

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. i(38)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	SERGIO ANDRÉS NAVARRO TRILLOS		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	GERSON DIAZ BUSTOS		
TÍTULO DE LA TESIS	INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CONOCER LA NECESIDAD DE INSTALAR UN CAJERO ELECTRONICO EN LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS SON PARTE DE LAS HERRAMIENTAS ÚTILES CON LAS QUE SE SOLVENTAN NECESIDADES EN EL DIARIO VIVIR, DADA SU IMPORTANCIA, SE PLANTEA EL PRESENTE TRABAJO CON EL FIN DE ESTUDIAR LA POSIBILIDAD DE INSTALACIÓN DE UN DISPOSITIVO ELECTRÓNICO EN LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA, YA QUE NO CUENTA CON EL MISMO, Y SOLVENTE ESTA CLASE DE NECESIDAD A QUIENES HACEN PARTE DE ELLA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 38	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CONOCER LA NECESIDAD DE
INSTALAR UN CAJERO ELECTRONICO EN LAS INSTALACIONES DE LA
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

AUTOR:

SERGIO ANDRÉS NAVARRO TRILLOS

**Trabajo dirigido presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo en Gestión
Comercial y Financiera**

Director

GERSON DIAZ BUSTOS

Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

marzo de 2019

Índice

	Pág.
Capítulo 1. Investigación de mercados para conocer la necesidad de instalar un cajero electrónico en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo general..	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	2
1.4 Justificación.....	2
1.5 Delimitaciones.....	3
1.5.1 Delimitación geográfica..	3
1.5.2 Delimitación operativa..	4
1.5.3 Delimitación conceptual.....	5
1.5.4 Delimitación temporal. La investigación de mercados se realizó en 4 semanas.....	5
Capítulo 2. Marco referencial	6
2.1 Marco histórico	6
2.1.1 Historia de los cajeros automáticos a nivel internacional.....	6
2.1.2 Historia del cajero automático a nivel nacional.....	7
2.1.3 Historia del cajero automático a nivel local	8
2.2 Marco teórico	9
2.2.1 Teoría de W.Sharpe.	9
2.2.2 Teoría de E R. Jarrow.	9
2.3 Marco conceptual	9
2.3.1 Cajero automático.....	10
2.3.2 Satisfacción al cliente	10
2.3.3 Entidad Financiera.....	10
2.3.4 Finanzas.....	10
2.3.5 Solventar. Buscar o dar solución a algo.	10

2.3.6 Estructuración.....	11
2.3.7 Casco Urbano.....	11
2.4 Marco legal.....	11
2.4.1 Ordenanza fiscal por instalación de cajeros automáticos.....	11
2.4.2 Decreto 4590 de 2008.....	12
Capítulo 3. Diseño metodológico.....	13
3.1 Tipo de investigación.....	13
3.2 Población.....	13
3.3 Muestra.....	13
3.3.1 Técnica de muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	14
3.5 Procesamiento y análisis de la información.....	15
Capítulo 4. Presentación de resultados.....	16
4.1 Establecer la frecuencia con la que usa un cajero electrónico por parte del personal administrativo de la UFPSO.....	16
4.2 Determinar las principales transacciones utilizadas en un cajero electrónico por parte del personal administrativo.....	19
Capítulo 5. Conclusiones.....	22
Capítulo 6. Recomendaciones.....	23
Referencias.....	24
Apéndices.....	25

Lista de tablas

Tabla 1. Uso del cajero automático	16
Tabla 2. Frecuencia del uso del cajero automático	17
Tabla 3. Transacciones que se realizan habitualmente	19
Tabla 4. Estaría de acuerdo con la instalación de un cajero automático en las instalaciones de la UFPSO	20

Lista de gráficos

Grafico 1. Uso del cajero automático	16
Grafico 2. Frecuencia del uso del cajero automático	17
Grafico 3. Transacciones que se realizan habitualmente	19
Grafico 4. Estaría de acuerdo con la instalación de un cajero automático en las instalaciones de la UFPSO	20

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta	26
Apéndice B. Oficio de la unidad de personal	27

Resumen

El desarrollo de la investigación de mercados para conocer la necesidad de instalar un cajero electrónico en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, tuvo como punto de partida, el desarrollo de los objetivos planteados, los cuales consistieron en: Establecer la frecuencia con la que usa un cajero electrónico por parte del personal administrativo de la UFPSO, y determinar las principales transacciones utilizadas en un cajero electrónico por parte del personal administrativo.

