



Análisis integral de productos, servicios y calidad de atención Banco Nacional de Panamá, sucursal Capira

Comprehensive analysis of products, services, and quality of service at the
National Bank of Panama, Capira Branch

Xavier Alejandro Hernández Sánchez

Italcol Panamá, Panamá

xavierhernandez@italcol.com. <https://orcid.org/0009-0009-3779-4389>

Roberto Erasmo Barría Gómez

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Panamá Oeste, Panamá

roberto.barriag@up.ac.pa <https://orcid.org/0009-0001-2991-1225>

***Autor de correspondencia:** (xavierhernandez@italcol.com)

Fecha de recepción: 07/08/2025

Fecha de aceptación: 01/09/2025

DOI <https://doi.org/10.48204/synergia.v4n2.8555>

Resumen

El artículo describe la experiencia de la investigación realizada en un periodo de tiempo de cuatro meses en la sucursal de Capira del Banco Nacional de Panamá. Presenta los antecedentes de esta entidad financiera, su contexto legal y regulatorio, la estructura organizacional, los objetivos, las operaciones autorizadas y la red de sucursales. Se enfoca en la sucursal de Capira, analizando sus productos financieros como cuentas de ahorro, corrientes y depósitos a plazo fijo, así como sus servicios de banca en línea, banca móvil y tarjetas débito. La investigación tiene como objetivo la recolección y análisis de la información periódica de los productos y servicios financieros que ofrece la sucursal de las actividades mensuales, describiendo las funciones en las áreas de plataforma, préstamos y operaciones. En plataforma las tareas incluyeron la apertura de cuentas de ahorro, asignación de tarjetas débito, emisión de servicios bancarios y atención a consultas de los clientes.





La metodología utilizada en la investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo no experimental, descriptivo - transversal correlacional, que examina el rendimiento de los productos y servicios desde abril a julio de 2023, evaluando indicadores como la apertura de cuentas de ahorro, tarjetas débito asignadas y servicios bancarios emitidos. En los resultados se identifica correlaciones entre variables y calcula tasas de crecimiento mensual. Como aspecto más relevante concluyente, el artículo evidencia las funciones operativas y administrativas de los principales servicios que brinda la institución financiera de manera regular en el distrito de Capiरा, resumidas en cuadros, tablas y gráficos estadísticos, mostrando resultados importantes en el competitivo sector bancario panameño, destacando la importancia de la atención a los clientes, el cumplimiento de estándares y la eficiencia en los procesos.

Palabras clave: análisis cuantitativo, finanzas, dinero, mercados financieros, estadística.

Abstract

The report describes the research experience conducted over a four-month period at the Capiरा branch of the National Bank of Panama. It presents the background of this financial institution, its legal and regulatory context, organizational structure, objectives, authorized operations, and branch network. It focuses on the Capiरा branch, analyzing its financial products such as savings accounts, checking accounts, and fixed-term deposits, as well as its online banking services, mobile banking, and debit cards.

The objective of the research is the collection and analysis of periodic information on the financial products and services offered by the branch, as well as its monthly activities, describing the functions in the areas of platform, loans, and operations. In the platform area, tasks included opening savings accounts, assigning debit cards, issuing banking services, and handling customer inquiries. The methodology used in the research is based on a non-experimental, descriptive-correlational, cross-sectional quantitative approach, which examines the performance of products and services from April to July 2023, evaluating indicators such as the opening of savings accounts, debit cards assigned, and banking services issued. The results identify correlations between variables and calculate monthly growth rates. As the most relevant concluding aspect, the report highlights the operational and administrative functions of the main services regularly provided by the financial institution in the Capiरा district, summarized in charts, tables, and statistical graphs, showing significant results in Panama's competitive banking sector, and emphasizing the importance of customer service, compliance with standards, and process efficiency.

Keywords: quantitative analysis, finance, money and financial markets, statistics.





Introducción

El Banco Nacional de Panamá es la entidad pública de mayor relevancia como ente financiero del Estado, organizado por las Leyes 74 de 1904, 27 de 1906, 6 de 1911, 11 de 1956, y reorganizado por la Ley 20 de 1975, cuyo objetivo es el de promover el negocio de la banca y procurar la gestión de financiamiento de las actividades económicas del país.

El Banco Nacional de Panamá ha sido muy importante en el desarrollo económico y social de país. Con más de 100 años de historia, se ha consolidado como un pilar esencial del sistema bancario panameño

El presente artículo recopila una valiosa información de la investigación realizada en la sucursal del Banco Nacional de Panamá en el distrito de Capi, durante el periodo comprendido entre abril y julio del año 2023.

Para tal fin debemos iniciar nuestro análisis definiendo el concepto de producto bancario. Por lo tanto, nos dice, upbizer (2022), “Productos bancarios se definen una amplia gama de servicios financieros ofrecidos por instituciones bancarias y financieras para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes en el ámbito financiero” (parr. 2). En el caso particular de la investigación se quiere resaltar los productos financieros ofrecidos por la sucursal de Capi con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes y áreas aledañas, desde cuentas corrientes y de ahorro hasta tarjetas de crédito y préstamos.

Por lo tanto, el objetivo de la misma es exponer los resultados de la información financiera y operativa de la sucursal para el periodo descrito, evidenciando el aporte de la institución bancaria en el acontecer económico del distrito.

Mediante este documento se busca enfatizar el compromiso con la calidad en la atención al cliente y la oferta de productos y servicios financieros diseñados para garantizar la satisfacción del cliente.





El artículo parte con una descripción de la información bibliográfica, desde los orígenes del banco a partir de 1904 hasta los acontecimientos más importantes del año 2022 relativo a el impacto de la pandemia del COVID-19. Luego, se explican argumentos relativos a las normas regulatorias del banco, principalmente a la Ley Orgánica, las reformas a la misma y las normas de la Superintendencia de Bancos en Panamá. En esa misma línea se explican las funciones y responsabilidades en orden jerárquico de la estructura organizacional del banco. En otro bloque de ideas, se explican los tres elementos fundamentales que caracterizan la identidad y propósito de la institución, sus objetivos y operaciones, así como el fundamento de las operaciones claves del banco.

La segunda parte descriptiva del artículo incluye la explicación de los diferentes productos financieros, servicios financieros y bancarios que ofrece la sucursal de Capira.

En cuanto a la sección de resultados y discusión como tercer componente de análisis del artículo, que implica un análisis cuantitativo, se presenta la información recabada durante el periodo de estudio, que abarca los meses de abril a julio de 2023. En ese bloque se sintetizan en forma clara y precisa información en cuadros y gráficos referente a las aperturas de cuentas de ahorros, asignación de tarjetas de débito, emisión de servicios bancarios entre ellos cheques de gerencia, certificados de depósitos y garantías.

En esta sección, se incluye una técnica de análisis estadístico denominada análisis de correlación, que consiste en “una herramienta estadística de que nos valemos para describir el grado de relación que hay entre dos variables” (Levin, 1991, p. 567). En este caso, la finalidad es de poder demostrar si dos variables guardan alguna relación, es decir si dos variables numéricas guardan algún tipo de asociación. Se dice entonces que dos variables tienen algún tipo de correlación cuando una tiene un efecto directo sobre la otra. El efecto puede ser positivo entre las variables cuando el aumento de una tiene un efecto de aumento en la otra variable y se le denomina “correlación positiva fuerte”, en términos numéricos significa que la correlación positiva se manifiesta cuando el resultado está cercano a 1. Por otro lado, un efecto puede ser negativo cuando una variable no tiene efecto o impacto directo sobre otra variable, es decir si una aumenta, la otra disminuye,





provocando una correlación negativa y se denomina “correlación negativa fuerte”, cuyo resultado sería cercano a **-1**. En el caso que el coeficiente sea cercano a cero (0), entonces no hay correlación.

El método de correlación utilizado en la investigación es el que se conoce como “coeficiente de correlación de Pearson”. “El coeficiente de Pearson (también llamado coeficiente de correlación del producto-momento), se representa con el símbolo r y proporciona una medida numérica de la correlación entre dos variables cuantitativas”. (Fiallos, 2021, p.5).

