de México.

Libros electrónicos

Azócar A., R. (2011). El Perfil del Nuevo Egresado Universitario: la tarea por cumplir. Venezuela: Recuperado el 7 de abril de 2014 de: <http://www.aporrea.org/educación/a124957.html>

Castro Neira, V. R. (2005). *Condiciones Mínimas de Calidad Tecnológica en Banca y Finanzas*. Colombia: Recuperado el 7 de abril de 2014 de: <http://www3.udenar.edu.co/viceacadémica/Informe.pdf>

Hawes B. (2010). *Perfil de Egreso*. Chile: Recuperado el 7 de abril de 2014 de: <http://www.gustavohawes.com/Educacion%20Superior/2010Perfil%20de%20egreso.pdf>

Publicaciones periódicas formato impreso

Banco de Reserva Federal de Atlanta. (2002). *La Guía Básica del Director Bancario: una guía para la Supervisión Administrativa y la Regulación Bancaria*. Estados Unidos de América: Editorial del Departamento de supervisión y regulación. Tercera Edición.

Publicaciones periódicas online

Actividad Bancaria (2012). México: Recuperado el 10 de abril de 2014 y accesible <http://www.definiciónabc.com/economía/actividadbancaria.php#ixzz2nwcRIZ8>
Q.

Bernabé, M. (2002). *Ciberconta.unizar.es*. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de Generalidades del Sistema Bancario: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/gensisban/generalbanca.pdf>

COMITÉ LATINOAMERICANO PARA CONTROL Y PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS. (2012). Reporte de operación sospechosa. Argentina: recuperado el 10 de abril de 2014 y accesible en: http://www.felaban.com/lvdo/boletines/operacion_sospechosa.

Conciliación Bancaria. (2013). México: recuperado el 10 de abril de 2014 y accesible en: <http://www.gerencie.com/conciliación-bancaria.html>.

Estudio Teórico sobre Riesgo Operacional de Entidades Financieras (2010). Documento en línea recuperado el 8 de abril de 2014y accesible en <http://www.monografias.com/trabajos94/estudio-teórico-riesgo-operacional-entidades-financieras/>

Hawes B., G. y. (Enero de 2005). *IIDE*. Recuperado el 01 de Mayo de 2017, de Construcción de un Perfil Profesional: http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construcción_de_un_Perfil_Profesional.pdf

La Atención al Cliente en el Sector Financiero: UN ENFOQUE GLOBAL (2012). España: Recuperado el 10 de abril de 2014 y accesible en http://www.tatumglobal.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=45:la-atención-al-cliente-en-el-sector-financiero-un-enfoque-global&catid=25:espacios-de-aprendizaje&Itemid=3.

LUMINA FOUNDATION (2011). The Degree Qualification Profile. Retrieved from:

http://www.luminafoundation.org/publications/The_Degree_Qualifications_Profile.pdf

Optimización de los Modelos Operativos Bancarios (2012). Argentina: recuperado

el 12 de abril de 2013 y accesible en: <http://www.kpmg.com/AR/es/servicios-financieros/Enfoques/Encuestas-visión-futuro/Documents/optimizing-banking-models.pdf>.

Proyecto Tuning América Latina. Meta-perfiles y perfiles. Una nueva aproximación para las titulaciones en América Latina. 2014.

UNACHI. (2017). *UNACHI*. Recuperado el 01 de Mayo de 2017, de Facultad de

Economía de la UNACHI: <http://www.unachi.ac.pa/feconomía/index.php/licen>

UNESCO (1998). *Conferencia Mundial Sobre la Educación Superior*. Recuperado

el 7 de abril de 2014 de:
http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

ANEXO 1
INSTRUMENTOS APLICADOS
(ENCUESTAS)

REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS
DE LA UNACHI, UDI Y UNIVERSIDAD LATINA, PROVINCIA DE CHIRIQUÍ**

Objetivo: Identificar el perfil de los egresados de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Universidad del Istmo y la Universidad Latina. Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y limitaciones de la formación del Licenciado en Banca y Finanzas participante del estudio.

Nota: Los datos recopilados serán utilizados exclusivamente para fines académicos

Indicaciones: Marque con una X la casilla de su preferencia

Género		Edad		Universidad donde estudió
(1) Masculino		1) Menos de 25		(1) UNACHI
(2) Femenino		2) De 25 a 34 años		(2) Universidad del Istmo
		3) De 35 a 44 años		(3) Universidad Latina
		4) Más de 45 años		

CONOCIMIENTOS	1 Ningún 2 Poco 3 Regular 4 Bueno 5 Excelente				
	1. ¿Tiene conocimiento sobre el manejo de un sistema modular integrado?	1	2	3	4
2. Tiene conocimiento sobre el manejo de operaciones bancarias automatizadas utilizando multibancos, multiagencias o multimonedas	1	2	3	4	5
3. Tiene usted conocimiento sobre lo que es un diseño paramétrico	1	2	3	4	5
HABILIDADES Y DESTREZAS					
4. Tiene usted habilidad para manejar operaciones bancarias automatizadas donde se lleven a cabo controles de seguridad y auditorías	1	2	3	4	5
5. Tiene habilidad para el manejo automatizado de interfaces SWIFT	1	2	3	4	5
6. Tiene habilidades y destrezas para manejar consultas bancarias en línea	1	2	3	4	5
7. ¿Tiene usted destrezas para manejar bases de datos con cuentas y operaciones bancarias?	1	2	3	4	5
8. ¿Tiene usted destrezas para manejar transacciones bancarias vía red en tiempo real?	1	2	3	4	5
9. Tiene usted destreza para manejar transacciones de manera automatizada generando avisos y estados de cuenta en inglés y español	1	2	3	4	5

ACTITUDES Y VALORES	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
10. ¿Considera que la universidad le ha cultivado los valores y actitudes como la responsabilidad y puntualidad que le permiten un buen desempeño laboral?	1 2 3 4 5
11. ¿Considera que la universidad cultiva los valores y actitudes como el respeto, ética empresarial y honestidad que le permiten un buen desempeño laboral?	1 2 3 4 5
12. ¿Considera que la universidad cultiva los valores y actitudes como la discreción, iniciativa y la justicia que le permiten un buen desempeño laboral?	1 2 3 4 5
OPCIÓN DE GRADO	1 SÍ 2 NO
13. Usted realizó práctica profesional como opción de grado	1 2

Muchas Gracias por su contribución, que servirá para el mejoramiento del perfil del egresado de la carrera.

REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADORES DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA
 EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UDI Y UNIVERSIDAD LATINA, PROVINCIA DE
 CHIRIQUÍ**

Objetivo: Evaluar si existe diferencia significativa en el nivel de aceptación de los Licenciados en Banca y Finanzas en el mercado laboral, según universidad de egreso.

Nota: Los datos recopilados serán utilizados exclusivamente para fines académicos.

Indicaciones: Marque con una X la casilla de su preferencia

Género		Edad		Último título obtenido		Entidad donde labora	
(1) Masculino		(1) Menos de 25		1. Secundaria		(1) Bancos	
(2) Femenino		(2) De 25 a 34 años		2. Técnico		(2) Financiera	
		(3) De 35 a 44 años		3. Licenciatura		(3) Cooperativa	
		(4) De 45 a 54 años		4. Postgrado			
		(5) Más de 55 años		5. Otro:			

NIVEL DE ACEPTACIÓN						
		(1) Ninguno	(2) Poco	(3) Regular	(4) Bueno	(5) Excelente
1. ¿Según su percepción, qué nivel de aceptación tienen los egresados que han colaborado en esta entidad financiera en cuanto a:						
b) conocimiento adquirido en la universidad		1	2	3	4	5
c) conocimiento aplicado en la universidad		1	2	3	4	5
d) trabajo en equipo		1	2	3	4	5
e) facilidad de expresión hablada y escrita		1	2	3	4	5
f) resolución de problemas		1	2	3	4	5
g) toma de decisiones		1	2	3	4	5
h) liderazgo		1	2	3	4	5
i) creatividad		1	2	3	4	5
j) iniciativa		1	2	3	4	5
k) responsabilidad		1	2	3	4	5

Comentario, sugerencia u observación: _____.

Muchas Gracias por su contribución.

REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNACHI, UDI Y UNIVERSIDAD LATINA, PROVINCIA DE CHIRIQUÍ

Nota: Los datos recopilados serán utilizados exclusivamente para fines académicos.

Indicaciones: Marque con una X la casilla de su preferencia-.

Sexo		Categoría		Último título obtenido		Universidad donde labora	
(1) Masculino		(1) Asistente		(1) Licenciatura		(1) UNACHI	
(2) Femenino		(2) Especial		(2) Postgrado		(2) Universidad del Istmo	
		(3) Regular		(3) Maestría		(3) Universidad Latina	
		(4) Otro		(4) Doctorado			
				(5) Otro:			

ENSEÑANZA		(1) En Ninguna medida (2) En Poca medida (3) En Buena medida (4) En Gran medida			
(1)	Les enseña a sus estudiantes el manejo de un sistema modular integrado	1	2	3	4
(2)	Les enseña a sus estudiantes el manejo de operaciones bancarias automatizadas utilizando multibancos, multiagencias o multimonedas	1	2	3	4
(3)	Les enseña a sus estudiantes lo que es un diseño paramétrico	1	2	3	4
(4)	Les enseña a sus estudiantes a manejar operaciones bancarias automatizadas donde se lleven a cabo controles de seguridad y auditorías	1	2	3	4
(5)	Les enseña a sus estudiantes el manejo automatizado de interfaces SWIFT	1	2	3	4
(6)	Les enseña a sus estudiantes a manejar consultas bancarias en línea	1	2	3	4
(7)	Les enseña a sus estudiantes manejar bases de datos con cuentas y operaciones bancarias	1	2	3	4
(8)	Les enseña a sus estudiantes manejar transacciones bancarias vía red en tiempo real	1	2	3	4
(9)	Les enseña a sus estudiantes manejar transacciones de manera automatizada generando avisos y estados de cuenta en inglés y español	1	2	3	4

ACTITUDES Y VALORES					
(10)	Usted como docente ha cultivado en sus estudiantes los valores y actitudes como:				
	a. la responsabilidad	1	2	3	4
	b. puntualidad	1	2	3	4
	c. el respeto	1	2	3	4
	d. ética empresarial	1	2	3	4
	e. honestidad	1	2	3	4
	f. discreción	1	2	3	4
	g. iniciativa	1	2	3	4
	h. justicia	1	2	3	4
EXPERIENCIA PROFESIONAL		1 SÍ 2 NO			
(11)	Ha trabajado en alguna entidad financiera	1	2		
(12)	Ha utilizado software especializados del área bancaria	1	2		
(13)	Relaciona los conceptos teóricos con su experiencia profesional	1	2		

Gracias por su valiosa colaboración...