El tipo de investigación fue descriptiva, la población objeto de estudio fueron los trabajadores que hacen parte del área administrativa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, utilizando como instrumento la encuesta, siendo analizados sus resultados en forma cuantitativa de cada una de las respuestas brindadas.

En la realización del proyecto se determinó la frecuencia de uso del cajero por parte del personal objeto de estudio; además de determinar las principales transacciones que éstos realizan en los cajeros electrónicos. Así mismo se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones que permiten la determinación en forma precisa de buenos resultados para la institución.

Introducción

Los cajeros automáticos hacen parte de las herramientas útiles con las que solventamos necesidades en nuestro diario vivir, dada su importancia, se plantea el presente trabajo titulado investigación de mercados para conocer la necesidad de instalar un cajero electrónico en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, teniendo en cuenta que esta institución a la presente no cuenta con un dispositivo electrónico que solvete esta clase de necesidad a quienes hacen parte de la misma.

Teniendo en cuenta la problemática y con el fin de darle solución, se plantearon unos objetivos, los cuales consistieron en: Establecer la frecuencia con la que usa un cajero electrónico por parte del personal administrativo de la UFPSO, y determinar las principales transacciones utilizadas en un cajero electrónico por parte del personal administrativo.

Este estudio busca beneficiar a los empleados del área administrativa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, siendo ésta la población objeto de estudio. Además se beneficiará el responsable de la investigación de mercados, porque podrá aplicar todos los conocimientos adquiridos en la carrera y cumplir con las exigencias del plan de estudios, para la obtención del título de Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiera.

Capítulo 1. Investigación de mercados para conocer la necesidad de instalar un cajero electrónico en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

Esta investigación juega un papel muy importante, puesto que es una herramienta muy útil y eficaz en la toma de decisiones de una empresa, siendo un apoyo, dando a conocer una necesidad, la cual se intenta solventar mediante su planteamiento y estructuración que permita la interpretación de la misma de una manera más clara permitiendo su desarrollo.

La razón más relevante con la que se realiza esta investigación de mercados es para que los datos, la información suministrada en ella y más que toda esta necesidad, sean tenidos en cuenta por parte de alguna entidad financiera que se interese y pueda brindar este servicio, mediante la instalación de un cajero automático dentro de la universidad.

Con este servicio se beneficiarían cerca de 392 empleados que hacen parte del personal administrativo de la UFPSO quienes reciben su salario por nomina, por consiguiente, es depositado en una entidad financiera y de ahí cada trabajador podrá retirar su dinero por medio de estos dispositivos electrónicos de una manera más y rápida segura.

1.2 Formulación del problema

¿Será necesaria la instalación de un cajero automático en las instalaciones de la UFPSO?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Conocer la necesidad de instalar un cajero automático en las instalaciones de la UFPSO.

1.3.2 Objetivos específicos. Establecer la frecuencia con la que usa un cajero electrónico por parte del personal administrativo de la UFPSO.

Determinar las principales transacciones utilizadas en un cajero electrónico por parte del personal administrativo.

1.4 Justificación

Esta investigación de mercados se realiza con el fin de obtener y reunir información necesaria basada en la opinión del personal administrativo que hace parte de esta universidad, teniendo en cuenta la necesidad de la instalación de un cajero eléctrico dentro de sus instalaciones.

Se realiza esta investigación es para que estos datos, información y más que todo esta necesidad, lleguen hasta una entidad financiera que pueda brindar este servicio y que sea tomada en cuenta en la toma de decisiones de la misma para suplir esta necesidad que conlleva la instalación de un cajero electrónico dentro de la universidad.

Con esta investigación se intentaría beneficiar a 392 trabajadores en el campo administrativo de nuestra institución, puesto que la sede donde se elaborará dicha investigación, se encuentra bastante apartada del casco urbano de la ciudad, es decir en el área rural en una zona periférica del municipio de Ocaña.

La investigación nace a partir de la necesidad de acercar al personal administrativo al campo financiero de una manera más ágil, rápida y segura, mediante la instalación de un cajero electrónico dentro de la institución donde se podrán realizar distintos tipos de transacciones beneficiando así a un gran número de personas que hacen parte de este personal, ya que podrían contar con este servicio cómodamente desde su propio sitio de trabajo sin ningún tipo de riesgos.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación geográfica. La investigación de mercados se realizó en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, en la Universidad Francisco de Paula Santander.

1.5.2 Delimitación operativa. Poco apoyo y falta de interés por parte del personal administrativo a quien va dirigida esta investigación.

