



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Monografía

Banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN, en el Banco de la Producción Sucursal Puerto Cabezas

Para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas con mención en BANCA y FINANZAS

Autores:

Br: Marcos Antonio Hernández Watson

Br: Arnulfo Jacinto Ayesta Thomas

Tutor:

MSc.: Otilio Reyes Blanco

Bilwi, RACN, Nicaragua, Julio, 2015

UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Monografía

Banca en línea para gestiones financieras por
docentes de URACCAN, en el Banco de la
Producción Sucursal Puerto Cabezas

**Para optar al Título de Licenciado en Administración de
Empresas con mención en BANCA y FINANZAS**

Autores:

Br: Marcos Antonio Hernández Watson

Br: Arnulfo Jacinto Ayesta Thomas

Tutor:

MSc.: Otilio Reyes Blanco

Bilwi, RACN, Nicaragua, Julio, 2015

Dedico este trabajo

A Dios

Que me brindó toda la armonía, sabiduría e inteligencia para realizar este trabajo, y lo recibo con humildad e inmensa alegría.

A mi madre Bordinia Watson Vans

Como testimonio de gratitud y eterno agradecimiento por mi existencia, porque sin escatimar esfuerzos se ha sacrificado para educarme, formarme y darme su amor en abundancia, y así poder culminar con éxito esta nueva etapa de mi vida.

A mi segundo hogar, mi centro de estudio

Mil gracias por los conocimientos, enseñanzas y apoyo que recibí en mi formación profesional.

A mi esposa, familia y amigos

Decirles que mi triunfo, es también vuestro.

Bx: Marcos Antonio Hernández Watson

Este trabajo monográfico va dedicado en especial a Dios, por darme la vida, salud, sabiduría y toda la fuerza necesaria en este lapso de tiempo.

A mi madre **Idalia del Carmen Thomas Lee** que ha estado a mi lado en las buenas y en las malas, con su apoyo y amor incondicional ha hecho posible que haya alcanzado esta meta.

A las demás personas que de una u otra manera me han ayudado a cumplir este objetivo del cual me siento orgulloso.

¡Gracias!

Br. Arnulfo Jacinto Ayesta Thomas

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser la fortaleza en los momentos de debilidad y brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A nuestras Madres **Bordinia Watson Vans e Idalia del Carmen Thomas Lee**. A familiares por su amor incondicional, apoyo moral y económico para seguir estudiando hasta lograr el objetivo trazado para un futuro mejor, ser orgullo de ellos.

A la Universidad URACCAN recinto Bilwi, alma máter del conocimiento técnico y científico por formarnos para un futuro mejor en nuestro país.

De igual manera a nuestros queridos formadores, especialmente al MSc. **Otilio Reyes Blanco** por guiarnos en la elaboración de la monografía y compartir sus conocimientos que serán de mucha utilidad en nuestra vida profesional.

Bx: Marcos Antonio Hernández Watson
Bx: Arnulfo Jacinto Ayesta Thomas

ÍNDICE GENERAL

Contenido	páginas
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Índice de anexos.....	vii
Resumen.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	3
2.1. General	
2.2. Específicos	
III. MARCO TEORICO.....	4
3.1 Generalidades	
3.2 Gestión	
3.3 Gestiones Financieras	
3.4 Docentes	
3.5 Banco	
3.6 Banca en línea	
3.7 Impacto	
3.8 Costo	
3.9 Beneficio	
3.10 Relación costo-beneficio	
IV. METODOLOGIA Y MATERIALES	10
4.1 Tipo de estudio	
4.2 Area de estudio	
4.3 Unidad de analisis	
4.4 Duración de estudio	
4.5 Universo	
4.6 Muestra	
4.7 Tipo de Muestreo	

4.8	Fuente primaria recolección de información	
4.9	Fuente secundario	
4.10	Criterio de inclusión	
4.11	Criterio de exclusión	
4.12	Plan de tabulación de la información	
4.13	Variables	
4.14	Aspecto ético	
<u>V.</u>	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS....	14
5.1	Gestiones financieras	
5.2	Uso de la banca en línea	
5.3	Impacto de la banca en línea	
5.4	Costo - beneficio	
5.5	Alternativas para mejorar la eficiencia de la banca en línea.	
VI.	CONCLUSIONES.....	24
VII.	RECOMENDACIONES.....	26
VIII.	LISTA DE REFERENCIAS.....	28
IX.	ANEXOS.....	29

Índice de anexos	páginas
Tabla matricial 1: Entrevista aplicada al gerente general del BANPRO.....	31
Tabla matricial 2: Entrevista aplicada al personal de atención al cliente.....	33
Tabla matricial 3: Encuesta aplicada a docentes Tiempo completo de URACCAN.....	35
Anexo 1: Guía de entrevista dirigida al gerente del BANPRO.....	38
Anexo 2: Guía de entrevista dirigida al personal del Atención al cliente de BANPRO.....	39
Anexo 3: Guía de encuesta a docentes de tiempo completo de URACCAN-Bilwi.....	40
Cuadro 1, 2, 3: operacionalización de variable.....	43

RESUMEN

La presente investigación está orientada a la determinación del impacto de la introducción de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN Bilwi, que ha sido tomado como objeto de estudio, de manera que pueda inferirse el servicio en las operaciones bancarias.