Se utilizó este sencillo método con la finalidad de demostrar si existe alguna relación entre la cantidad de cuentas abiertas con la expedición de tarjetas de débito durante el periodo de estudio. El resultado obtenido indica efectivamente que, sí existe una correlación entre las cuentas abiertas con la expedición de tarjetas de débito, cercano a 1, es decir una correlación positiva fuerte.

Para finalizar, se incluye también un análisis de crecimiento mensual de referente a apertura de cuentas, asignación de tarjetas y emisión de servicios, así como un análisis de proporción de servicios bancarios.

Materiales y métodos

La metodología utilizada en la investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo no experimental, descriptivo - transversal correlacional.

En principio la investigación inició presentando los antecedentes históricos del Banco Nacional de Panamá, destacando su contribución al desarrollo económico y social de la nación panameña. En esta primera parte, se utilizó como fuente primaria, la ley Orgánica, las memorias anuales, manuales, boletines, entre otros. Luego, enfatiza en una visión desde la perspectiva del contexto legal, organizativo y operacional de la institución financiera. Como tercer elemento del contenido de la investigación, se describe los





productos y servicios de la sucursal de Capiro, abarcando su ubicación estratégica, objetivo dirigido a las necesidades financieras locales, su moderna estructura y la variedad de productos y servicios adaptados a distintos perfiles de la comunidad.

En la parte cuantitativa, la investigación se fundamentó en la información proveniente de fuentes primarias, mediante la recopilación de datos de las cuentas de los principales servicios del periodo de referencia de abril a julio de 2023. De igual forma, como fuente primaria de estudio, el estudio presenta un análisis cuantitativo del rendimiento de los principales productos y servicios desde una perspectiva de su desempeño durante el periodo de abril a julio de 2023, facilitando la identificación de mejoras. De igual forma, se presentó un análisis de correlación entre la apertura de cuentas y la expedición de las respectivas tarjetas de débito utilizando el coeficiente de correlación de Pearson.

Antecedentes históricos del Banco Nacional de Panamá

El Banco Nacional de Panamá ha desempeñado un papel protagónico en la historia del país, acompañando su desarrollo económico y social desde 1904 (Banco Nacional de Panamá [BNP], 2023). A lo largo de su historia, ha mantenido una estrecha relación con la economía panameña, siendo un pilar fundamental en su crecimiento y estabilidad financiera. El banco ha sido un actor importante en la evolución histórica de Panamá, como se muestra en la figura 1

Figura 1.**Reseña histórica del Banco Nacional de Panamá**

1904	• Ley 74 del 13 de junio iniciada por el Honorable Diputado Don Rodolfo Chiari y promulgada por el presidente Manuel Amador Guerrero, dio origen al Banco Hipotecario y Prendario. • Su misión inicial era proveer financiamiento para hipotecas y prendas. • El banco comenzó con un capital inicial de 500 milpesos de oro americano y abrió sus puertas al público el 12 de octubre.
1911 - 1919	• En 1911, el banco cambió su denominación a Banco Nacional, marcando un hito en su evolución y consolidación como una institución financiera clave en Panamá. • Luego en 1919, se instalaron las primeras sucursales del Banco Nacional en provincias.
1938 - 1978	• En 1938, el Banco Nacional de Panamá se trasladó a la Avenida Séptima Central, consolidando su presencia en una ubicación estratégica de la ciudad. • En 1956, el Banco Nacional de Panamá se trasladó frente a la Plaza Porras. • En 1978 se trasladó al edificio que ocupa actualmente en Vía España.
2020 - 2022	• Durante la pandemia de COVID-19, tomó medidas para respaldar a sus clientes, empleados y proveedores, así como para mitigar los efectos sanitarios y económicos de la crisis. • En 2022, el Banco Nacional de Panamá logró utilidades récord de 195.1 millones de dólares, un aumento del 15% en préstamos, y un crecimiento del 54% en inversiones en valores.

Fuente: Banco Nacional de Panamá. (2023).

En la figura 1 permite conocer como la historia del Banco Nacional de Panamá reviste una importancia significativa en el desarrollo económico y financiero del país a lo largo de los años.

El Banco Nacional de Panamá ha jugado un papel importante en el desarrollo económico y financiero del país desde su creación en 1904. Ha evolucionado a lo largo de los años para ofrecer una variedad de servicios financieros y ha administrado recursos estratégicamente, apoyando proyectos económicos y sociales de impacto.

Aunque no es un banco central, ha desempeñado funciones similares como administrar las reservas internacionales, regular la banca y representar al país ante los organismos financieros internacionales.

Durante la pandemia de COVID-19, su compromiso con la responsabilidad social resalta su contribución a la estabilidad institucional y la continuidad del sistema financiero de Panamá.

Contexto legal, organizativo y operacional

El Banco Nacional de Panamá, como una institución financiera de gran importancia en el país, opera dentro de un marco legal, organizativo y operativo que es esencial para su

funcionamiento adecuado. En este contexto, se establecen y aplican una serie de normas, estructuras y procesos que cumplen una función crucial en la regulación y dirección de sus operaciones bancarias.

Marco jurídico - estructura legal

El Banco Nacional de Panamá se rige por un marco jurídico y regulatorio definido principalmente en su Ley Orgánica y complementado por otras normas que regulan sus actividades. A continuación, se presentan las principales disposiciones en la Figura siguiente:

Figura 2.

Normativas regulatorias del Banco Nacional de Panamá

Normativa	Descripción
Decreto-Ley No. 4 de 18 de enero de 2006	Establece la Ley Orgánica del Banco Nacional de Panamá, otorgándole autonomía y definiéndolo como entidad con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa.
Ley 22 de 2017	Reforma la Ley Orgánica del Banco Nacional de Panamá, asignándole nuevas funciones como promotor del desarrollo económico y social, regulador del sistema de pagos y emisor de moneda.
Normas de la Superintendencia de Bancos de Panamá	Supervisa las actividades financieras del Banco Nacional de Panamá, garantizando su solvencia, liquidez y transparencia.
Código de Gobierno Corporativo	Establece políticas de gobierno corporativo aprobadas por la Junta Directiva del Banco Nacional de Panamá para cumplir normas legales, regulatorias y éticas en la gestión financiera.

Fuente: Banco Nacional de Panamá. (2021)

La tabla 1 que aborda las normativas que regulan al Banco Nacional de Panamá, permite comprender tanto su estructura como sus funciones.

En primer lugar, el Decreto-Ley No. 4 ha otorgado autonomía al Banco Nacional de Panamá, lo que le permite tomar decisiones independientes sin intervención del gobierno. La Ley 22 amplía sus responsabilidades más allá de las funciones financieras para incluir un papel clave en el desarrollo económico y la estabilidad financiera del país.

Las normas de la Superintendencia supervisan el desempeño, contribuyendo significativamente a mantener la estabilidad del sistema financiero y fortalecer la confianza en la institución.