Son dificultades varias y básicas, principalmente esta encuesta va dirigida al personal administrativo que labora en nuestra institución y es de vital importancia el apoyo e interés que se reciba por parte de los encuestados, para que la investigación tenga éxito y se puedan lograr los objetivos; la estrategia que utilizaría para sortear estas dificultades, sería capacitar al personal y brindar información clara, concisa y concreta a los encuestados, acercarlos al ámbito financiero dentro de su puesto de trabajo, que lo puedan ver como un beneficio, una oportunidad, un servicio, convencerlos y recibir su aceptación y que no sientan como una necesidad responder esta encuesta.

Información inconclusa sobre el personal administrativo que labora en la institución y hacia quien va dirigida la investigación.

Determinar un número exacto puede ser una tarea tediosa pero en eso consiste para obtener éxito en esta investigación, la estrategia que sortearía esta dificultad sería la información exacta que pueda recibir sobre estos empleados, obtener un número exacto que me permita determinar la cantidad de personas que se beneficiarían con este servicio, conocer su aceptación, ya que se dividen en diferentes ámbitos y labores dentro de la institución como: Administrativos de planta, Aprendices del Sena, Docentes, Contratos a término fijo, Ordenes por prestación de servicios profesionales, Ops y aprendices del Sena. Partiendo de esa información encontraría la solución a

esta dificultad, contando con información completa sobre este grupo de trabajadores, obteniendo un número exacto a quien aplicar la encuesta mediante la aplicación de la muestra.

1.5.3 Delimitación conceptual. La base conceptual que soporta el trabajo de investigación propuesto lo constituyen los siguientes términos: Cajero Automático, Entidad Financiera, Finanzas, Solventar, Estructuración, Casco Urbano.

1.5.4 Delimitación temporal. La investigación de mercados se realizó en 4 semanas.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de los cajeros automáticos a nivel internacional. En el año 1960 a mediados de los 60', el británico John Sheperd-Barron inventó un modelo de cajero automático, precursor de los cajeros actuales.

Vivía junto con su esposa en el campo, y para tener dinero a la mano debía cambiar su cheque en la sucursal bancaria ubicada en Londres. Pero además de la distancia, se enfrentaba al horario, ya que la sucursal abría de 9:30 a 12:30 hrs. Un día, Sheperd-Barron llegó a las 12:31 y ya no pudo cambiar su cheque. Ante esto, pensó que debía existir una manera de acceder a su dinero a cualquier hora. Recordó que en las máquinas que vendían chocolates se insertaba una moneda, se jalaba una palanca y se abría un cajón en el que aparecía una barra de chocolate. Imaginó una máquina similar que en vez de entregar chocolates proporcionaran billetes al introducir un cheque. De esta forma surgió la idea de la creación de un cajero automático que satisficiera esta necesidad. (CONDUSEF, 2013)

En 1967 Se instala el primer cajero automático, creado por Sheperd-Barron y comercializado por la firma británica De La Rue. Fue situado en una sucursal del Banco Barclays e inaugurado el 27 de junio.

En 1968 El también escocés James Goodfellow decidió innovar y creó un sistema con tarjetas de plástico y PIN, dejando atrás los cheques. Su proyecto fue exitoso y el propio Barclays introdujo este sistema.

En 1971 Docutel introdujo la versión totalmente automática del cajero (como lo conocemos ahora), además de que en este año aparecieron dos empresas competidoras: Diebold en Estados Unidos y Fujitsu en Japón.

En 1972 Llega el primer cajero automático a México a través de Banamex. También fue el primero en América Latina. (CONDUSEF, 2013)

2.1.2 Historia del cajero automático a nivel nacional. Creemos que a Colombia le faltan cajeros dispensadores de dinero. El país tiene unos 48 millones de habitantes y cuenta con 14.000 cajeros. Al comenzar esta década la mayoría de entidades entendió que tenían que hacer inversiones en tecnología. Esto explica el hecho de que entre 1990 y 1996 la cifra de cajeros instalados se haya quintuplicado, al pasar de 500 a 2.500. Fue entonces cuando las redes comenzaron a compartir servicios. Servibanca y el Banco de Colombia fueron las primeras entidades en realizar convenios, luego vino la Red Multicolor, Redeban y ATH.

El Banco de Colombia inició en aquella época un programa de servicio a sus usuarios con 7 cajeros NCR y la tarjeta 7-24, que funcionaba con la filosofía de siete días a la semana, 24 horas al día. Eran tarjetas que solo podían ser leídas en estos cajeros, la función de estos cajeros

era dispensar dinero en efectivo, máximo sumas de \$2.000, y recibir consignaciones de los clientes del banco.