El análisis se fundamenta en un estudio de tipo cuali con enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. En el cual se aplicaron entrevistas al gerente, personal de atención al cliente, encuestas a docentes para el análisis y discusión de resultados.

Los resultados obtenidos demuestran que la tecnología implementada en la institución investigada, dentro de la gama de gestiones financieras que facilita el banco a través de banca en línea, las más realizadas por los docentes son: consulta de saldo, transferencia entre cuentas, por otro lado un alto porcentaje tiene dominio y manejo en el uso del servicio de forma regular, la mínima parte no tiene dominio.

El impacto de la banca en línea permite que los docentes realicen sus gestiones financieras de manera rápida, desde su casa u oficina sin necesidad de ir al banco. Además minimiza costo, ahorra tiempo con el uso del servicio.

El uso del servicio genera diferentes costes (coste por servicio de internet, tiempo utilizado en ciber), pero también permite realizar sus trámites bancarios desde su casa u oficina sin la necesidad de ir al banco a tratar con

un personal de atención al cliente, ahorrando tiempo y dinero. Por tanto, se espera que el estudio pueda aportar a la entidad bancaria en el mejoramiento del servicio, a los clientes para que tengan conocimiento de los beneficios que genera al usar la banca en línea.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones enfrentan cambios permanentes y por ello muchas de las gestiones financieras se pueden hacer a la hora que quiera, desde cualquier parte del mundo gracias al internet.

Este cambio tecnológico ha alcanzado a las instituciones bancarias como elementos claves del sistema financiero no se escapan de las necesidades de cambio, por tanto tratan de responder en diferentes formas la exigencia social. Por esta razón muchos bancos han marcado la pauta del cambio, brindando servicios financieros en línea (banca en línea) soportados en internet para el uso de sus clientes.

Las entidades financieras están conscientes de esta realidad y el banco de la producción, como una de las instituciones pioneras en el desarrollo de banca online en el país, ha hecho un gran esfuerzo para contar con este servicio que permita ofrecer a sus clientes ya sean personas naturales o jurídicas, una amplia gama de servicios financieros en línea.

El BANPRO sucursal Puerto Cabezas comenzó sus operaciones el 01 de Enero 2005, es una institución líder en brindar servicios y productos financieros, consolida su compromiso por satisfacer con eficiencia, profesionalismo las necesidades de sus clientes, a través del servicio banca en línea.

El servicio fue ofrecido en el año 2008, en ese entonces el 30% de los clientes del banco hacían uso pero actualmente ha aumentado a un 60%, porque el servicio ofrece una serie de beneficios a la clientela, pues permite manejar sus finanzas desde la comodidad de su casa, oficina o cualquier lugar del mundo.

En la ciudad de Bilwi BANPRO ofrece servicio de banca en línea, para el cual ha venido invirtiendo en tecnologías de información orientadas a la satisfacción de los clientes, las cuales están representadas por operaciones vía internet, constituyendo una herramienta que realiza gestiones financieras de manera simple, fácil y segura.

La presente investigación se realizó en los periodos de Enero-Junio, 2015. Con el propósito de analizar el impacto de la introducción de banca en línea con el banquero tradicional, para cumplir las exigencias del cliente, como herramienta de innovación de gestión financiera.

Se espera que esta investigación pueda servirle a las entidades bancarias ya que mediante la verificación del éxito o no de los medios que implementa para la realización de transacciones bancarias de los clientes, permitirá contar con información valiosa para que los bancos instalados en esta ciudad puedan mejorar sus servicios. A las empresas que hacen uso del mismo (banca en línea). Pues evita el desplazamiento de personal para realizar algunas operaciones bancarias habituales, además que permite mejor gestión y control de las finanzas.

II. OBJETIVOS

General

Analizar el impacto de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN Bilwi en BANPRO, sucursal Puerto Cabezas.

Específicos

- ✓ Describir las gestiones financieras que realizan los docentes tiempo completo de URACCAN Bilwi en BANPRO a través de banca en línea.
- ✓ Valorar el impacto socio económico y tecnológico de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN.
- ✓ Relacionar el costo-beneficio de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Generalidades

La ciudad de Bilwi se encuentra ubicada en la franja costera del Atlántico Norte (noreste de Nicaragua pertenece a la Costa Caribe).

Dentro de la ciudad existen Bancos (BANPRO y BANCENTRO), empresas, microempresas que realizan diferentes tipos de actividades económicas para beneficiar a los habitantes de la ciudad, comunidades aledañas y para el beneficio propio.