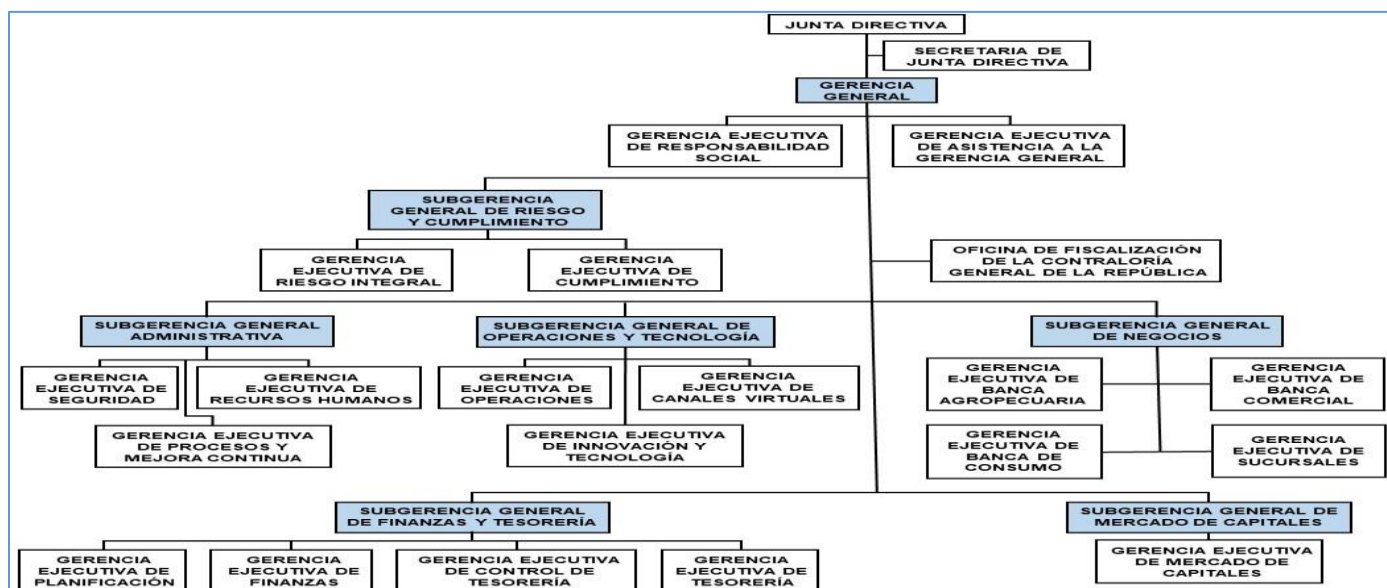
El Código de Gobierno Corporativo asegura la aplicación de políticas éticas, garantizando la transparencia y el cumplimiento de altos estándares éticos en todas las operaciones bancarias.

Estructura organizacional

La estructura organizacional del Banco Nacional de Panamá es la forma en que se distribuyen las funciones, responsabilidades y autoridades de la entidad financiera.

Figura 3.

Organigrama Banco Nacional de Panamá



Nota. Adaptado de Organigrama Banco Nacional de Panamá, por Banco Nacional de Panamá, 2023-

En la figura 2, se presenta la estructura organizativa del Banco Nacional de Panamá. Este se encuentra bajo la dirección de una Junta Directiva compuesta por siete miembros designados por el Órgano Ejecutivo.

Bajo la Secretaría de Junta Directiva se sitúa la Gerencia General, cuya designación es responsabilidad de la Junta Directiva.

Dentro de la gestión del Banco, la Gerencia General supervisa seis Subgerencias Generales. Cada una de estas subdivisiones asume la responsabilidad de gestionar diversas direcciones, gerencias y departamentos, cada uno dedicado a la ejecución de actividades específicas dentro del banco.

Este organigrama proporciona una comprensión de la jerarquía y la distribución de responsabilidades en la institución, destacando la coordinación efectiva entre la Junta Directiva, el Gerente General y las Subgerencias Generales para llevar a cabo las actividades del banco de manera eficiente.

Misión, visión y valores institucionales

En el siguiente esquema, se encuentran expresados la declaración de la misión, la misión y los valores institucionales del Banco Nacional de Panamá.

Figura 4.

Misión, visión y valores institucionales

Misión	• Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios financieros de calidad, fortaleciendo el desarrollo de sus colaboradores y de Panamá. • Seleccionar y retener el talento humano, altamente calificado, constantemente capacitado y motivado, que trabaja en equipo para lograr los objetivos. • Mantener servicios tecnológicos que optimicen la automatización de los procesos de negocios de forma eficiente. • Operar con transparencia, principios y valores éticos y morales.
Visión	• Primer Banco estatal, centrado en el servicio al cliente, reconocido por su confianza y solidez, líder en soluciones financieras innovadoras, eficientes y de calidad, fortaleciendo el desarrollo de sus colaboradores y de Panamá.
Valores	• Pasión y Compromiso • Honestidad • Respeto • Transparencia • Calidad • Comunicación y Trabajo en Equipo

Fuente: Banco Nacional de Panamá. (2023).

La figura 3 define de manera clara los tres elementos fundamentales que caracterizan la identidad y propósito de la institución.

En primer lugar, en el marco de su misión, el Banco Nacional de Panamá asume el compromiso de ofrecer a sus clientes productos y servicios financieros de alta calidad, al mismo tiempo que fortalece el crecimiento de su equipo humano y el desarrollo de Panamá.

En cuanto a su visión, se proyecta como el primer Banco estatal, reconocido por su solidez y confianza, destacándose como líder en la oferta de productos y servicios financieros innovadores y eficientes. Simultáneamente, centra sus esfuerzos en impulsar el desarrollo del país y de sus colaboradores.

Estos propósitos se fundamentan en valores esenciales como la pasión, compromiso, honestidad, respeto, transparencia, calidad, comunicación y trabajo en equipo. Estos valores deben ser promovidos y mantenidos de manera constante y coherente por todos los miembros de la institución en su actuar diariamente.

Objetivos y operaciones

Los objetivos del Banco Nacional de Panamá según la Ley Orgánica BNP se detallan en la Figura siguiente:

Figura 5.

Objetivos institucionales del Banco Nacional de Panamá

Función	Descripción
Ejercicio del negocio de banca	Realizar actividades bancarias tanto en el sector oficial como en el privado, tanto a nivel nacional como internacional.
Actuar como agente financiero del Estado	Desempeñar el rol de agente financiero para el Estado y entidades públicas, actuando como tesorero y agente fiscal del Gobierno Nacional.
Promover el desarrollo económico y social	Contribuir al desarrollo económico y social del país mediante el impulso de la producción, comercio, industria y servicios.
Mantenimiento de la estabilidad monetaria y financiera	Colaborar en el mantenimiento de la estabilidad monetaria y financiera del país, así como participar en la integración económica a nivel regional e internacional.

Fuente: Asamblea Nacional de Panamá. (2006).

La Figura 5, presenta los objetivos del Banco Nacional de Panamá, estos delinean su propósito fundamental en la sociedad. La institución no solo se ocupa de actividades bancarias, sino que desempeña un papel fundamental en el respaldo financiero del Estado y en el impulso del progreso económico.



Además, su contribución a la estabilidad financiera impacta directamente en la economía del país y su posición en el ámbito internacional.

El artículo 29 de la Ley Orgánica del Banco Nacional de Panamá (BNP) establece las operaciones y facultades que puede realizar el banco en el ejercicio de sus funciones.

En la Figura 6 que se presenta a continuación, se detallan algunas de estas operaciones.

Figura 6.

Operaciones del Banco Nacional de Panamá

Actividad	Descripción
Recibir depósitos	Admite depósitos a la vista, de ahorros, a plazo y otras formas de recepción de fondos según prácticas bancarias.
Facilidades crediticias	Otorga créditos a corto, mediano y largo plazo, con o sin garantía.
Sobregiros y descuentos	Concede sobregiros en cuentas corrientes, descuenta y adelanta sobre documentos negociables y otros instrumentos de deuda.
Compra y venta de documentos	Compra y vende giros, letras de cambio, pagarés y otros documentos negociables dentro o fuera de la República.
Depósitos de bienes	Recibe en depósito bienes y realiza mandatos, agencias y comisiones relacionados con sus operaciones.
Otorgar avales y fianzas	Proporciona avales, fianzas y otras garantías por montos y plazos determinados.
Cartas de crédito	Emite, avisa, confirma y negocia cartas de crédito, a la vista o a plazo, siguiendo prácticas internacionales.
Sindicación bancaria	Colabora con otros bancos en sindicación para otorgar créditos y garantías según los convenios respectivos.
Fideicomiso	Actúa como fideicomitente, fiduciario o fideicomisario, celebrando operaciones de fideicomiso conforme a la legislación y prácticas bancarias.

Fuente: Asamblea Nacional de Panamá. (2006).

La Figura 6, resume las operaciones clave del Banco Nacional de Panamá, destacando su papel vital en la economía. El banco realiza operaciones como recibir depósitos, otorgar créditos y facilitar transacciones que impactan directamente a clientes, empresarios y la comunidad en general. Su participación en el comercio internacional se evidencia mediante prácticas de compra y venta de documentos, así como la emisión de cartas de crédito, crucial en una economía orientada al comercio global. La capacidad de actuar en sindicación y ofrecer garantías subraya su conexión con la estabilidad financiera,



influyendo en la confianza pública y la percepción de la salud económica del país. Además, su habilidad para gestionar fideicomisos destaca su papel en la administración de activos y facilitación de acuerdos financieros complejos.