Fueron los inicios de una tecnología que en 20 años ha revolucionado las costumbres financieras de los colombianos y que hoy hace parte de su vida diaria, pura evolución, pero el desarrollo y evolución de los cajeros automáticos ha ido a la par con los avances tecnológicos implementados en el sector financiero.

En este sentido, los cajeros se adaptarán a las nuevas circunstancias tecnológicas del futuro y redefinirán sus funciones. Lo cierto es que mientras exista el dinero efectivo, los cajeros permanecerán. Cerca de 16 millones de transacciones que realizan hoy en un mes garantizan aún su uso por mucho tiempo. (El Tiempo, 1996)

2.1.3 Historia del cajero automático a nivel local. En los primeros años del siglo XXI, llega a la ciudad de Ocaña el primer cajero automático ubicado en el parque 29 de mayo, por la entidad bancaria Bancolombia. Ocaña cuenta actualmente con varias entidades financieras, por consiguiente, con cajeros automáticos propios de dichas entidades los cuales brindan servicios como pagos, consignaciones.

La ciudad actualmente cuenta con cajeros automáticos en diversos puntos de la ciudad, siendo propios de empresas privadas como servibanca y ATH o propios de entidades financieras que brinden este servicio; pero ese pequeño número de cajeros no puede satisfacer a los más de 100.000 habitantes con los que cuenta la ciudad actualmente, se queda corto ya que la demanda a

este servicio es muy amplia para los pocos cajeros existentes en la ciudad, ya que diferentes sectores no cuentan con tan siquiera un cajero, solo el sector céntrico y norte de la ciudad quienes son beneficiados con este servicio.

2.2 Marco teórico

Como objetivo primordial de las empresas, se debe alcanzar la satisfacción del cliente, es la finalidad de la teoría del servicio o atención al cliente, la cual determina el conjunto de actividades que ofrece una empresa a su cliente con el fin de otorgar el producto o servicio en el momento y lugar adecuado.

2.2.1 Teoría de W.Sharpe. Sostiene que la teoría de las Finanzas es una teoría bastante abstracta pero de especial interés para inversionistas en carteras de títulos (Portfolio Theory & Capital Market). (William, 1999)

2.2.2 Teoría de E R. Jarrow. La entiende como una teoría de portafolio, CAPM, precios de opciones, APT y modelos asociados a la economía financiera (Finance Theory). (Jarrow, 1998)

2.3 Marco conceptual

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

2.3.1 Cajero automático. Máquina expendedora, usada para extraer dinero utilizando una tarjeta de plástico con banda magnética o un chip. (Medina, 2016)

2.3.2 Satisfacción al cliente. Nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. (Ecured, 2017)

2.3.3 Entidad Financiera. Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero. (Collante, 2014)

2.3.4 Finanzas. Las finanzas es una rama de la economía y la administración de empresas que estudia el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades con llevan. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores. Está relacionado con las transacciones y con la administración del dinero. (EAFIT, 2017)

2.3.5 Solventar. Buscar o dar solución a algo.

2.3.6 Estructuración. Disposición, organización y distribución de las partes que componen un todo.

2.3.7 Casco Urbano. Corresponde al sector más poblado de una ciudad, también conocido como espacio urbano, se refiere generalmente a la parte tradicional de una ciudad donde existen elementos urbanos como manzanas, plazas, calles, edificios, barrios, centros, iglesias. El casco urbano empieza a desaparecer cuando se convierte en suburbio, donde predomina la separación de usos y la dependencia del automóvil. (Capel, 2015)

2.4 Marco legal

2.4.1 Ordenanza fiscal por instalación de cajeros automáticos. TITULO I En uso de las facultades concedidas por los artículos 133,2 y 142 de la Constitución, así como por el artículo 106 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 15 a 19 del Decreto 4590/2008, de 5 de marzo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con lo dispuesto en el artículo 20 del mismo Texto Legal, este Ayuntamiento establece la Tasa por Instalación de Cajeros Automáticos en las fachadas de los inmuebles con acceso directo desde la vía pública. (Alhendín, 2016)

2.4.2 Decreto 4590 de 2008. Cuentas de Ahorro Electrónicas Mediante este Decreto reglamentario del Artículo 70 de la Ley 1151 de 2007, ya transcrito, se permitió la incorporación de las cuentas de ahorro electrónicas, como una nueva operación autorizada a los establecimientos de crédito y a las cooperativas que prestan servicios financieros. (Serna Lira, 2009)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación de mercados que se realizara es de tipo descriptivo, esta investigación describe las características de una población, situación o área de interés. En ella se responden preguntas como ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Donde?, ¿Porque?, ¿Cuando? y ¿Cómo? De esta manera los investigadores recogen los datos sobre la base de una necesidad y resumen la información de una manera cuidadosa para luego analizar minuciosamente los resultados, a fin de extraer datos concretos y significativos que contribuyan al avance y éxito de la investigación.