Uno de los Bancos es el banco de la producción (BANPRO) que ofrece una gama de servicios financieros a la población en general. Como el servicio de banca en línea, es la que se puede acceder mediante Internet. Pueden ser entidades con sucursales físicas o que sólo operan a distancia (por Internet o por teléfono).

La banca en línea apareció en España a mediados de 1995 de la mano del Banco Español de Crédito (Banesto) y del Banco Central Hispano (BCH). Aunque inicialmente solo servía como medio de consulta. En la actualidad incorpora prácticamente todos los servicios del sistema financiero. La literatura científica cita también en el año (1995) concretamente el mes de octubre, como el momento de la irrupción de banca online completamente desarrollada en Estados Unidos (EE.UU) de la mano del Security First National Bank (SFNB).

3.2 Gestión

Según Andersen. A (1999), es la administración y dirección de una empresa atendiendo a una serie de procedimientos y reglas que mediante la coordinación y organización de los recursos disponibles persigue cumplir los objetivos prefijados de la manera más eficaz posible.

El mismo autor plantea que la Gestión puede clasificarse en:

- ✓ **Gestión de Cartera:** actividad consistente en la administración y gestión de los activos financieros que componen la cartera de un cliente con el objeto de obtener el máximo rendimiento posible.
- ✓ **Gestión de cobros:** actividad realizada por los bancos, cajas u otras entidades financieras consistentes en ocuparse del cobro de los efectos o facturas que sus clientes les han dado para ello.
- ✓ **Gestión de liquidez:** actividad consistente en el manejo y control de los inventarios de materia primas, productos semi elaborados y productos terminados con el fin de disminuir su volumen al máximo posible sin poner en peligro el proceso productivo y comercial.
- ✓ **Gestión de patrimonios:** actividad que realizan las entidades gestoras de patrimonio consistentes en la administración y gestión de carteras de valores mobiliarios de sus clientes, asesoramiento en temas financieros y en la colocación de emisiones tanto públicas como privadas.
- ✓ **Gestión de riesgo:** actividad consistente en estudiar y controlar los riesgos que puedan surgirle a una empresa o institución en sus actividades financieras (mantenimiento de deudas, compra de activos, inversiones, etc.) tratando de que exista un grado de cobertura adecuada de todos los activos de la sociedad.

3.3 Gestiones financieras

Actividad dedicada al análisis de la necesidad financiera de una empresa, mediante la búsqueda, elección y control de los recursos financieros necesarios para la consecución de unos objetivos y comprende tareas como la de captación de fondos,

la elección de proyectos de inversión, la retribución de préstamos y créditos. (Andersen. A, 1999).

3.4 Docentes

Según URACCAN (2004), define que docentes son personas que facilitan, promueven y generan la reflexión, la discusión y búsqueda de alternativas creativas.

3.5 Banco

La Ley 516, define que los bancos son instituciones financieras autorizadas como tales, dedicada habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósito o cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros.

Según la pagina web (<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=6000000000000122&idCategoria=2>)

menciona que los bancos se pueden clasificarse en:

- ✓ **Bancos públicos:** Son los bancos cuyo capital es aportado por el Estado del país; en el caso de Nicaragua se trata del "banco central".
- ✓ **Bancos privados:** son los bancos cuyo capital es aportado por accionistas particulares y en el caso de nuestro país corresponde a todas las restantes instituciones del sistema bancario.
- ✓ **Bancos mixtos:** son los bancos cuyo capital es aportado tanto por privados y por el sector público y se mantiene así por el tiempo.

3.6 Banca en línea

Son herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a internet. (Jeannette L, 2012).

El mismo autor expresa que las gestiones financieras realizadas a través de banca en línea son las siguientes:

- a) Consulta de saldos y de los estados de cuenta.
- b) Solicitud de chequeras y de referencias comerciales.
- c) Activación de tarjetas de débito y de crédito.
- d) Transferencias de dinero entre cuentas propias o a terceros.
- e) Pago de tarjetas de crédito.
- f) Cambios de clave de seguridad.
- g) Domiciliación de pagos de servicios básicos.

3.7 Impacto

Según Larousse (2004), menciona que el impacto es el efecto que produce en alguien o algo un suceso o acción.

De acuerdo con la página web (<http://tallermartin/2009/04/impacto-social-economico-y.html>) plantea que los tipos de Impacto son:

- ✓ **Económico**: Los impactos económicos también están definidos con cierta precisión. Se dispone de indicadores normalizados para considerar la balanza de pagos de tecnología, el comercio de bienes de alta tecnología y principalmente la innovación tecnológica.
- ✓ **Social**: El impacto social se refiere al cambio efectuado en la sociedad debido al producto de las investigaciones. Son el resultado a nivel de propósito o fin del programa. Implican un mejoramiento significativo y en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo, en algunas de las condiciones o características de la población.
- ✓ **Tecnológico**: Los avances tecnológicos provocan reacciones muchas veces totalmente disimiles, desde quienes lo plantean un crecimiento sin límite que permitiría a todos nadar en abundancia, con un enriquecimiento en la calidad de vida resultado de los procesos científico-tecnológicos.