Sucursales

Las sucursales del Banco Nacional de Panamá desempeñan un papel fundamental al ofrecer servicios financieros en todo el país, brindando a clientes de áreas urbanas y rurales la oportunidad de acceder a diversos servicios (Banco Nacional de Panamá [BNP], 2023).

Figura 7.

Sucursales del Banco Nacional de Panamá

Provincia	Sucursales
Panamá	Hatillo, La Exposición, Calidonia, Séptima Central, Agencia Órgano Judicial, Balboa, Transistmica, Río Abajo, San Francisco, Belén (Tocumen), San Fernando, Tocumen Carga, Plaza Edison, Chepo, Versalles, Villa Lucre, Channis, Brisas del Golf, Las Cumbres, Tortí, 24 de diciembre, Agencia Registro Público, Tocumen, El Dorado, Los Pueblos, Milla Ocho, Paraíso, 12 de Octubre, Gran Terminal y Pedregal.
Darién	La Palma y Metetí.
Comarca Guna Yala	Guna Yala
Colón	Colón, 4 Altos, Sabanitas y Zona Libre
Panamá Oeste	San Carlos, Coronado, Panamá Pacífico, Nuevo Arraiján, Capira, Chame, La Chorrera y Chorrera OnDGo. La Chorrera, Anclas mall.
Coclé	Aguadulce, Antón, El Valle de Antón, Natá, Penonomé, La Pintada y Penonomé Panamericana.
Los Santos	Las Tablas, Los Santos, Maracas, Pedasí y Tonosí.
Herrera	Circunvalación, Chitré, Ocú, Pesé, Las Minas, Divisa, Parita, La Arena y Los Pozos
Veraguas	Plaza Banconal, Mariato, Santiago, Soná, Cañazas, San Francisco de la Montaña y Las Palmas.
Bocas del Toro	Almirante, Bocas del Toro, Changuinola, Chiriquí Grande y Guabito.
Chiriquí	Boquete, Concepción, Alanje, Boquerón, David, Doleguita, El Carmen, Paso Canoas, Puerto Armuelles, Río Sereno, San Félix, Volcán, Gualaca y Dolega.

Fuente: Banco Nacional de Panamá. (2023).

La Figura 7 se muestra un listado de las provincias y las sucursales bancarias que operan en cada una de ellas. Esto es útil para las personas que buscan información sobre las ubicaciones de las sucursales del Banco Nacional de Panamá, o para cualquier otra referencia relacionada con la ubicación de sucursales en el país.

Sucursal de Capira: productos y servicios

La sucursal del Banco Nacional de Panamá en Capira fue seleccionada para llevar a cabo el análisis de los productos y servicios que a diario ofrece la institución financiera más importante del país. Destacada por su compromiso con la comunidad, se encuentra estratégicamente ubicada en el corregimiento de Villa Rosario, Distrito de Capira, ofreciendo accesibilidad a través de la Carretera Interamericana.

Su objetivo es satisfacer las necesidades financieras locales, adaptándose a la tecnología y proporcionando soluciones digitales. Con instalaciones modernas y amplias, incluido un estacionamiento propio, la sucursal prioriza la atención al cliente, ofreciendo un trato personalizado y profesional a través de personal capacitado.

La sucursal de Capira ofrece una variedad de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades financieras de los clientes en la región. Entre los productos destacados se encuentran las cuentas de ahorro, cuentas corrientes y depósitos a plazo fijo brindando opciones flexibles que se ajustan a distintos perfiles y objetivos financieros, en la siguiente tabla se detallan las características y canales de acceso de cada producto:

Figura 8.

Productos destacados en la sucursal de Capira

Producto	Características	Canales de acceso
Cuenta de Ahorros	Depósitos a la vista con disponibilidad inmediata o intereses según el monto ahorrado.	▪ Banca en Línea ▪ Banca Móvil ▪ Tarjetas Débito ▪ Transferencias ACH
Cuenta Corriente	Depósitos a la vista con disponibilidad inmediata y en efectivo.	▪ Cheques ▪ Transferencias ▪ Tarjetas Débito
Depósitos a Plazo Fijo	Formalizados mediante un documento o certificado con monto y plazo determinados. No permiten retiros ni aumentos antes del vencimiento.	▪ Apertura a través de la entidad bancaria.

Nota: información recabada de la sucursal de Capira del Banco Nacional de Panamá.

La Figura 8 se demuestra una estrategia efectiva al ofrecer opciones de productos financieros, permitiendo a los clientes alinear cuentas con sus objetivos.

La estrategia de segmentación mediante depósitos a plazo fijo para diversas categorías de clientes refleja la atención a las variadas necesidades financieras. Las tasas competitivas en los depósitos a plazo refuerzan la propuesta de valor, atrayendo a clientes con diferentes horizontes de inversión.

Dentro de los productos, se incluyen los servicios asociados al negocio. La sucursal ofrece servicios de banca en línea, banca móvil y tarjetas débito. Estos servicios tienen como objetivo facilitar el acceso y la gestión de cuentas, permitiendo realizar estas operaciones desde la comodidad del hogar u otros lugares. A continuación, se describen en detalle estos servicios, resaltando sus características principales:

Figura 9.

Servicios relacionados al negocio

Servicio	Descripción	Características destacadas
Banca en Línea	Plataforma digital que ofrece una variedad de servicios y funciones para la gestión financiera remota.	▪ Acceso a cuentas ▪ Transferencias de fondos
Aplicación BNP Móvil	Aplicación móvil del Banco Nacional de Panamá que permite a los usuarios administrar cuentas, realizar transacciones y gestionar productos bancarios desde dispositivos móviles.	▪ Banca Móvil ▪ Tutorial ▪ Ubíquenos & contáctenos ▪ Token Móvil
Tarjetas Débito	Las tarjetas débito del Banco Nacional de Panamá permiten a los clientes realizar retiros en efectivo de sus cuentas de depósitos y efectuar compras.	▪ Retiros de Efectivo en Cajeros Automáticos (ATM)

Nota: Información recabada del Banco Nacional de Panamá, Banconal (2021)

La Figura 9, presenta una oferta completa de servicios financieros con ventajas para los clientes. La banca en línea y la aplicación móvil de BNP ofrecen conveniencia y seguridad, incluyendo personalización y ubicación de sucursales. Las tarjetas débito permiten flexibilidad financiera con retiros y compras respaldados por una extensa red de cajeros automáticos. En resumen, estos servicios permiten a los clientes gestionar sus finanzas eficientemente, de manera segura y adaptable a su estilo de vida. La sucursal proporciona servicios bancarios que facilitan transacciones y gestión de activos, garantizando eficiencia y seguridad.

Figura 10.*Servicios bancarios*

Servicio Bancario	Descripción
Cheque de Gerencia	Instrumento financiero emitido para garantizar el pago a un beneficiario específico. Utilizado en transacciones de alto valor. Proporciona garantía de pago al beneficiario.
Certificado de Depósito Judicial	Instrumento financiero que implica la retención y protección de fondos bajo la custodia del banco. Emitido para constituir caución o depósitos en Procesos Judiciales.
Certificado de Garantía	Documento financiero emitido para trámites con instituciones no pertenecientes al Órgano Judicial.

Nota: información recabada de la sucursal de Capira del Banco Nacional de Panamá.

En la Figura 10, se evidencia que los servicios bancarios constituyen mecanismos seguros y confiables para la gestión de fondos, transacciones comerciales y garantías financieras. El cheque de gerencia se presenta como una herramienta segura para transacciones de alto valor, reduciendo riesgos y estableciendo confianza. El certificado de depósito judicial garantiza seguridad y transparencia en la gestión de fondos en procesos judiciales. Por último, el certificado de garantía facilita operaciones con entidades externas, brindando seguridad y flexibilidad en las formas de pago.

El banco, además de brindar servicios bancarios, ofrece servicios de financiamiento. Estos servicios permiten a los clientes obtener recursos económicos para proyectos, metas personales o contingencias económicas, enfocados en facilitar el logro de metas y la realización de proyectos.