3.2 Población

Está conformada por una población finita con un total de 392 trabajadores que hacen parte del área administrativa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

3.3 Muestra

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(e)^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 392 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (392-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{376.47}{1.9379}$$

$$n = 194.26$$

$$n \approx 194$$

Prueba de viabilidad

$$S = \frac{\sqrt{p*q}}{n}$$

$$S = \frac{\sqrt{0.50 * 0.50}}{194}$$

$$S = \frac{\sqrt{0.25}}{194}$$

$$S = 2.57$$

Ep= Error poblacional

$$Ep= 2(S)$$

$$Ep= 2 \times 2.57$$

$$Ep= 5.14$$

3.3.1 Técnica de muestreo. Se aplicó la técnica de muestreo AL AZAR ya que dentro del personal administrativo que labora en la institución, lo constituyen diferentes empleados en diferentes campos, como lo son administrativos de planta, contratos a término fijo menor a un año, docentes de planta, OPSP, OPS y aprendices Sena; con el fin de no estratificar a los encuestados se escogió esta técnica de muestreo, siendo todos encuestados como personal administrativo de la UFPSO.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para esta investigación de mercados utilizamos como técnica e instrumento de recolección de información, una encuesta realizada al personal administrativo que labora en la UFPSO, que consta de un cuestionario de cuatro preguntas aplicado a 194 trabajadores.

3.5 Procesamiento y análisis de la información

En esta investigación de mercados aplicamos el procesamiento y análisis de la información de determinada forma, cuantitativamente mediante tablas y gráficos y cualitativamente mediante el análisis de la información.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Establecer la frecuencia con la que usa un cajero electrónico por parte del personal administrativo de la UFPSO.

Tabla 1.

Uso del cajero automático

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	148	76%
NO	46	24%
Total	194	100%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

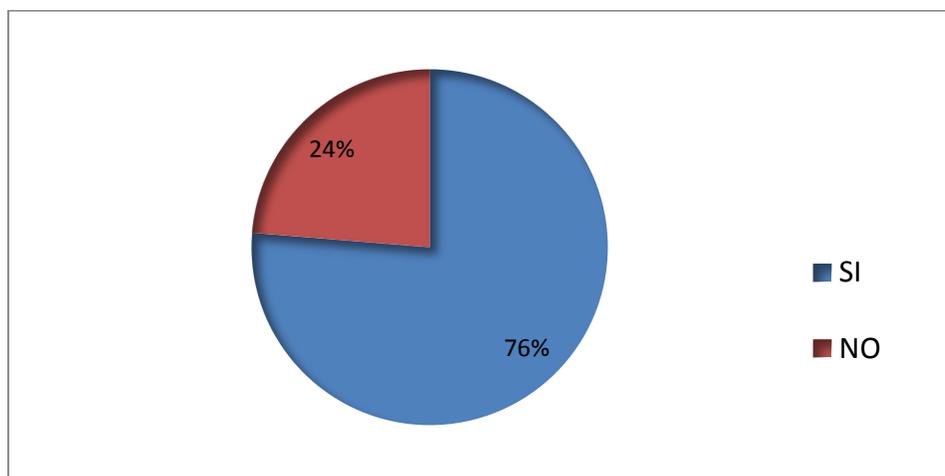


Gráfico 1. Uso del cajero automático

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

El personal administrativo de la UFPSO utiliza el cajero automático para llevar a cabo distintas transacciones financieras, son muy pocos quienes no utilizan este servicio y por

consiguiente se ve reflejada la necesidad de la instalación de un cajero automático en las instalaciones de la UFPSO.

Tabla 2.