3.8 Costo

Según Polimeni. R, Fabozzi. F & Adelberg. A (1994), define costos como el valor sacrificado para adquirir bienes o servicios que se miden en dólares mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtiene los beneficios.

Los autores Polimeni. R, et al (1994) y Samuelson. P, (1993) menciona que los costos se clasifican en:

- ✓ **Variable**: representa los gastos que varían con el nivel de producción como las materias primas, los salarios y el combustible y comprende todos los costos que no son fijo.
- ✓ **Fijo**: representa el gasto monetario total en que se incurre aunque no se produzca nada.
- ✓ **Total**: representa el gasto monetario total mínimo necesario para obtener cada nivel de producción.

3.9 Beneficio

Son los ingresos netos o la diferencia entre las ventas totales y los costos totales. Las empresas se sienten tentadas a producir los bienes de elevada demanda por los elevados beneficios que pueden obtener, por la misma razón abandonan las áreas en las que pierden dinero (Samuelson. P & Nordhaus, 1993).

El mismo autor expone que los tipos de beneficios son:

- ✓ **Beneficio social**: Se dice que son todas aquellas prestaciones otorgadas voluntariamente por el empleador, pero también el grado de satisfacción al adquirir un producto o servicio a un precio determinado.
- ✓ **Beneficio económico**: Es la ganancia que obtiene el actor de un proceso económico y que se calcula como los ingresos totales menos costes totales de producción, distribución y comercialización.

3.10 Relación Costo y beneficio

De acuerdo a Herrera. F, Velasco. C & Radulavich. R (1994:42) plantea que la relación costo beneficio indica la razón del retorno en dinero obtenido por cada unidad monetaria invertida. Esta relación se calcula dividiendo el ingreso bruto entre el costo total.

Observe la siguiente fórmula:

$$\mathbf{RC/B= IB/CT}$$

Donde:

RC/B: relación costo beneficio.

IB: ingreso Bruto.

CT: costo total.

Aplicando la formula de la relación costo beneficio se puede obtener los siguientes resultados:

RCB=1 está en punto de equilibrio (no se pierde, ni se gana).

RCB \geq 1 es rentable.

RCB \leq 1 indica pérdida.

IV. METODOLÓGIA Y MATERIALES

4.1 Tipo de estudio

Cualitativo con elementos cuantitativos, descriptivo, retrospectivo y de corte transversal.

Según Hernández. R, Fernández, C & Baptista. P, (2006) define que los enfoques cualitativos y cuantitativos son paradigma de la investigación, pues ambos emplean proceso cuidadoso, sistemático y empírico en su esfuerzo por generar conocimiento y utilizar en general cinco fases similares y relacionadas entre sí:

- a) Llevan a cabo observaciones y evaluaciones de fenómenos
- b) Establecen sus posiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- c) Demuestra el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las prueba o del análisis.
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas, incluso para generar otras.

Es decir que el enfoque cualitativo: introduce el término “verstehen” o entender, como lo que reconoce que además de la descripción y medición de variables sociales deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto donde ocurre el fenómeno.

Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar la teoría.

El mismo autor expone que el estudio **Descriptivo**: Es el enfoque descriptivo, busca especificar las propiedades las características y los perfiles de personas o grupos,

comunidades, procesos, objeto o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables). Aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Retrospectivos: según la página (http://www.ehowenespanol.com/tipos-estudios-retrospectiva-info_243621/), significa mirar hacia atrás, contemplar, analizar o reflexionar. Los estudios retrospectivos hacen uso de la información que se recogió previamente por razones no relacionadas con la investigación

Corte transversal: Cuando el periodo que se estudia, es una pequeña parte de todo su proceso ya sea etapas o partes de esas etapas (Calero. V & Picón. A, 1997).

4.2 Área de estudio

Banco de la producción (BANPRO) y cuerpo de docentes de URACCAN Bilwi.

4.3 Unidad de análisis

Atención al cliente, gerente y docentes de URACCAN que usa el servicio.

4.4 Duración de estudio

Enero – Junio, 2015.

4.5 Universo

1 gerente, 5 trabajadores (Servicios Bancarios) y 25 docentes de URACCAN que hace uso de banca en línea.

Según Hernández R, et al (2006) define el universo como el conjunto de unidades de análisis para los cuales serán válidos los resultados y conclusiones de nuestro trabajo, constituyen el universo de estudio.

4.6 Muestra

El 100% del universo.

4.7 Tipo de muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia, para que los elementos del universo no tengan la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra.