Figura 11.*Servicios de financiamiento*

Tipo de Préstamo	Descripción	Características
Préstamos Personales	Ofrecen una solución de financiación para diversas necesidades, como consolidación de deudas, proyectos personales, gastos educativos o viajes.	Tasas de interés competitivas y plazos de devolución flexibles
Préstamos Hipotecarios	Brindan la oportunidad de acceder a financiamiento para la adquisición de viviendas, terrenos u otros bienes inmuebles.	Facilitan tener una casa propia, propiedad de playa o campo
Tarjetas de Crédito	Proporcionan un medio de pago seguro y conveniente,	Flexibilidad en el pago



Fuente: Banco Nacional de Panamá. (2023).

La Figura 11 presenta las ventajas de los servicios de financiamiento para los clientes. En el caso de los préstamos personales, la competitividad en las tasas de interés y los plazos de devolución flexibles brindan a los clientes una solución financiera adaptada a sus necesidades específicas.

Los préstamos hipotecarios, por su parte, permiten a los individuos cumplir con el sueño de adquirir propiedad inmobiliaria, ya sea una casa, una propiedad de playa o la adquisición de terrenos, todo respaldado por condiciones financieras adaptadas.

En cuanto a las tarjetas de crédito, como medio de pago, ofrecen conveniencia y seguridad al eliminar la necesidad de llevar efectivo.

Resultados y discusión

En este apartado, se presenta un análisis cuantitativo del rendimiento de productos y servicios en la Sucursal de Capiro del Banco Nacional de Panamá durante el período de abril a julio de 2023. El artículo evaluó la demanda, identificó las tendencias y exploró los factores influyentes. De igual forma, examinó las métricas para detectar el crecimiento, la estacionalidad y las relaciones entre variables. Los resultados buscarán identificar los productos y servicios destacados y comprender los factores que afectan la demanda y con ello formular recomendaciones estratégicas para impulsar el crecimiento de estos indicadores.

Apertura de cuentas de ahorro de abril a julio de 2023

Durante los meses de abril, mayo, junio y julio se registraron aperturas de cuentas de ahorro en la Sucursal de Capiro. En abril se abrieron 36 cuentas, destacándose el producto AP14 con el 33.33% del total. En mayo, se abrieron 22 cuentas, siendo AP14 nuevamente el más solicitado con el 31.82%. Junio registró la apertura de 47 cuentas, con AP14 liderando con el 31.91%. En julio, se abrieron 50 cuentas, siendo AP14 el producto más popular con el 30.00%.



Se observaron fluctuaciones, destacando la mayor apertura en julio debido a estrategias efectivas de mercadeo, mientras que mayo tuvo la menor apertura debido a la baja demanda y la preferencia por otras transacciones financieras.

Tabla 1.

Apertura de cuentas de ahorro, por subproducto, según el Banco Nacional de Panamá sucursal de Capira: abril - julio 2023

Producto	Mes								TOTAL
	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	
AME1	2	5.56	1	4.55	2	4.26	3	6.00	8
AP1	8	22.22	3	13.64	10	21.28	7	14.00	28
APN4	3	8.33	4	18.18	7	14.89	9	18.00	23
APN7	10	27.78	4	18.18	9	19.15	8	16.00	31
AP10	1	2.78	3	13.64	4	8.51	8	16.00	16
AP14	12	33.33	7	31.82	15	31.91	15	30.00	49
TOTAL	36	100	22	100	47	100	50	100	155

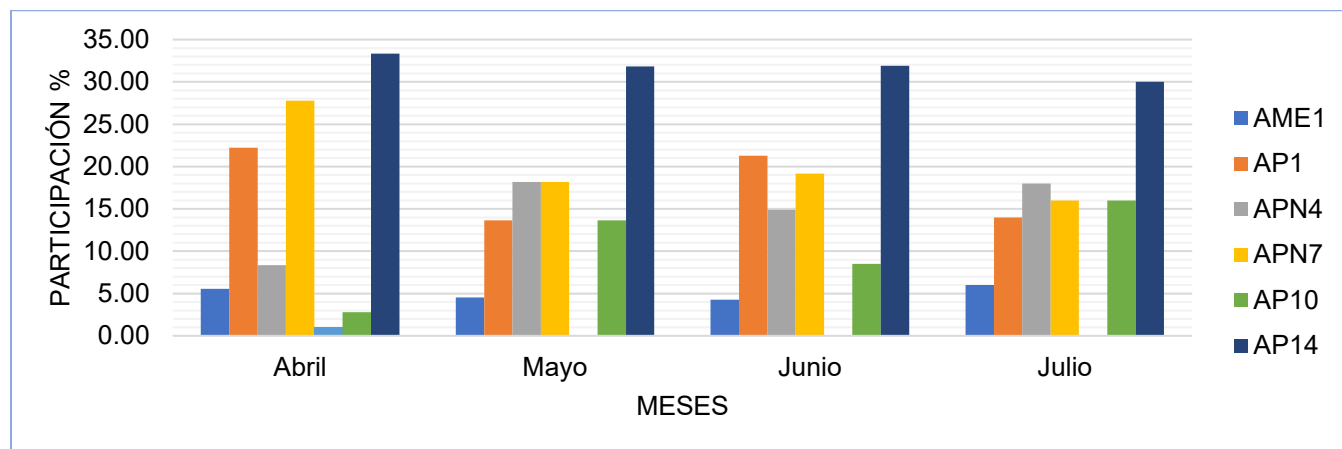
1/ Es la cantidad de aperturas de cuentas de ahorro en la Sucursal de Capira

2/ Es la participación porcentual por mes de cada producto

Nota: Elaboración propia a partir de datos recabados en el Banco Nacional de Panamá, Sucursal de Capira.

Figura 12.

Apertura de cuentas de ahorros, por subproducto, según el Banco Nacional de Panamá sucursal de Capira: abril - julio 2023



En la Figura 12 se destaca que el producto AP14 lidera consistentemente en la apertura de cuentas de ahorro, con entre 12 y 15 nuevas cuentas cada mes, evidenciando una sólida demanda y preferencia de los clientes. En contraste, productos como APN7 y AP1 muestran comportamientos más irregulares, con fluctuaciones pronunciadas entre los



meses, sugiriendo una sensibilidad a factores coyunturales o estrategias promocionales temporales en lugar de una demanda sostenida.

Asignación de tarjetas débito de abril a julio de 2023

Durante los meses de abril a julio, se asignaron tarjetas mensualmente. En abril, se asignaron 38 tarjetas, siendo Transporte el tipo más común con un 36.84%, seguido por Multiproducto con un 21.05%. En mayo, con 27 tarjetas, Transporte lideró con un 55.56%, mientras que Bancomático, Red de Oportunidades y Ángel Guardián no tuvieron asignaciones. Junio registró el mayor número de asignaciones (47 tarjetas), con Transporte nuevamente liderando con un 34.04%. En julio, con 41 tarjetas, Transporte representó el 48.78%, y Bancomático, Red de Oportunidades y Ángel Guardián no tuvieron asignaciones.

Tabla 2.