Frecuencia del uso del cajero automático

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	2	1.35%
SEMANALMENTE	13	8.78%
QUINCENALMENTE	42	28.37%
MENSUALMENTE	91	61.48%
Total	148	100%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

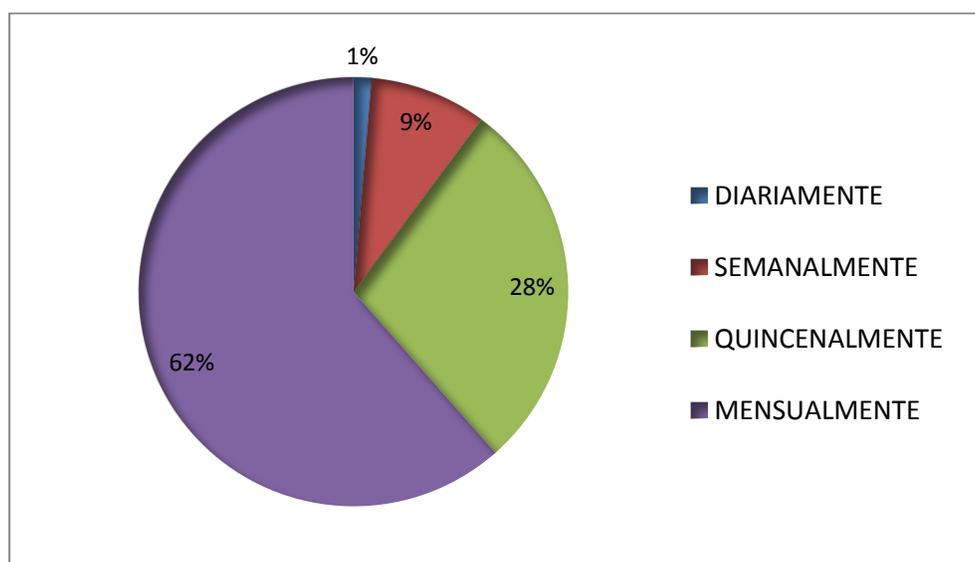


Gráfico 2. Frecuencia del uso del cajero automático

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

De acuerdo a lo analizado anteriormente, es notoria la importancia que tiene el uso del cajero automático para las personas que laboran en el área administrativa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, destacando que, aunque la mayoría lo utilice de manera mensual, otros encuestados también lo hacen quincenalmente, otros semanal y, aunque pocos diario, sí existe quien lo haga.

Por lo tanto, se tuvo en cuenta para la presentación de este resultado a aquellas personas que afirmaron la utilización de este dispositivo electrónico, a las cuales se les pidió dar a conocer la frecuencia con la que utilizan el mismo, con lo cual se pudo observar que, este servicio prestado por las entidades financieras, es de alta importancia para la institución puesto que es amplia la población objeto de estudio que recalca la utilización de este servicio.

El personal administrativo que labora en la UFPSO utiliza con mayor frecuencia el cajero automático “MENSUALMENTE”, puesto que la mayoría de los encuestados recibe su salario mensualmente y optan por realizar solo una transacción para retirar su dinero y de esta forma ahorrar el pago de recargos en varias transacciones.

4.2 Determinar las principales transacciones utilizadas en un cajero electrónico por parte del personal administrativo

Tabla 3.

Transacciones que se realizan habitualmente

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PAGOS	5	3.37%
CONSIGNACIONES	14	9.45%
RETIROS	129	87.16%
TOTAL	148	100%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

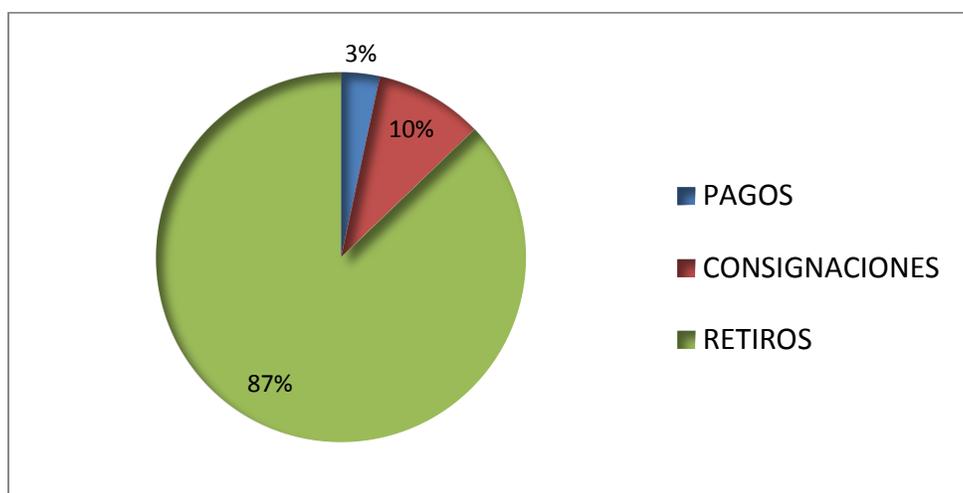


Gráfico 3. Transacciones que se realizan habitualmente

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

La presente encuesta determinó que la mayoría del personal administrativo utiliza un cajero automático solo para realizar retiros de dinero, mientras que solo un pequeño número de encuestados optó por las otras dos opciones.