4.8 Fuentes primarias de recolección de información

Información obtenida directamente del gerente y personal de atención al cliente a través de la entrevista aplicada y encuestas a docentes de URACCAN.

Según López, J. (1995), define La entrevista como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

Guía de encuesta estructurada a docentes.

Hooker, S & Halze, E. Plantea que la Encuesta es un método, se basa en que la información se obtiene a través de preguntas que generalmente se responde por escrito, enviadas ya sea a través del correo o entregadas directamente.

4.9 Fuentes secundarias

Revisión de bibliografías e internet.

4.10 Criterios de inclusión

Se incluyo a:

- ✓ 25 docentes de tiempo completo que usa el servicio de banca en línea.
- ✓ 1 gerente y 5 trabajadores (servicios bancarios) del banco.
- ✓ Docentes que utilizan la banca en línea para realizar sus gestiones financieras.

4.11 Criterio de exclusión

Se excluyo a:

- ✓ Docentes que no usa el servicio de banca en línea.
- ✓ Funcionarios que son de otras áreas del banco.
- ✓ Docentes horarios de URACCAN.

4.12 Plan de tabulación de la información

Para la tabulación de la información:

- ✓ Cuantitativa se utilizó la técnica de palote, el análisis se hizo a través de la estadística descriptiva.
- ✓ Cualitativa utilizó la tabla matricial, para su procesamiento y análisis encontró diferencias y similitudes en los resultados según los objetivos específicos de la investigación.

4.13 Variables

- Gestiones financieras que realizan los docentes en el BANPRO a través de banca en línea.
- Impacto socio-economico y tecnológico de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN.
- Costo-beneficio de banca en línea para gestiones financieras.

Según (Hooker. S & Halze. E), **Variable:** Es una cualidad, propiedad o característica de las personas, cosas en estudio que puede ser enumeradas, medida cuantitativamente y que varía de un sujeto a otro.

4.14 Aspecto ético

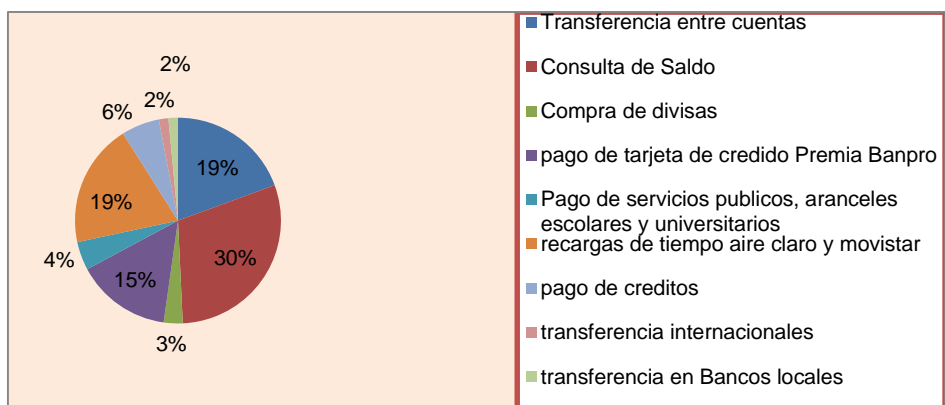
Este trabajo se está elaborando con fines académicos y se mantendrá en anonimato los nombres de cada uno de los que contribuyeron al desarrollo de esta investigación.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presenta los resultados obtenidos, a través de los instrumentos de recolección de datos (Guía de entrevistas, encuestas), las cuales fueron aplicadas a informantes claves. Posteriormente analizadas y discutidas de acuerdo a cada variable de la investigación (objetivos específicos).

5.1 Gestiones financieras que realizan los docentes de URACCAN Bilwi en el BANPRO

Los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los docentes tiempo completo de URACCAN, demuestra que dentro de la gama de opciones que ofrece el banco de la producción sucursal Puerto Cabezas, para la realización de gestiones financieras mediante la banca en línea, tenemos que el 30% de los encuestados manifestaron que realizan consulta de saldos, 19% transferencia entre cuenta, 19% usan para comprar recarga de tiempo aire (Claro o Movistar), 15% para pago de tarjeta de crédito premia Banpro, 6% pago de créditos, 4% de servicios públicos, 3% lo utilizan para compra de divisas y una mínima parte de los docentes (4%) realizan transferencia internacionales y transferencia a bancos locales. (Ver gráfica 1).