ANEXO 2

PLANES DE ESTUDIOS DE LA

LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

UNIVERSIDAD DEL ISTMO

UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE ECONOMÍA
PLAN DE ESTUDIO
LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS

123

Turno: DIURNO

I AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
1	ECO	120	22281	Principios de Economía	4			4	
2	MAT	102a	22282	Métodos Cuantitativos en Economía I	2	2		3	
3	INF	100a	22283	Informática I	1		4	3	
4	CON	100a	22284	Contabilidad General	3			3	
5	AP	100	22285	Teoría de la Administración	3			3	
6	GEO	117	22090	Geografía de Panamá	3			3	
7	ESP	150A	23906	Expresión Oral y Escrita I	2	2		3	
Total					18	4	4	22	

I AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
8	ECO	130	22286	Teoría Microeconómica I	3			3	1
9	MAT	102b	22287	Métodos Cuantitativos en Economía II	3			3	2
10	INF	220	22288	Informática Aplicada	2		2	3	3
11	CON	100b	22289	Contabilidad de Costos	3			3	4
12	FIN	110	22290	Finanzas I	4			4	
13	ESP	150b	23907	Expresión Oral y Escrita II	2	2		3	7
14	HIST	112	22089	Historia de Panamá	3			3	
Total					20	2	2	22	

II AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
15	ECO	200	22292	Teoría Microeconómica II	3			3	8
16	MAT	210a	22293	Matemáticas Financieras I	3	2		4	9
17	CON	205	22295	Contabilidad Bancaria	3	2		4	11
18	FIN	210a	22296	Finanzas II	4			4	12
19	EST	100	22297	Estadística Bancaria I	2		2	3	9
Total					15	4	2	18	

II AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
20	ECO	230	22298	Teoría Macroeconómica	3			3	15
21	MAT	210b	22299	Matemáticas Financieras II	3	2		4	16
22	ECO	215	22300	Cuentas Nacionales	3			3	15
23	BAN	220	22301	Fundamentos de Teoría Monetaria	4			4	18
24	FIN	210b	22302	Finanzas III	4			4	18
25	EST	200	22303	Estadística Bancaria II	2		2	3	19

III AÑO PRIMER SEMESTRE

124

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
26	FIN	350	22304	Análisis Econ. de Información Financiera	4			4	24, 25
27	BAN	315	22305	Operaciones Monetarias	4			4	23
28	FIN	305a	22306	Administración Financiera I	3			3	23,24
29	ECO	200	22307	Metodología de la Investigación I	3			3	25
30	ING	300a	22308	Inglés Técnico I	3			3	
31	ECO	320	22309	Problemas Económicos Nacionales	4			4	20
Total					21	0	0	21	

III AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
32	ECO	330	22310	Relaciones Económicas Internacionales	3			3	20
33	BAN	315	22311	Análisis de Crédito y Cobro	4			4	27
34	FIN	305b	22312	Administración Financiera II	3			3	28
35	ECO	306	22313	Metodología de la Investigación II	3			3	29
36	ING	300b	22314	Inglés Técnico II	3			3	30
37	DER	300	22315	Derecho Bancario	3			3	
Total					19	0	0	19	

IV AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
38	FIN	410	22316	Mercados Financieros	3			3	32
39	BAN	400	22317	Mercadeo Bancario	3			3	33
40	BAN	405	22318	Auditoría y Banca Internacional	4			4	33
41	ECO	425	22319	Economía de las Finanzas Internacionales	4			4	32
42	FIN	430	22320	Teoría de Inversión de Capitales	3			3	32,34
43	FIN		22321	Trabajo de Graduación				3	
Total					17	0	0	20	

IV AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
44	FIN	435	22322	Presup. Financiero y Dec. de Inversión	4			4	38
45	AP	400	22323	Administración de Recursos Humanos	3			3	5
46	FIN	402	22324	Análisis Económico de Riesgos	4			4	42
47	FIN	450	22325	Planificación Financiera	4			4	41,42
48	ECO	420	22326	Evaluación Financiera de Proyectos	4			4	42
49	FIN		22327	Trabajo de Graduación				3	
Total					19	0	0	22	

TOTAL DE LICENCIATURA					148	12	10	165	
------------------------------	--	--	--	--	------------	-----------	-----------	------------	--

Nota: Todas las materias sombreadas son de especialidad y deben aprobarse con C mínimo



"Productividad, Dinamismo, Competitividad"

Turno: NOCTURNO

I AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
1	ECO	120	22281	Principios de Economía	4			4	
2	MAT	102a	22282	Métodos Cuantitativos en Economía I	2	2		3	
3	INF	100a	22283	Informática I	1		4	3	
4	CON	100a	22284	Contabilidad General	3			3	
6	GEO	117	22090	Geografía de Panamá	3			3	
7	ESP	150a	23906	Expresión Oral y Escrita I	2	2		3	
Total					15	4	4	19	

I AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
8	ECO	130	22286	Teoría Microeconómica I	3			3	1
9	MAT	102b	22287	Métodos Cuantitativos en Economía II	3			3	2
10	INF	220	22288	Informática Aplicada	2		2	3	3
11	CON	100b	22289	Contabilidad de Costos	3			3	4
13	ESP	150b	23907	Expresión Oral y Escrita II	2	2		3	7
14	HIST	112	22089	Historia de Panamá	3			3	
Total					16	2	2	18	

II AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
15	ECO	200	22292	Teoría Microeconómica II	3			3	8
16	MAT	210a	22293	Matemáticas Financieras I	3	2		4	9
12	FIN	110	22290	Finanzas I	4			4	
5	AP	100	22285	Teoría de la Administración	3			3	
19	EST	100	22297	Estadística Bancaria I	2		2	3	9
Total					15	2	2	17	

II AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
20	ECO	230	22298	Teoría Macroeconómica	3			3	15
21	MAT	210b	22299	Matemáticas Financieras II	3	2		4	16
17	CON	205	22295	Contabilidad Bancaria	3	2		4	11
18	FIN	210a	22296	Finanzas II	4			4	12
25	EST	200	22303	Estadística Bancaria II	2		2	3	19
Total					15	4	2	18	

III AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
29	ECO	200	22307	Metodología de la Investigación I	3			3	25
22	ECO	215	22300	Cuentas Nacionales	3			3	15
24	FIN	210b	22302	Finanzas III	4			4	18
23	BAN	220	22301	Fundamentos de Teoría Monetaria	4			4	18
Total					14	0	0	14	

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
32	ECO	330	22310	Relaciones Económicas Internacionales	3			3	20
27	BAN	315	22305	Operaciones Monetarias	4			4	23
28	FIN	305a	22306	Administración Financiera I	3			3	23,24
26	FIN	350	22304	Análisis Económico de la Info. financiera	4			4	24,25
Total					14	0	0	14	