Asignación de tarjetas débito, por tipo, según el Banco Nacional de Panamá sucursal de Capira: abril - julio 2023

Tipo de Tarjeta	Mes								TOTAL
	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	
Bancomático	5	13.16	2	7.41	6	12.77	4	9.76	17
Transporte	14	36.84	15	55.56	16	34.04	20	48.78	65
Multiproducto	8	21.05	5	18.52	13	27.66	8	19.51	34
Social MIDES	6	15.79	3	11.11	2	4.26	3	7.32	14
Red de Oportunidades	1	2.63	0	0.00	3	6.38	0	0.00	4
IFARHU	3	7.89	2	7.41	5	10.64	6	14.63	16
Ángel Guardián	1	2.63	0	0.00	2	4.26	0	0.00	3
TOTAL	38	100	27	100	47	100	41	100	150

1/ Es la cantidad de tarjetas asignadas por tipo en el Banco Nacional de Panamá Sucursal de Capira

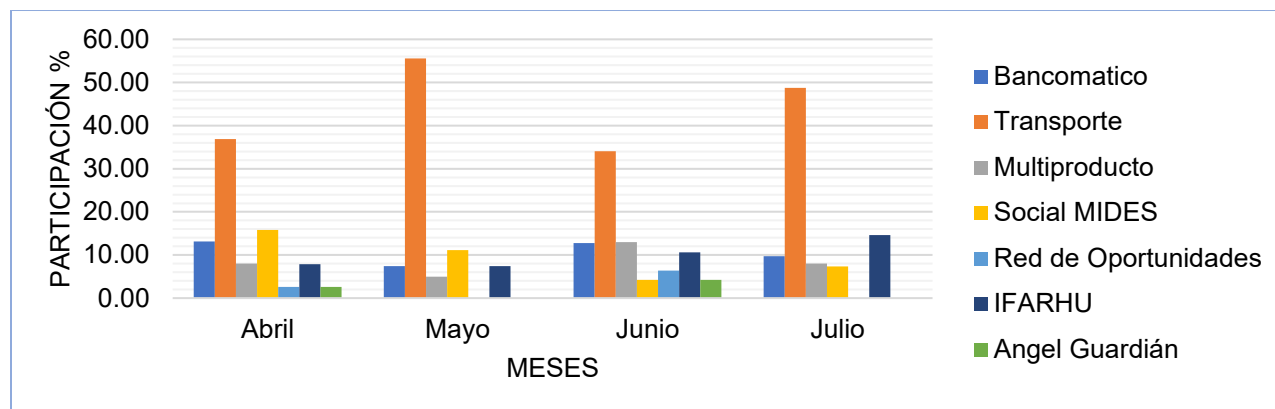
2/ Es la participación porcentual por mes de cada tipo de Tarjeta Clave Debito

Nota: Elaboración propia a partir de datos recabados en el Banco Nacional de Panamá, Sucursal de Capira.



Figura 13.

Asignación de tarjetas débito, por tipo, según el Banco Nacional de Panamá sucursal de Capira: abril - julio 2023



La Figura 13 muestra que la tarjeta Transporte es consistentemente la más asignada en la sucursal, señalando una alta demanda sostenida, posiblemente por su uso en transporte público o compra de combustible. En contraste, las tarjetas Bancomático y Ángel Guardián tienen una presencia marginal sin patrones estacionales evidentes. La preferencia por la tarjeta Transporte destaca la valoración de los clientes por su facilidad de uso y beneficios. El desafío para la sucursal es diversificar asignaciones, especialmente en Multiproducto e IFARHU, que muestran fluctuaciones mensuales.

Análisis de correlación entre apertura de cuentas y asignación de tarjetas

Este análisis busca establecer si hay una correlación entre la cantidad de cuentas abiertas y las tarjetas asignadas en un banco en un período de 4 meses (abril a julio). Se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson (r), que oscila entre -1 y 1. Un valor cercano a -1 o 1 indica una relación fuerte, mientras que 0 sugiere una correlación nula.

Los datos analizados corresponden a 4 meses consecutivos (abril - Julio) y se presentan en el siguiente cuadro.

Figura 14.*Análisis de variación entre apertura de cuentas y asignación de tarjetas*

Mes	Apertura de cuentas	Asignación de tarjetas	X_i	Y_i	X_i^2	Y_i^2	$X_i Y_i$
Abril	36	38	-2.7500	-0.2500	7.5625	0.0625	0.6875
Mayo	22	27	-16.7500	-11.2500	280.5625	126.5625	188.4375
Junio	47	47	8.2500	8.7500	68.0625	76.5625	72.1875
Julio	50	41	11.2500	2.7500	126.5625	7.5625	30.9375
Total	155	153			482.75	210.75	292.2500

Nota: En el observan los valores X_i y Y_i que indican las desviaciones con respecto a la media en relación con la apertura de cuentas y la asignación de tarjetas, respectivamente. En las columnas X_i^2 y Y_i^2 se presentan los cuadrados de dichas desviaciones, mientras que la columna $X_i Y_i$ muestra el producto de las desviaciones correspondientes.

En el análisis de los datos, se llevaron a cabo diversas operaciones para comprender la relación entre las aperturas de cuentas y la asignación de tarjetas durante los meses de abril, mayo, junio y julio.

Primero, se calculó la media de apertura de cuentas y asignación de tarjetas. Para ello, se sumaron los valores correspondientes a cada mes y se dividieron por el número de meses.

$$\text{Media de Apertura de Cuentas} = (36 + 22 + 47 + 50) / 4 = 38.75$$

$$\text{Media de Asignación de Tarjetas} = (38 + 27 + 47 + 41) / 4 = 38.25$$

La media, como medida de tendencia central, reveló que, en promedio, se abrieron 38-39 cuentas mensuales y se asignó una cantidad similar de tarjetas. La proximidad de ambas medias sugiere una posible relación entre estas variables.

Posteriormente, se procedió al cálculo de las varianzas, considerando la diferencia entre cada valor y la media, elevando al cuadrado esas diferencias y promediando esos cuadrados.

Varianza para la apertura de cuentas

$$\frac{(36 - 38.75)^2 + (22 - 38.75)^2 + (47 - 38.75)^2 + (50 - 38.75)^2}{4} = \frac{482}{4} = 120.6875$$

Varianza para la asignación de tarjetas

$$\frac{(38 - 38.25)^2 + (27 - 38.25)^2 + (47 - 38.25)^2 + (41 - 38.25)^2}{4} = \frac{210.75}{4} = 52.6875$$

La varianza de apertura de cuentas resultó ser 120,69 mientras que la de asignación de tarjetas fue 52,69. Esto indica una mayor fluctuación en las cantidades de cuentas abiertas cada mes respecto a la media, en comparación con las tarjetas asignadas.

A continuación, se llevó a cabo el cálculo de la covarianza, que permite determinar el grado en que dos variables varían conjuntamente.

$$\frac{0.6875 + 188.4375 + 72.1875 + 30.9375}{4} = \frac{292.25}{4} = 73.0625$$

La covarianza de 73.06 indica que los meses de mayor apertura de cuentas coinciden con los de mayor asignación de tarjetas y viceversa, confirmando la relación entre ambas variables.

Finalmente, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para cuantificar la fuerza y dirección de la relación lineal entre las dos variables.

$$r = \frac{73.0625}{\sqrt{120.68.75 * 52.6875}} = \frac{73.0625}{\sqrt{6,358.7227}} = \frac{73.0625}{79.7416} = 0.92$$

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es 0,92, lo que indica una muy fuerte correlación positiva entre la cantidad de cuentas que se abren y las tarjetas que se asignan cada mes. Esto significa que en la medida que aumentan las aperturas mensuales de cuentas, se dará un incremento proporcional en la demanda y asignación de tarjetas.

Emisión de servicios bancarios de abril a julio de 2023

Durante abril, la emisión de 12 cheques de gerencia fue destacada, representando el 80% de los servicios bancarios, mientras que se emitieron 3 certificados de depósito judicial (20%) y no se registraron certificados de garantía.

En mayo, aunque disminuyó la emisión de cheques de gerencia a 7 (77.78%), estos continuaron siendo el servicio principal. En junio, se emitieron 9 cheques de gerencia (56.25%) y se observó un aumento en certificados de depósito judicial (37.50%), con la emisión de 1 certificado de garantía (6.25%). En julio, se destacaron 10 cheques de

gerencia (55.56%), 5 certificados de depósito judicial (27.78%), y 3 certificados de garantía (16.67%), mostrando un aumento significativo en estos últimos.

En general, los cheques de gerencia fueron consistentemente el servicio principal, seguidos por los certificados de depósito judicial, que experimentaron un aumento notable en junio.

Tabla 3.