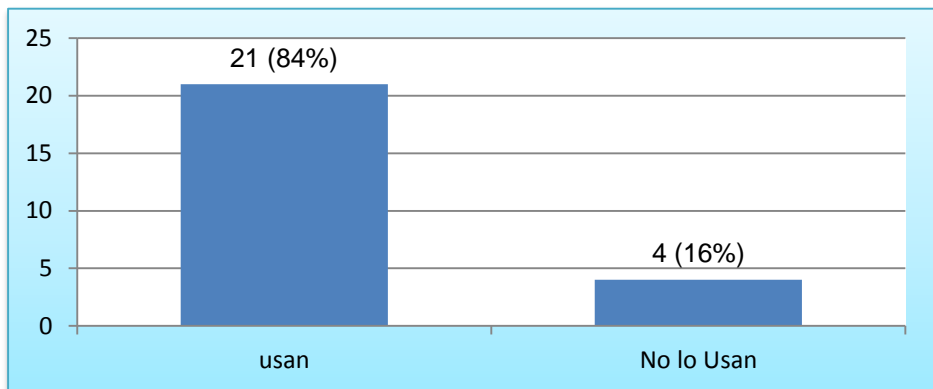
Gráfica 1: Gestiones financieras realizada por docentes a través de banca en línea.

Comparando los resultados de los encuestados y lo expresado por el gerente, personal de atención al cliente del banco tienen similitudes en cuanto a las operaciones bancarias que pueden realizar los docentes a través de la banca online.

En este sentido Jeannette L, (2012) define la banca en línea como herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a internet.

5.2 Uso de la banca en línea

Tal como señala en la **gráfica 2**, el uso de la banca en línea tiene un mayor porcentaje (84%) pero de forma regular y un 16% de los Docentes no hace uso o no les interesa conocer de los trámites bancarios que se puede hacer en línea.



Gráfica 2: Uso de banca en línea por docentes de URACCAN Bilwi.

La mayoría de los encuestados manifestaron que tiene dominio y conocimiento de la informática, pero los 16% de los encuestados expresaron que no tienen tiempo, conocimiento en cuanto al uso y manejo del servicio facilitado por la entidad bancaria, esto indica mucho de que hacer por parte del banco, con el fin de incrementar el porcentaje de uso del servicio.

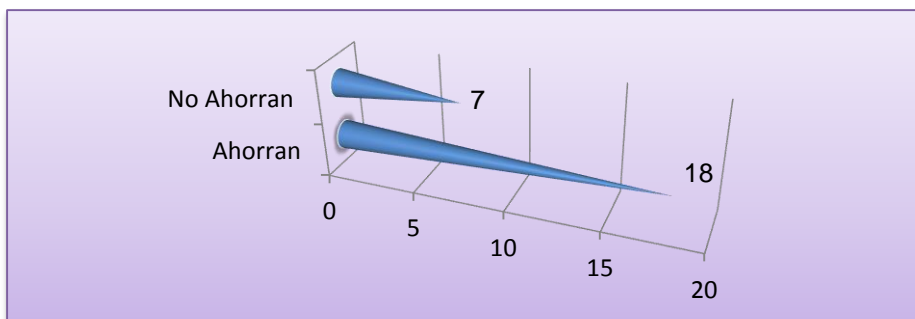
5.3 Impacto de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN

El resultado ha demostrado que el servicio de banca en línea que presta BANPRO permite que ellos realicen sus gestiones financieras en línea, sin la necesidad de ir al banco a hacer sus solicitudes.

Por tanto consideran que este servicio es de suma importancia en el aspecto social, pues, ha evitado que los docentes tengan que ir al banco hacer largas filas para realizar sus gestiones financieras, con el uso del servicio puede desde su casa, trabajo y oficina ser atendido de manera rápida. Generando seguridad y confianza porque al momento de hacer uso están en contacto directo con el proveedor del servicio (BANPRO).

En cuanto al impacto económico los docentes afirmaron que ha minimizado sus costos ya que no tienen que pagar por taxi, para acudir al banco ya que con el uso de la banca en línea ahorran por el pasaje de taxi C\$ 20.00 de ida (del recinto al ente), C\$ 80.00 de regreso (del banco a la universidad).

Y en cambio al uso de internet el ahorro se refleja en tiempo utilizado en el ciber, aproximadamente 30 minuto - 1 hora, que ocupan para realizar sus trámites bancarias en línea. En términos monetarios equivale desde C\$8.00 a C\$15.00 al día. Pues, el recurso ahorrado permite suplir otras necesidades básicas, teniendo mejor control de sus finanzas, (**ver gráfica 3**).



Gráfica 3: Docentes que ahorran dinero al utilizar la banca en línea.