Tabla 4.

Estaría de acuerdo con la instalación de un cajero automático en las instalaciones de la UFPSO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	132	68.04%
NO	39	20.10%
NS/NR	23	11.85%
TOTAL	194	100%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

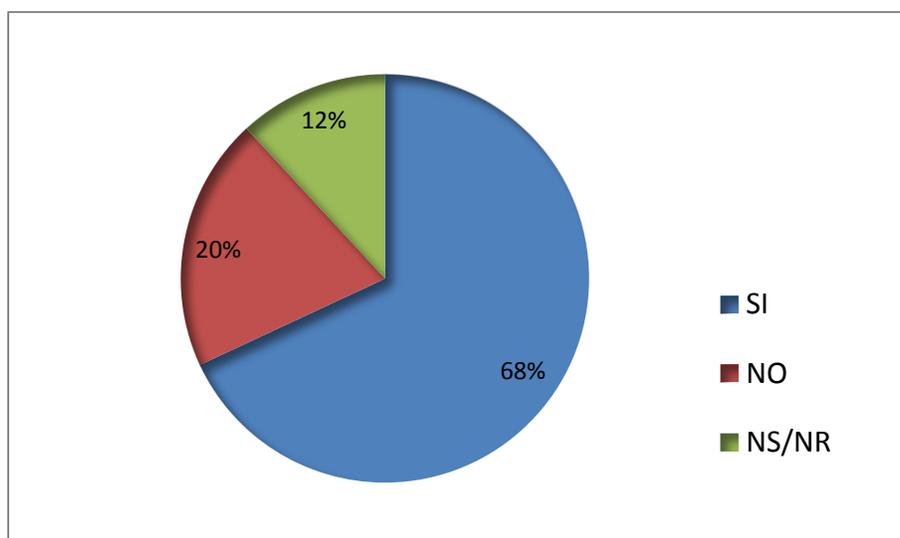


Gráfico 4. Estaría de acuerdo con la instalación de un cajero automático en las instalaciones de la UFPSO

Fuente: Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en la UFPSO

De acuerdo a lo anotado en el trabajo de campo, las encuestas muestran que, la transacción que habitualmente realiza la gran mayoría del personal administrativo de la Universidad

Francisco de Paula Santander Ocaña, es el retiro de dinero, siendo la más común y la más rápida, en el momento en que se indagó sobre la aceptación que tendría la implementación de este cajero automático dentro de la institución, el personal en su gran mayoría estuvo de acuerdo y los resultados arrojados fueron positivos, con un 70% de aprobación y solo con un 30% de los encuestados que no respondieron o no se mostraron de acuerdo.

Entre el personal administrativo a quien se le aplicó la encuesta, la mayoría se mostraron de acuerdo con la instalación de un cajero automático dentro de la UFPSO y fueron muy pocos los que no respondieron o no se mostraron de acuerdo, de esta manera podemos resaltar la importancia que tiene la instalación de este servicio en nuestra institución, la necesidad que refleja y el apoyo por parte del personal administrativo que fue objetivo de estudio en esta investigación y con quienes se logró evidenciar esta necesidad.

Capítulo 5. Conclusiones

Se estableció por medio de la misma, la frecuencia con la que se utiliza este servicio por parte del personal administrativo que labora en nuestra institución, se concluyó que la frecuencia predominante es mensualmente, ya que la mayoría reciben sus pagos mensualmente y optan por realizar un solo retiro, resultado que arrojó el procesamiento y análisis de la información.

Para determinar las principales transacciones utilizadas en un cajero electrónico, optamos por utilizar las tres más comunes, para conocer con cual se siente más identificado el personal administrativo de la UFPSO. Concluimos que los retiros es la transacción más utilizada por parte de los encuestados, puesto que casi todos se mostraron identificados con esta transacción, siendo la más común y más realizada.

Mediante la realización de esta investigación de mercados, pudimos concluir que, es necesaria la instalación de un cajero automático dentro de las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander, ya que hay una cantidad significativa de usuarios que se beneficiaran por medio de la prestación de dicho servicio dentro de las instalaciones de la institución y hubo gran aceptación por parte del personal administrativo, quienes se mostraron de acuerdo con la implementación de este cajero automático dentro de su sitio de trabajo.