Emisión de servicios bancarios, por tipo, según el Banco Nacional de Panamá sucursal de Capira: abril - julio 2023

Tipo de Servicio	Mes								TOTAL
	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	
Cheque de Gerencia	12	80.00	7	77.78	9	56.25	10	55.56	38
Certificado de Depósito Judicial	3	20.00	2	22.22	6	37.50	5	27.78	16
Certificado de Garantía	0	0.00	0	0.00	1	6.25	3	16.67	4
TOTAL	15	100	9	100	16	100	18	100	58

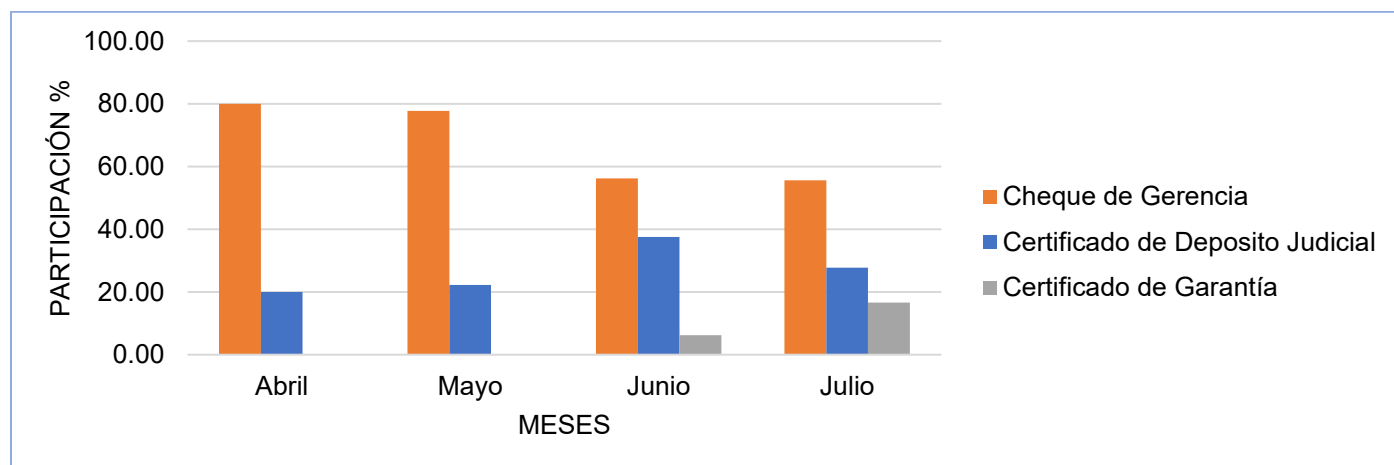
1/ Es el número de emisiones de servicios bancarios en la Sucursal de Capira

2/ Es la participación porcentual por mes de cada tipo de servicio

Nota: Elaboración propia a partir de datos recabados en el Banco Nacional de Panamá, Sucursal de Capira.

Figura 15.

Emisión de servicios bancarios, por tipo, según el Banco Nacional de Panamá sucursal de Capira: abril - julio 2023



La figura 15, muestra que los cheques de gerencia dominan la emisión de servicios en la sucursal, representando más del 50% del total mensual con una demanda estable. Por otro lado, los certificados de depósito judicial muestran un crecimiento gradual,



aumentando del 20% en abril al 25% en julio. Aunque los certificados de garantía son marginales, también experimentan un crecimiento. Este patrón sugiere que los clientes acuden a la sucursal principalmente para obtener cheques de gerencia, posiblemente debido a su seguridad como medio de pago. Además, el aumento en los certificados judiciales sugiere que los usuarios están formalizando procesos legales que requieren estos certificados emitidos por el banco.

Análisis de la tasa de crecimiento mensual

Para analizar la tasa de crecimiento mensual se calculó la variación porcentual en la cantidad de apertura de cuentas, asignación de tarjetas y emisión de servicios entre los meses consecutivos.

Tabla 4.

Tasas de crecimiento mensual en abril-julio 2023

Mes	Métricas						Promedio (%)
	Apertura de cuentas	TC (%)	Asignación de tarjetas	TC (%)	Emisión de servicios	TC (%)	
Abril	36		38		15		
Mayo	22	-38.89	27	-28.95	9	-40.00	27.04
Junio	47	113.64	47	74.07	16	77.78	10.79
Julio	50	6.38	41	-12.77	18	12.50	16.76

Nota: Datos calculados a partir de las métricas de apertura de cuentas, asignación de tarjetas y emisión de servicios en la Sucursal de Capira durante el periodo abril-julio 2023.

La tasa de crecimiento de la apertura de cuentas fue muy variable, con una caída de -38.9% de abril a mayo, luego un repunte de 113.6% de mayo a junio y una desaceleración al 6.4% de junio a julio. Esto refleja un crecimiento irregular, sin tendencias claras. En promedio la tasa fue de 27.04%, indicando un crecimiento moderado en el período analizado. Pero no se evidencia una aceleración o desaceleración sostenida en el tiempo.

Con respecto a la asignación de tarjetas también hubo mucha variabilidad, con una caída de -28.9% de abril a mayo, luego un aumento de 74.1% de mayo a junio y otra caída de -12.8% de junio a julio.

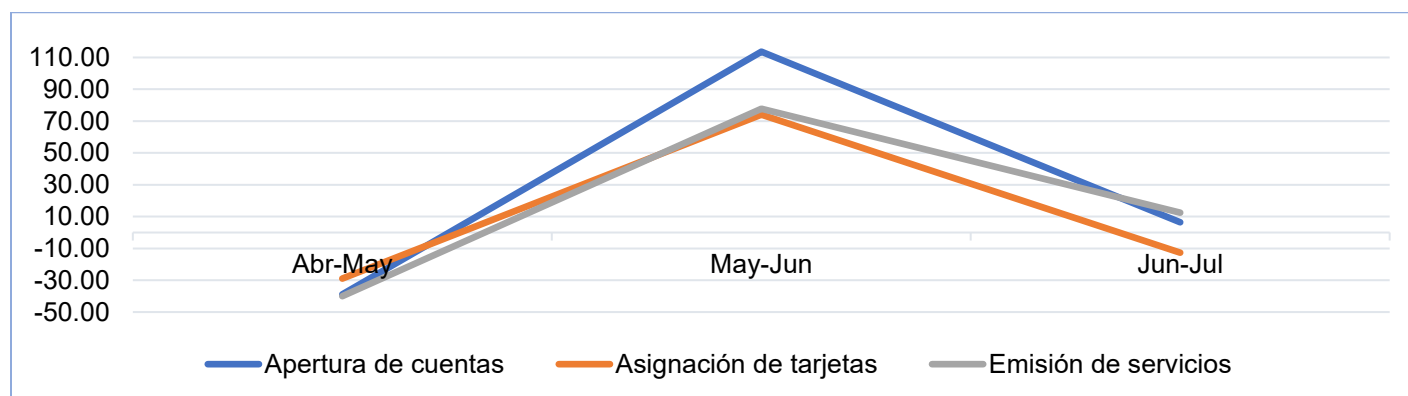
El promedio fue de solo 10.8%, el más bajo entre las tres métricas. Esto refleja un crecimiento lento y sin tendencias definidas. En cuanto a la emisión de servicios se repite



el patrón de caídas y repuntes irregulares: -40.0% de abril a mayo, 77.8% de mayo a junio y 12.5% de junio a julio. El promedio de 16.8% indica un crecimiento moderado pero variable mes a mes. En todos los casos se observan tasas de crecimiento variables entre meses, con caídas seguidas y repuntes. Esto indica un crecimiento irregular sin una tendencia clara de aceleración o desaceleración sostenida.

Figura 16.

Tasas de crecimiento mensual en abril-julio 2023



Nota: Está elaborado a partir de los datos de las tasas de crecimiento mensual durante el periodo analizado.

En la figura 16 muestra cambios significativos en las tasas de crecimiento mensual de tres medidas importantes analizadas. La apertura de cuentas muestra una tendencia irregular, con disminuciones del -38.89% (abril-mayo), seguido de un aumento del 113.64% (mayo-junio) y otra disminución del 6.38% (junio-julio). Lo mismo ocurre con la asignación de tarjetas y la emisión de servicios, con variaciones notables entre meses. Los promedios durante el período son 27% para apertura de cuentas, 11% para tarjetas y 17% para servicios, con una falta de previsibilidad y una alta variabilidad en las tasas mensuales.

Análisis de proporción de servicios bancarios

Se determinó la proporción o porcentaje que representa cada tipo de servicio respecto al total emitido en el período:

Tabla 5.