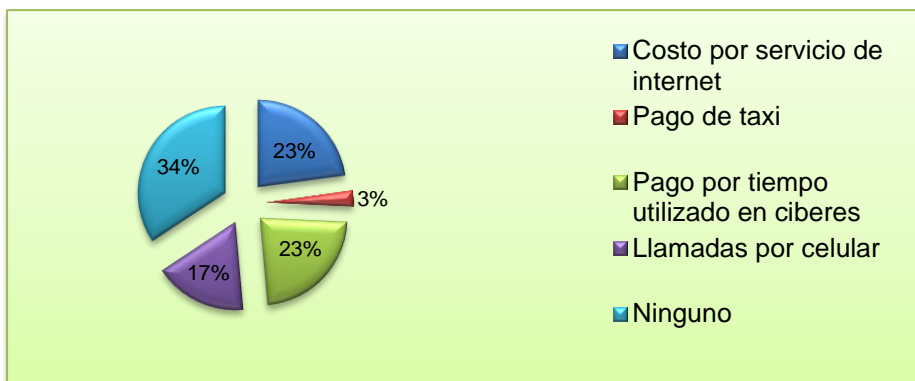
Tal como refleja en la **gráfica 3**, el 72% (18 docentes) ahorran dinero con el uso del servicio y un 28% (7 de ellos) no ahorran, sin embargo, los encuestados manifestaron que en el ámbito tecnológico el servicio permite hacer sus gestiones financieras a nivel global es decir desde cualquier parte del mundo de una manera más rápida y apearse a los cambios que puedan surgir en la tecnología.

Este resultado tiene similitud con las opiniones del gerente y personal de atención al cliente, por lo que ellos expresaron, **“los impactos de la banca en línea ha permitido a los clientes tener acceso a cualquier hora sin necesidad de ir al banco a hacer sus gestiones”**. Analizando con el marco teórico, lo anterior expuesto concuerda ya que los impactos del servicio son económicos, sociales y tecnológicos.

5.4 Costo-beneficio de banca en línea para gestiones financieras

5.4.1 Costo

Continuando con la variable relación coste-beneficio, se indagó sobre los costos que incurren los docentes al utilizar el servicio, lo cual se detalla en la siguiente grafica.



Gráfica 4: Costo que incurren los docentes al utilizar la banca en línea.

Esta grafica muestra que el 23% de los encuestados incurre a coste por el servicio de internet, un 23% pago por tiempo utilizado en ciber, 17% coste en realizar llamada por celular, una mínima parte (3%) pagan taxi en el momento de acudir a un ciber para hacer uso del servicio y gran parte de los docentes (34%) no incurren en ningún costo debido a que tiene sus propias computadoras y el acceso a internet es con red inalámbrica de la institución donde laboran.

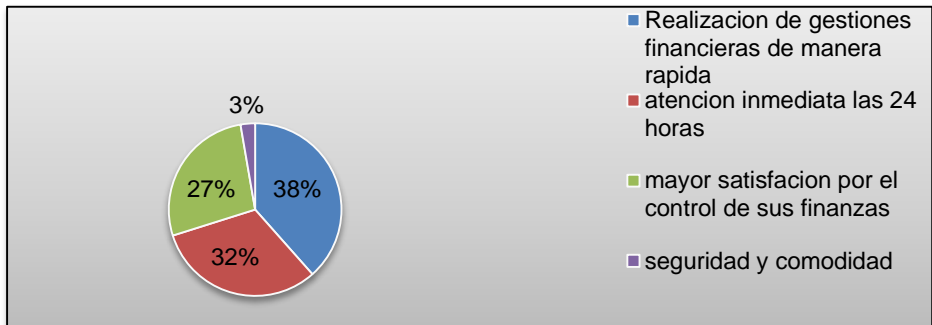
Las opiniones de los docentes son diferentes a lo expresado por el personal de atención al cliente ya que plantean que **“los clientes no incurren a ningún costo porque el servicio es gratuito”**, por tanto se ha constatado, que el 66% de docentes incurren a diferentes costes para realizar sus gestiones financieras a través de la banca en línea. Pues relacionando los resultados de la encuesta con el marco teórico coinciden ya que según Polimeni. R et al (1994), conceptualiza, los costos: en valor sacrificado para adquirir bienes o servicios.

5.4.2 Beneficios

Los principales servicios que ofrece la banca en línea son sencillos como consulta de saldos, transferencia interna entre cuentas lo cual permite tomar decisiones y agilizarlos.

Sin embargo si una persona acude a una sucursal para conocer su saldo, las largas filas no permiten agilidad en su gestión. Por estas razones, en la siguiente grafica presenta los beneficios que reciben los docentes con el uso del servicio.

5.4.2.1 Beneficios sociales

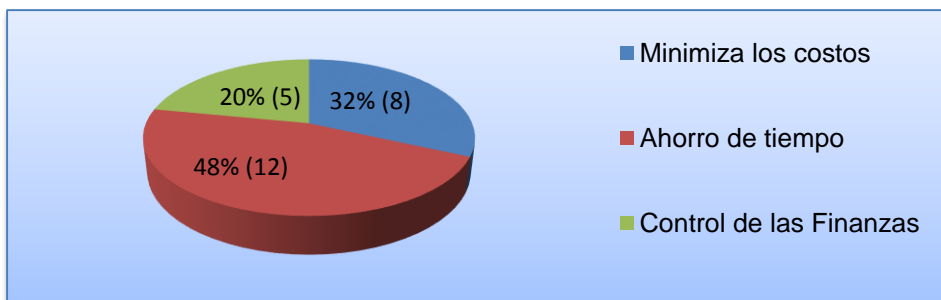


Gráfica 5: Beneficio social.