IV AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
30	ING.	300a	22308	Inglés Técnico I	3			3	
31	ECO	320	22309	Problemas Económicos Nacionales	4			4	20
33	BAN	315	22311	Análisis de Crédito y Cobro	4			4	27
34	FIN	305B	22312	Administración Financiera II	3			3	28
35	ECO	306	22313	Metodología de la Investigación II	3			3	29
Total					17	0	0	17	

IV AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
36	ING	300b	22314	Inglés Técnico II	3			3	30
38	FIN	410	22316	Mercados Financieros	3			3	32
39	BAN	400	22317	Mercadeo Bancario	3			3	33
40	BAN	405	22318	Auditoría y Banca Internacional	4			4	33
41	ECO	425	22319	Economía de las Finanzas Internacionales	4			4	32
Total					17	0	0	17	

V AÑO PRIMER SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
42	FIN	430	22320	Teoría de inversión de Capitales	3			3	32, 34
44	FIN	435	22322	Presup. Finan. y Dec. De Inv.	4			4	38
45	AP	400	22323	Administración de Recursos Humanos	3			3	5
37	DER	300	22315	Derecho Bancario	3			3	
43	FIN		22321	Trabajo de Graduación				3	
Total					13	0	0	16	

V AÑO SEGUNDO SEMESTRE

Núm.	Abrev.	Nº	Cod/asig	Denominación	H.T.	H.P.	H.L.	Cr.	Prereq.
47	FIN	450	22325	Planificación Financiera	4			4	41, 42
40	ECO	420	22326	Evaluación Financiera de Proyectos	4			4	42
46	FIN	402	22324	Análisis Económico de Riesgos	4			4	42
49	FIN		22327	Trabajo de Graduación				3	
Total					12	0	0	15	

TOTAL DE LICENCIATURA					148	12	10	165	
------------------------------	--	--	--	--	------------	-----------	-----------	------------	--

Nota: Todas las materias sombreadas son de especialidad y deben aprobarse con C mínimo



"Productividad, Dinamismo, Competitividad"



DESCRIPCIÓN

PLAN DE ESTUDIOS

ADMISIÓN Y FINANCIACIÓN

QUÉ HACEN LOS ESTUDIANTES

UNIVERSIDAD DEL ISTMO

- **Tipo de Programa:** Licenciatura
- **Título:** Licenciatura en Administración de Finanzas
- **CTF:** 14-2014
- **Sede:** Panamá, La Chorrera, David, Los Pueblos
- **Créditos:** 148

PRIMER AÑO

I Cuatrimestre

Inglés I (3 créditos)

Español (3 créditos)

Historia de Panamá (3 créditos)

Educación Ambiental (3 créditos)

Geografía de Panamá (3 créditos)

Teoría de la Administración (3 créditos)

II Cuatrimestre

Inglés II (3 créditos)

Matemática I (3 créditos)

Mercadeo I (3 créditos)

Contabilidad Básica (3 créditos)

Finanzas y Banca I (3 créditos)

PRIMER AÑO

III Cuatrimestre

Inglés III (3 créditos)

Matemática Financiera (3 créditos)

Informática Básica (3 créditos)

PRIMER AÑO

Contabilidad de Costos (3 créditos)

Recursos Humanos I (3 créditos)

Finanzas y Banca II (3 créditos)

SEGUNDO AÑO**IV Cuatrimestre**

Inglés IV (3 créditos)

Contabilidad Tributaria I (3 créditos)

Metodología de la Investigación (3 créditos)

Estadística I (3 créditos)

Finanzas y Banca III (3 créditos)

Derecho Intelectual y de la Propiedad Industrial (3 créditos)

V Cuatrimestre

Estadística II (3 créditos)

Finanzas y Banca IV (3 créditos)

Principios de Economía (3 créditos)

Introducción a los Negocios (3 créditos)

Ética Empresarial (3 Créditos)

Problemática y Perfil del Emprendedor (3 créditos)

SEGUNDO AÑO**VI Cuatrimestre**

Microeconomía (3 créditos)

Contabilidad Bancaria (3 créditos)

Comportamiento Organizacional (3 créditos)

Planeación Estratégica (3 créditos)

Seminario de Especialización (3 créditos)

TERCER AÑO

TERCER AÑO

VII Cuatrimestre

Microeconomía y Política Económica (3 créditos)

Administración Bancaria I (3 créditos)

Contabilidad Financiera y Administrativa (3 créditos)

Moneda Crédito y Banca (3 créditos)

Derecho del Trabajo I (3 créditos)

VIII Cuatrimestre

Gerencia de Calidad Total (3 créditos)

Diseño y Evaluación de Proyectos (3 créditos)

Finanzas Públicas (3 créditos)

Derecho Comercial y Tributario (3 créditos)

Mercadeo de Servicios (3 créditos)

TERCER AÑO

IX Cuatrimestre

Organización de Empresas (3 créditos)

Sistema de Información Gerencial (3 créditos)

Diseño y Gestión de Empresas (3 créditos)

CUARTO AÑO

X Cuatrimestre

Práctica Profesional (3 créditos)

XI Cuatrimestre

Trabajo de Graduación (3 créditos)



DAVID | Negocios | Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria | Sin énfasis