Capítulo 6. Recomendaciones

En la presentación de los resultados de esta investigación se encontró que la frecuencia de uso de este servicio con mayor relevancia es mensual, pero que de igual forma presenta una dificultad bastante amplia a los encuestados, es por esto que se recomienda la utilización de este servicio de una manera segura y responsable, por tal razón cabe resaltar esta necesidad por el alto índice de inseguridad que se presenta en este sector.

Por otra parte encontramos las principales transacciones utilizadas y los resultados arrojan que los retiros son los más utilizados por parte de este personal, razón por la cual representa una mayor relevancia a esta problemática y necesidad, puesto que es dinero en efectivo el que se maneja y representa un riesgo bastante amplio para los usuarios en temas de seguridad, por lo cual se recomienda tener las precauciones pertinentes y en conjunto buscar y obtener la atención necesaria para solventar esta necesidad.

Referencias

- Alhendín. (2016). *Ordenanza Fiscal n° 19 reguladora de la tasa por instalación de cajeros automáticos en las fachadas de los inmuebles con acceso directo desde la vía pública*. Obtenido de <http://alhendin.es/20052016-ordenanza-fiscal-reguladora-la-tasa-instalacion-cajeros-automaticos-2/>
- Capel, H. (2015). *Lo urbano*. Obtenido de <http://www.ub.edu/geocrit/sv-33.htm>
- Collante, M. F. (2014). *Líneas de ahorro y crédito de las entidades financieras*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/kellyymafer18/lneas-de-ahorro-y-credito-de-las-entidades-financieras-en-el-banco-41131603>
- CONDUSEF. (2013). *Historia del cajero automático*. Obtenido de <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/222-historia-del-cajero-automatico>
- EAFIT. (2017). *¿Qué son las finanzas?* Obtenido de http://www.eafit.edu.co/escuelas/economia_y_finanzas/departamento-finanzas/acerca-del-departamento/Paginas/que-son-las-finanzas.aspx
- Ecured. (2017). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente
- El Tiempo. (1996). *Revolución de los cajeros automáticos*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-480509>
- Jarrow, R. (1998). *Finance theory*. New Orleans.
- Medina, N. (2016). *Cajero automático*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/371452853/Cajero-automatico-docx>
- Serna Lira, R. (2009). *Diagnóstico del marco legal, regulatorio e institucional para la promoción de acceso a servicios financieros a través de aparatos de telefonía móvil*. Obtenido de <http://bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/DIAGNOSTICO%20MARCO%20compressed.pdf>
- William, S. (1976). *Portafolio theory & capital market*. Obtenido de <https://sites.google.com/a/cetys.net/proyectofinal/finanzas/teoricos>.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta

ENCUESTA PARA LA INSTALACION DE UN CAJERO AUTOMATICO EN LAS INSTALACIONES DE LA UFPSO

1. ¿UTILIZA USTED UN CAJERO AUTOMÁTICO?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿CON QUE FRECUENCIA UTILIZA UN CAJERO AUTOMÁTICO?
 - a) Diariamente
 - b) Semanalmente
 - c) Quincenalmente
 - d) Mensualmente

3. ¿QUE TRANSACCIONES REALIZA HABITUALMENTE?
 - a) Pagos
 - b) Consignaciones
 - c) Retiros

4. ¿ESTARIA USTED DE ACUERDO CON LA INSTALACION DE UN CAJERO AUTOMATICO DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA UFPSO?
 - a) Si
 - b) No

Apéndice B. Oficio de la unidad de personal



NIT. 800 183 130 - 0

Pag. 1(2)

O-GH-DRH-1427
02.02.00.00 063,01

Ocaña, 18 de noviembre de 2016

Joven
SERGIO ANDRES NAVARRO TRILLOS
Estudiante UFPSO
Ocaña

Asunto: Entrega de Información Solicitada

Cordial saludo:

En atención a su oficio recibido hoy 18 de noviembre de 2016, a través de la presente me permito relacionar la cantidad de personal activo a la fecha en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña:

ADMINISTRATIVOS DE PLANTA: 27

DOCENTES DE PLANTA: 28

CONTRATATOS A TERMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO: 222

ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES (OPSP): 60

ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (OPS): 51

APRENDIZ SENA: 4

Atentamente,

Original firmado en la oficina.
JOSE GABRIEL ARRIETA BAYONA
Jefe División de Personal

Copia: sanavarrot@ufpso.edu.co



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co