Proporción de emisión de servicios bancarios

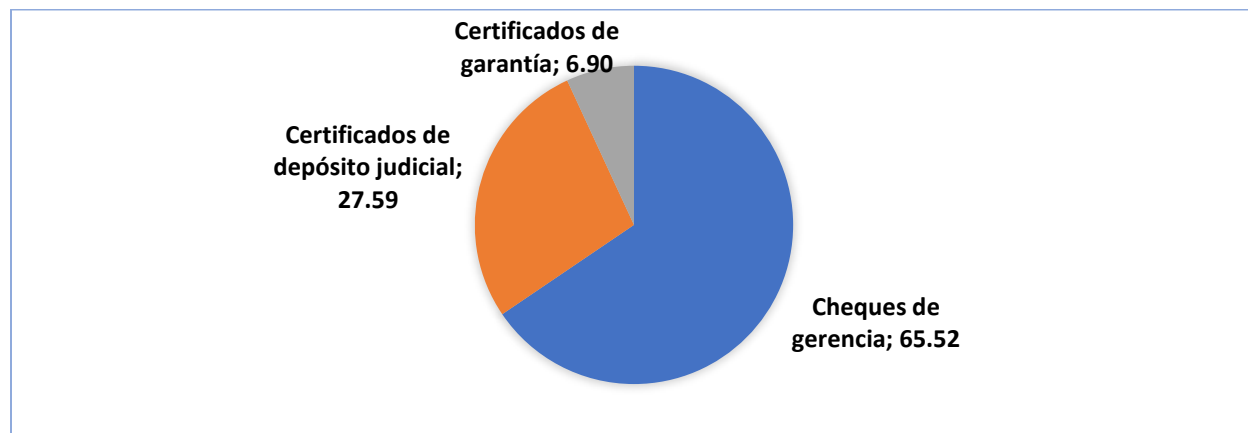
Tipo de servicio bancario	Número de transacciones	Proporción (%)
Cheques de gerencia	38	65.52
Certificados de depósito judicial	16	27.59
Certificados de garantía	4	6.90
Total	58	100.00

Nota. Proporción calculada sobre el total de servicios bancarios emitidos durante abril-julio 2023.

Los cheques de gerencia son el servicio más emitido, representando casi dos tercios del total con 65.52%. En segundo lugar, se encuentran los certificados de depósito judicial, representando el 27.59% del total. Por otro lado, los certificados de garantía tienen una participación mucho menor, con un 6.90%. Esto demuestra que los cheques de gerencia son ampliamente utilizados por los usuarios, representando una parte significativa de los servicios solicitados en el cuatrimestre.

Figura 17.

Proporción de emisión de servicios bancarios



Nota: Los datos de esta gráfica se desprenden de la Tabla 5 que detalla la cantidad y proporción de cada tipo de servicio bancario emitido en el período.

La figura 17, la distribución de servicios bancarios durante el período analizado. Destaca que los cheques de gerencia lideran con un 65.52%, seguidos por certificados de depósito judicial con un 27.59%. Los certificados de garantía tienen una participación mínima del 6.90%. Se concluye que los cheques de gerencia son mayoritarios, reflejando su utilidad para transacciones diarias, mientras que los otros dos servicios tienen roles secundarios.



Conclusiones

El estudio presentado, refleja la importancia de los procesos bancarios más relevantes que a diario se realizaron en el Banco Nacional de Panamá, sucursal de Capira durante el periodo en estudio.

Con relación a la apertura de cuentas de ahorro, el producto AP14 se destaca como el producto de mayor aceptación en un 33% para el mes de abril, que representó entre 12 y 15 nuevas cuentas cada mes, evidenciando una demanda consistente y de preferencia por los clientes.

Sobre la asignación de tarjetas debito de abril a julio, se observa que, la tarjeta de mayor aceptación fue la de transporte, reflejó en el mes de mayo un indicador en el orden del 55.56%. Por lo tanto, es la tarjeta de mayor asignación en la sucursal, destacando una demanda constante, probablemente por su uso en transporte público o en la compra de combustible

Los resultados del análisis correlacional aplicando el coeficiente de variación de Pearson, indican que, a medida que se incrementan las aperturas de cuentas de ahorro, existe una fuerte relación positiva ascendente con la expedición de tarjetas de débito.

En cuanto a la emisión de servicios bancarios durante el periodo de análisis, los cheques de gerencia se destacan como el principal servicio, logrando representar para el mes de mayo un 80% como el servicio de mayor demanda de la sucursal.

Sobre al análisis de proporción de servicios bancarios, se corroboró una vez más que la expedición de los cheques de gerencia representa para los ciudadanos del área el servicio bancario por excelencia más emitido en un 66%, quizás por la seguridad que representa como medio seguro de pago.



El uso de análisis de datos cuantitativos presentados, permiten identificar tendencias y cambios en los procesos esenciales del banco como la apertura de cuentas de ahorro, asignación de tarjetas clave y emisión de servicios bancarios a lo largo del tiempo.

Los resultados obtenidos permiten comprender la evolución de los productos y servicios y, al mismo tiempo, identificar áreas de mejoras, así como las preferencias de los clientes, lo que a su vez habilita al banco para desarrollar estrategias más efectivas y ajustadas a las necesidades de su clientela.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional de Panamá. (2017). *Ley 24 de 2017*. Gaceta Oficial Digital.

https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28387_B/64107.pdf

Banco Nacional de Panamá. (2023). *Cajeros Automáticos*.

<https://www.banconal.com.pa/tarjetas/cajeros-automaticos.html>

Banco Nacional de Panamá. (2023). *Cuenta Corriente*.

<https://www.banconal.com.pa/cuentas-corrientes/cuenta-corriente.html>

Banco Nacional de Panamá. (2023). *Cuentas de Ahorro*.

<https://www.banconal.com.pa/depositos/ahorro-corriente.html>

Banco Nacional de Panamá. (2023). *Depósito a Plazo Fijo*.

<https://www.banconal.com.pa/plazo-fijo.html>

Banco Nacional de Panamá. (s.f.). *Nuestro Banco*.

<https://www.banconal.com.pa/nosotros/nuestro-banco.html>

Banco Nacional de Panamá. (2023). *Organigrama del Banco Nacional de Panamá*.

[https://www.banconal.com.pa/images/transparencia/DATOS ABIERTOS 23/s eptiembre 23/pdf/9 5 Organigrama Agosto 2023.pdf](https://www.banconal.com.pa/images/transparencia/DATOS_ABIERTOS_23/s_eptiembre_23/pdf/9_5_Organigrama_Agosto_2023.pdf)

Banco Nacional de Panamá. (2023). *Préstamos Hipotecarios*.

<https://www.banconal.com.pa/prestamos/prestamos-hipotecarios.html>

Banco Nacional de Panamá. (2023.). *Préstamos Personales*.

<https://www.banconal.com.pa/prestamos/prestamos-personales.html>





- Banco Nacional de Panamá. (2023). *Sucursales y ATM*.
<https://www.banconal.com.pa/sucursales-y-atm.html>
- Banco Nacional de Panamá. (2023). *Tabla de tasas, cargos y comisiones*.
<https://www.banconal.com.pa/tabla-de-tasas-cargos-y-comisiones.html>
- Banco Nacional de Panamá. (2023). *Tarjetas de Crédito*.
<https://www.banconal.com.pa/tarjetas/tarjetas-de-credito-visa.html>
- Banco Nacional de Panamá. (2023). *Tarjetas de Débito Bancomático*.
<https://www.banconal.com.pa/tarjetas/tarjetas-de-debito-bancomatico.html>
- Fiallos, G. (2021 mayo-junio). La correlación de Pearson y el proceso de Regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (3), 2491-2,509. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.466.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México, DF: McGraw.
- Levin, Richard I. (1991). *Estadística para Administradores*. 2da. Edición. Prentice -Hall Hispanoamericana.
- Órgano Ejecutivo. (2006). *Ley Orgánica BNP*.
<https://www.banconal.com.pa/images/transparencia/articulo10/LeyOrganicaBNP.pdf>
- Upbizar. (2022). *Producto Bancario y sus Condiciones Mínimas*.
<https://www.upbizar.com/financiacion-bancaria/producto-bancario>