Código	Descripción	Nivel	Créditos	Tiene Laboratorio
ADB-62	Introducción Bancaria	1	4	No
ADN-1	Administración	1	4	No
ADN-3	Matemática I	1	4	No
EDU-1	Ética Profesional	1	4	No
SIS-56	Computación Gerencial	2	5	Si
ADB-64	Administración de Operaciones Bancarias	2	4	No
ADM-37	Español	2	2	No
ADN-8	Estadística I	2	4	No
ADC-6	Contabilidad Intermedia I	3	4	No
ADN-10	Matemática Financiera I	3	4	No
EDU-5	Inglés I	3	5	No
EDU-56	Geografía de Panamá	3	3	No
ADB-68	Legislación Financiera y Bancaria	4	4	No
ADC-11	Contabilidad de Costos I	4	4	No
EDU-10	Inglés II	4	5	No
TU-1	Historia de Panamá (LC)	4	4	No
ADN-64	Matemática Financiera II	5	4	No
ADB-71	Crédito Bancario	5	4	No
EDU-54	Inglés III	5	5	No
ADB-94	Gestión de Tesorería	5	2	No
ADN-55	Introd. al E-Commerce Internacional	5	2	No
ADN-9	Microeconomía	6	4	No
ADN-12	Estadística II	6	4	No
IB-44	Inglés IV (Comercial y Bancario)	6	5	No
EDU-1	Educación Ambiental	6	2	No

ADN-14	Finanzas I	7	4	No
ADB-69	Contabilidad Bancaria	7	4	No
ADB-74	Banca Internacional	7	4	No
ADN-13	Macroeconomía	7	4	No
ADN-18	Finanzas II	8	4	No
ADB-50	Fundamentos de Finanzas Corporativas	8	5	No
ADB-51	Finanzas Públicas y Política Fiscal	8	5	No
ADB-77	Auditoría Bancaria	8	4	No
ADN-29	Finanzas Internacionales	9	4	No
ADB-52	Introducción a los Mercados de Capitales	9	5	No
ADB-55	Negociaciones Gerenciales Internacionales	9	5	No
ADB-89	Admón. de Riesgo Financiero I	9	4	No
ADB-78	Mercados Financieros	10	4	No
IIE-24	Biodiversidad y Control del Medio Ambiente	10	2	No
ADB-80	Riegos y Seguros	10	4	No
ADN-34	Formulación y Evaluación de Invers.	10	5	No
ADN-59	Seminario de Gerencia y Estrategia Empresarial	11	4	No
ADN-39	Práctica Profesional	11	8	No
ADN-38	Proyecto Final de Graduación	11	8	No
PAD-010	Teoría Admin. y Comp. Organizacional	11	4	No
PAD-011	Análisis Cuant. para la Toma de Decisiones	11	4	No



UNACHI
Hombre y cultura para el porvenir

Universidad Autónoma de Chiriquí

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ



PROPUESTA

PLATAFORMA VIRTUAL PARA LA ENSEÑANZA EN LA
LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS

NASLY SUIRA

17

PLATAFORMA VIRTUAL PARA LA ENSEÑANZA EN LA LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS

Se trata de un software educativo especialmente diseñado para enseñar a los estudiantes de nivel universitario las capacidades necesarias para poder laborar y desempeñarse con éxito en el ambiente bancario, basado en los principios, conocimientos y competencias que rigen la banca y finanzas y cómo los mismos son necesarios para integrarse en el ambiente de los negocios.

Este sistema ofrecerá a los estudiantes una forma de practicar el rol de las posiciones bancarias más relevantes y a la vez aprender las competencias necesarias para la aplicación de estos conocimientos en la vida real. El sistema permite que los estudiantes operen un banco virtual con todas las tareas y funciones necesarias, simulando el mundo real de la banca.

A través de este software interactivo, los estudiantes participan directamente en la toma de decisiones, utilizando la técnica del 'aprender haciendo'. Se familiarizan con variables como: tasas de interés en ahorros, créditos, certificados de depósitos, encajes legales y las diferentes modalidades de préstamos, así como inversiones en marketing e investigación y desarrollo.

El programa les permite aplicar los conocimientos adquiridos sobre el negocio bancario y de finanzas y les muestra la importancia de las decisiones que se deben tomar para que las operaciones bancarias sean exitosas.

Además, les permite trabajar las partes principales de un banco: Atención al Cliente, Área Operativa, Administración y Gerencia. En el nivel de Administración se incluye la toma de decisiones a nivel Administrativo y Gerencial, en donde los estudiantes deben utilizar sus recursos de análisis y solución de problemas, analizando el entorno en muchos de los casos, similar a tener bancos competidores y en función a eso crear una estrategia para su propio banco virtual con el cual deberán tratar de generar los mejores resultados en cuanto a rentabilidad de las diversas operaciones.

Los objetivos de aprendizaje de este software simulador de operaciones bancarias son:

1. Reforzar los conceptos y términos relacionados con el ambiente de Banca y Finanzas.
2. Desarrollar en el estudiante la capacidad de poder diferenciar las diferentes tareas que se dan en el ambiente de Banca y Finanzas.
3. Desarrollar la capacidad de análisis y toma de decisiones que se toman dentro del banco y cuál sería el resultado según esas decisiones.
4. Proveer al estudiante una forma de poder poner en práctica los diferentes conocimientos teóricos adquiridos durante su carrera.
5. Desarrollar la capacidad de elaborar estrategias por medio del análisis de las distintas variables del ambiente como por ejemplo: la competencia, el mercado, situación económica entre otras

6. Aprender a trabajar en equipo y a tomar decisiones de diferentes niveles de complejidad, de forma colaborativa.
7. Desarrollar las capacidades para poder efectuar investigaciones y análisis de situaciones reales como paso previo a la toma de decisiones.
8. Fomentar la competencia y el profesionalismo que a pesar de estar en un ambiente virtual, es necesaria en el mundo real.

Una vez completamos los diferentes módulos del sistema en cuenta a teoría y práctica, los estudiantes poseerán los elementos básicos del funcionamiento de como labora la industria bancaria. Tendrán la capacidad de comprender el porqué del funcionamiento de los bancos, en que forma generan ingresos, que consecuencias hay en cuanto a pagar altas o bajas tasas de interés a los depositantes, como aumentar la cartera de clientes, como determinar cuándo un canal de distribución es el apropiado entre otros.

El software provee la capacidad de poder aprenden como se debe invertir el dinero para poder mejorar la calidad del servicio a los clientes del banco virtual. Es importante destacar que no solo la tasa de interés paga o que se cobra es relevante para atraer nuevos clientes, sino también la forma como opera el banco.

El sistema puede generar distintos tipos de escenarios, ya que los bancos pueden verse afectados por el ambiente y por los cambios en la economía. El software puede generar escenarios donde haya mucho efectivo, otro donde el flujo de efectivo sea normal o uno donde el efectivo sea poco. Según el escenario los

estudiantes deberán analizar mejor las decisiones que tomarán al bajar las tasas o al subirlas.

Además de aprender los principios bancarios básicos, el software estimula y aumenta la capacidad de análisis y reflexión: ayudando a los alumnos a razonar para poder resolver un problema al analizar los diferentes escenarios y tomar las decisiones que crean más convenientes según el escenario.

Es muy importante que los estudiantes aprendan a trabajar y tomar decisiones en grupo. Cada forma de pensar, derivará en el intercambio de opiniones y de ideas entre ellos, dando cabida al desarrollo de conceptos que complementan el proceso de enseñanza aprendizaje.

Con este software los estudiantes lograrán comprender el funcionamiento de los diferentes departamentos que componen los bancos, así también cómo el ambiente afecta a la situación económica y financiera de los bancos.

Por otro lado, participan en una actividad que los motiva al razonamiento lógico y sistemático, a través del trabajo en equipo desarrollando su capacidad administrativa y de liderazgo.

El software brindará la posibilidad de que el facilitador pueda crear y aplicar pruebas virtuales sobre las capacidades, habilidades y conocimientos teóricos que

el estudiante requiere adquirir para poder desenvolverse en el ambiente Bancario y Financiero.

Características Generales

- Orientado a uso Web implementable a través de Intranet o Internet
- Ambiente completamente Gráfico
- Desarrollado con Herramientas de Última Generación.
- Sin límite de Estudiantes
- Roles de Estudiantes y Facilitadores bien Definidos
- Posibilidad de poder escoger el idioma (Inglés o Español)

Requerimientos de Software

- Base de Datos:
 - Mysql Community Server
- Navegadores:
 - Chrome
 - Internet Explorer
 - Firefox
 - Opera
- Excel
- Sistema Operativo
 - Windows Server 2016

- Internet Information Services
- Lenguaje de Programación
 - Visual Basic .Net
 - ASP.NET

Requerimientos Mínimos de Hardware

- Servidor con Procesador Intel i7 última generación
- 16 GB de memoria RAM Mínimo
- Posibilidad de crear arreglos RAID de Disco Duros
- 1 TB de disco duro
- Tarjeta de Red de 1GB
- DVD RW
- Monitor Led 21"

Módulos que cubre el Software de Simulación Bancaria y Financiera.

El Software de Simulación de Procesos Bancarios y Financieros incluye los siguientes módulos, en los que el estudiante puede adquirir las capacidades necesarias según el área de estudio en la que se encuentre.

- Conceptos Básicos de Banca y Finanzas
- CRM (Customer Relationship Management o Administrador de Relaciones con el Cliente)
- Módulo de Préstamos
- Módulo de Depósitos
- Módulo de Caja
- Módulo de Operaciones Bancarias
- Módulo de Finanzas
- Módulo de Gerencia y Administración

Conceptos Básicos de Banca y Finanzas

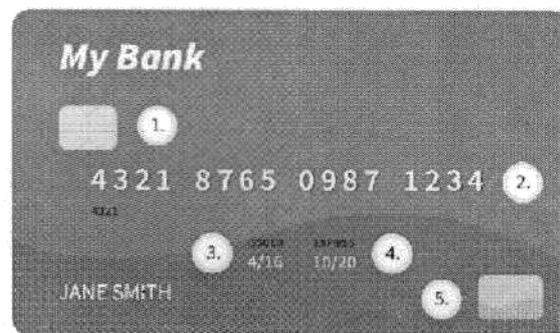
En este módulo el estudiante aprende los conceptos y términos básicos sobre el ambiente bancario y de Finanzas. Los conceptos son explicados en forma muy sencilla para la mejor comprensión de los estudiantes. Ejemplo de como se muestra un concepto básico como el de **TARJETAS DE DÉBITO**.

DEFINICIÓN TARJETA DE DÉBITO: Las **tarjetas de débito** permiten retirar fondos en cajeros automáticos. Se entiende por "**tarjeta de débito**", cualquier **tarjeta** que permita hacer pagos a partir de dinero que una persona tenga en una cuenta corriente bancaria, una cuenta de ahorro a la vista u otra cuenta a la vista.

Recuperado de:

<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000049&idCategoria=8>

PARTES DE UNA TARJETA DE DÉBITO



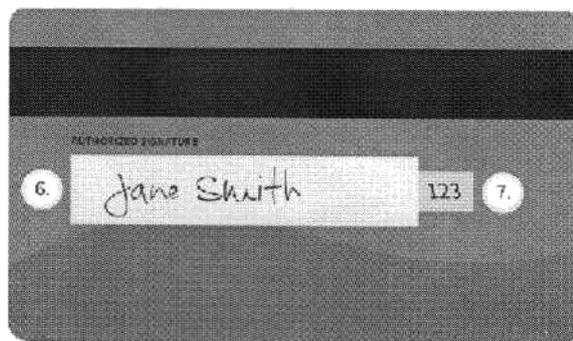
El frente de una tarjeta de débito incluye cosas como:

1. SmartChip: Utilizado para identificar la información de su tarjeta electrónicamente en los ATMs y puntos de venta.
2. Número de la Tarjeta de Débito Número único que identifica su tarjeta. Es diferente al número de cuenta(s) asociados a la tarjeta.
3. Fecha de Emisión: Fecha en que se Emitió la Tarjeta.
4. Fecha de Expiración: La tarjeta solo puede utilizarse hasta el día indicado aquí. Se requiere de una nueva tarjeta para poder efectuar transacciones

posteriormente a esta fecha. Los bancos normalmente emiten las tarjetas de forma automática.

5. Logo de la Red de ATMs: Símbolo que identifica los cajeros en los cuales se pueden utilizar las tarjetas. En nuestro país hace años existió la red Pronto, pero fue absorbida por la única red de ATMs que tenemos en el país la cual se llama CLAVE.

La parte trasera de la tarjeta tiene las siguientes partes:



6. Barra de Firma: Para protegernos de fraudes, es importante firmar en la barra de firma una vez recibimos la tarjeta.
7. Número de Verificación de la Tarjeta: Este es un número único en su tarjeta. Cuando se utiliza para comprar telefónicamente o por Internet algunas veces se solicita ese número.

Como podemos observar, es sumamente sencilla y práctica la forma como se desplegará la información de los diferentes conceptos bancarios en el sistema.

CRM (Customer Relationship Management o Administrador de Relaciones con el Cliente)

La atención al cliente es una de las tareas más relevantes en el ambiente bancario. Normalmente los bancos utilizan un sistema CRM el cual tiene la funcionalidad de consolidar la información y los documentos del cliente en una única base de datos para poder acceder y administrarla con mayor facilidad.

En este módulo del software de simulación se incluyen las otras funciones principales de un CRM, entre las cuales tenemos:

- Registro y creación de la información demográfica del cliente
- Manejo de documentos de forma electrónica
- Registro de las Comunicaciones con el cliente: por correo electrónico, llamadas telefónicas, redes sociales u otros canales
- Automatización de calendarios y alertas.
- Relación Global del Cliente con el Banco (Incluye préstamos, depósitos y otros)
- Rendimiento y productividad basados en información registrada dentro del software
- Mercadeo Automatizado

Los estudiantes una vez terminado este módulo podrán tener la capacidad de comprender como funciona la plataforma de un banco, atención al cliente y como se estructura la información del cliente en un sistema bancario.

Módulo de Préstamos

Un préstamo bancario es la forma más común de capital de préstamo para un negocio o para una persona individual. Un banco proporciona financiamiento a medio o largo plazo. El banco fija el período fijo sobre el cual se presta el préstamo (por ejemplo, 3, 5 ó 10 años), la tasa de interés, letra y fecha de los pagos.

En este módulo del software de simulación se incluyen las otras funciones principales de manejo y control de préstamos entre las cuales tenemos:

- Registro y creación de productos basados en préstamos (préstamos personales, de auto, hipotecas entre otros)
- Manejo de solicitud de forma electrónica
- Aprobación de Solicitudes de Préstamos de forma electrónica.
- Automatización de calendarios y alertas.
- Reportes de rendimiento por carteras
- Reportes de Morosidad por carteras
- Reportes Varios

Los estudiantes una vez terminado este módulo podrán tener la capacidad de comprender como funciona la creación de un producto de crédito como los préstamos, cómo funciona el proceso de amortización del mismo, el proceso de

trámite, aprobación y desembolso del préstamo y los reportes básicos que se generan de los mismos.

Módulo de Depósitos

Una cuenta de depósito es una cuenta de ahorros, cuenta corriente o cualquier otro tipo de cuenta bancaria que permita que el cliente deposite y retire dinero de la cuenta. Estas transacciones se registran en los libros del banco, y el saldo resultante se registra como una cuenta por pagar para el banco la cual representa la cantidad de dinero adeudada por el banco a los clientes. La mayoría de los bancos pagan el interés al cliente sobre los fondos depositados.

En este módulo del software de simulación se incluyen las otras funciones principales de manejo y control de depósitos entre las cuales tenemos:

- Registro y creación de productos basados en depósitos (cuentas de ahorro, cuentas corrientes, plazos fijos, entre otros)
- Manejo de solicitud de forma electrónica
- Automatización de calendarios y alertas.
- Reportes de depósitos por carteras
- Reportes Varios

Los estudiantes una vez terminado este módulo podrán tener la capacidad de comprender como los depósitos en un banco, y su importancia como generador de liquidez e ingresos al banco.

Módulo de Caja

Un cajero bancario es el empleado de un banco que procesa directamente las transacciones de los clientes. Los cajeros bancarios requieren experiencia con el manejo de efectivo y habilidades matemáticas. La mayoría de los bancos ofrecen capacitación en el trabajo. Los cajeros se consideran personal muy importante en el negocio bancario porque son las primeras personas que un cliente ve en el banco.

En este módulo del software de simulación se incluyen las otras funciones principales de manejo y control del registro de las transacciones en caja y los procesos de fin de día; entre las cuales tenemos:

- Apertura de Caja
- Registro de Depósitos
- Registro de Retiros
- Registro de Pagos a obligaciones (Préstamos y Tarjetas de Crédito)
- Registro de Pagos a Terceros
- Automatización de calendarios y alertas.
- Cierre Diario de Caja
- Reportes Varios

Los estudiantes una vez terminado este módulo podrán tener la capacidad de comprender como funciona el área de caja de un banco, el registro de transacciones y los procesos de fin de día y arqueo de caja.

Módulo de Operaciones

El personal que labora aquí es el área operativa del banco. Es el área del banco que se encarga de procesar las transacciones generadas por el área de caja y atención al cliente.

En este módulo del software de simulación se incluyen las otras funciones principales del área operativa entre las cuales tenemos:

- Arqueo de Caja y Balance de Caja
- Proceso de Desembolso y Liquidación de Préstamos
- Pago de Intereses a las diferentes cuentas de depósitos
- Generación de Estados de cuenta para los diferentes productos bancarios.
- Conciliación de Chequeras
- Registro de Transacciones Contables
- Reportes Varios

Los estudiantes una vez terminado este módulo podrán tener la capacidad de comprender como funciona el área de proceso de las diferentes transacciones que generan los diferentes departamentos del banco.

Módulo de Finanzas

El Departamento de Finanzas es responsable de la administración de los recursos financieros del Banco, correspondientes tanto a los activos como a los pasivos, incluyendo la administración de la liquidez del banco, la contabilidad y los registros financieros de sus operaciones. También es responsable del manejo de las relaciones del Banco con los mercados bursátiles y los agentes financieros. Normalmente se divide en el Departamento de Tesorería, Finanzas y Departamento de Contabilidad.

En este módulo del software de simulación se incluyen las otras funciones principales del área de Finanzas entre las cuales tenemos:

- Escenarios de Inversión
- Liquidez Bancaria
- Control de Inversiones
- Aplicación de Razones Financieras
- Procesos Contables: Generación de Estado de Resultado, Balances de Comprobación, Balance General.
- Reportes Varios

Los estudiantes una vez terminado este módulo podrán tener la capacidad de comprender como funciona las áreas de finanzas de un banco. Desde el área

de tesorería al área contable. Tendrán la capacidad de aplicar estos conocimientos a diferentes escenarios que se presenten según el ambiente.

Módulo de Administración y Gerencia

La gerencia de un banco es responsable de todas las actividades dentro del banco, es el responsable de controlar que la institución cumpla con las metas preestablecidas siguiendo los lineamientos y políticas de la empresa. Plena la forma de comercializar los productos y servicios del banco al cliente final. Es el encargado de la capacitación de sus colaboradores así como también de monitorear detalladamente las actividades del banco.

En este módulo del software de simulación se incluyen las otras funciones principales del área de Gerencia entre las cuales tenemos:

- Creación de diversos escenarios
- Generación y Comprensión de Reportes Gerenciales
- Selección de Metas y Seguimiento de las Mismas
- Selección de Canales de Distribución
- Reportes Varios

Los estudiantes una vez terminado este módulo podrán tener la capacidad de comprender como funciona las áreas gerenciales de un banco. Tendrán la capacidad de aplicar estos conocimientos a diferentes escenarios que se presenten del punto de vista gerencial, según las condiciones del ambiente.

Costo de Implementación del Software de Simulación Bancaria y Financiera.

HARDWARE	COSTO
SERVIDOR DELL POWEREDGE T130 PROCESADOR INTEL XEON E3-1220 32 GB DE RAM 2TB DE DISCO DURO DVD RW MONITOR 21" LED WINDOWS SERVER 2016 CON 10 CALS	B/. 3900.00
ANALISIS, DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACION DE SOFTWARE SIN LIMITE DE USUARIOS PARA UN SERVIDOR (INCLUYE MANUALES Y ENTRENAMIENTO)	B/. 6500.00
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVIDOR	B/. 600.00
TOTAL DE LA INVERSION	B/. 11000.00

El costo reflejado no incluye conectividad a red local y/o señal de Internet.

Panamá, 15 de mayo 2017.

A QUIEN CONCIERNE:

En calidad de Profesora de Español, le informo que he revisado minuciosamente la Tesis para optar por el grado académico de Doctora en Ciencias de la Educación.

La Tesis en mención: **“Perfil de Egreso de la Licenciatura en Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Universidad del Istmo y Universidad Latina; asociado al Nivel de Aceptación en las Entidades Financieras”**, presentado por la Magister Nasly Saira Montenegro, se le han hecho correcciones de coherencia, ortografía, estilo, pragmática, en el nivel léxico semántico y morfosintáctico.

Por solicitud de la parte interesada se extiende esta certificación en la Ciudad de David, a los 15 días del mes de mayo de 2017.

Atentamente,



Profa. Nivia Rosa Lezcano C.

C.I.P. 4-114-488

Adjunto: Copia de cédula de identidad personal, Título de Licenciatura y Maestría

UNIVERSIDAD DE PANAMA
LA FACULTAD DE
Educación

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE



Olivia Rosa Lezcano C.

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TITULO DE

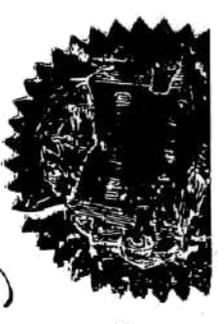
*Profesora de Educación Media
con Especialización en Español*

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMA A LOS *veintiocho*

DIAS DEL MES DE *junio* DE MIL NOVECIENTOS *noventa y uno*.

[Signature]
Secretario General
Diploma 31798
Identificación Personal
11111111

[Signature]
Rector



AMARCA DE PANAMA
KODOLLO DE CUBIENKIM
L... ..
L... ..
L... ..
L... ..

UNIVERSIDAD DE PANAMA

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Mivia Rosa Lezcano C.



HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TITULO DE

*Licenciada en Humanidades
con Especialización en Español*

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMA A LOS *veintiseis*

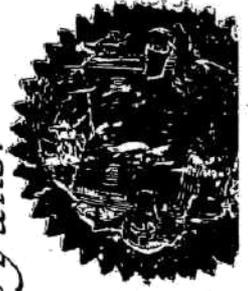
DIAS DEL MES DE *junio* DE MIL NOVECIENTOS *noventa y uno.*

[Signature]
Secretario General

Diploma 31797
Identificación Personal
4-114-488

[Signature]
Decano

[Signature]
Rector



REPÚBLICA DE PANAMÁ
TRIBUNAL ELECTORAL

**Nimia Rosa
Lezcano Caceres**



NOMBRE USUAL: Nivia Rosa Lezcano
FECHA DE NACIMIENTO: 01-ENE-1958
LUGAR DE NACIMIENTO: CHIRIQUÍ, DAVID
SEXO: F TIPO DE SANGRE:
EXPEDIDA: 08-ABR-2014 EXPIRA: 08-ABR-2024

4-114-488



Nimia Rosa Lezcano