La grafica nos muestra que un 38% de los encuestados manifestaron que uno de los beneficios sociales es la realización de gestiones financieras de manera rápida, 32% atención inmediata las 24 horas, 27% mayor satisfacción por el control de sus finanzas y 3% por seguridad y comodidad que han permitido la introducción de este servicio.

5.4.2.2 Beneficios económicos

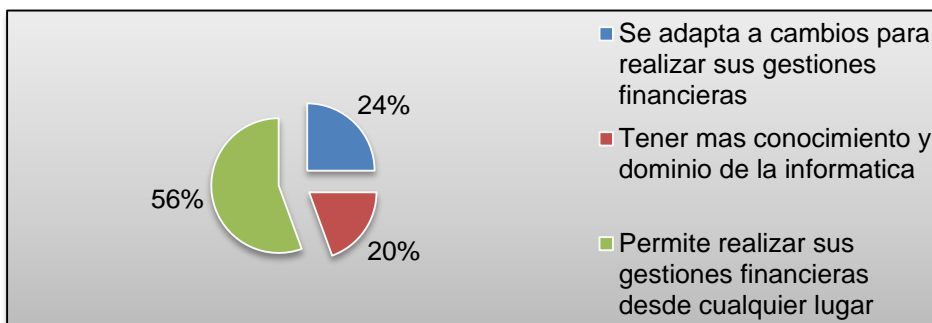
En cuanto al beneficio económico el 32% de los encuestados opinaron que el beneficio económico es en la minimización de costos, 48% ahorro de tiempo y un 20% en el control de sus finanzas (ver grafica 6).



Gráfica 6: Beneficios económicos.

5.4.2.3 Beneficios tecnológicos

En el ámbito tecnológico los beneficios presentados mediante la grafica 7, refleja que 14 docentes (56%) manifestaron que el principal beneficio de la banca online es la realización de gestiones financieras desde cualquier lugar, 6 (24%) en adaptación al cambio tecnológico y 5 docentes (20%) opinaron que la introducción de este servicio bancario ha permitido tener más conocimiento y dominio de la Informática.



Gráfica 7: Beneficios tecnológicos

Relacionando los resultados del gerente, personal y docentes se concuerda con la teoría descrita por Samuelson. P, (1993) beneficios: son todas aquellas prestaciones otorgadas voluntariamente por el empleador, pero también el grado de -

satisfacción al adquirir un producto o servicio a un precio determinado.

Por lo tanto el coste-beneficio está basado en obtener mayores y mejores resultados al menor coste posible y con menor esfuerzo invertido tanto por eficiencia técnica, motivación humana. Esto quiere decir los que obtienen beneficios y superan el coste son exitosos, para los que no superan fracasan. Esto se soporta con lo que describe Herrera. F et al (1994) que la relación coste beneficio indica la razón del retorno en dinero obtenido por cada unidad monetaria invertida.

La ventaja real del servicio banca por Internet, se destacan en los siguientes:

- ✓ **Comodidad:** El cliente tiene acceso desde su computadora en los servicios que ofrece su banco las 24 horas del día, sin verse sujeto a horarios, que generalmente no se ajustan a los particulares.
- ✓ **Rapidez:** Puede realizar en pocos minutos sus transacciones, sin necesidad de formar filas o esperar por turno al banco.
- ✓ **Versatilidad y la capacidad de personalización del servicio:** El cliente posee en su PC, su propia sucursal bancaria, que permite acceder u obtener información de los servicios que más se ajusten a sus necesidades. Este representa una mejora en la interactividad del cliente con el banco, que al mismo tiempo genera información valiosa para el diseño, desarrollo de nuevas estrategias, productos y servicios acordes al perfil de cada cliente.
- ✓ **Amplía la accesibilidad y cobertura de los servicios del banco:** Puesto que rompe con las barreras geográficas. El cliente puede ponerse en-

contacto con su banco o tener acceso a sus cuentas, desde localidades donde el mismo no cuente con oficinas físicas e incluso cuando se encuentre en el extranjero.

- ✓ **Confianza y seguridad:** Mayor seguridad de la información a través de controles electrónicos procesados por dos usuarios autorizados por su empresa. Sistema de seguridad basado en estándares internacionales.
- ✓ **Ahorro:** Reduce costos debido a que el cliente no tiene que pagar por transporte (pasaje de taxi), para ir a realizar sus gestiones financieras en el banco y también reduce tiempo porque no tiene que hacer largas filas en la entidad bancaria para realizar sus trámites.
- ✓ **Confianza y seguridad:** Por lo que es confidencial, es decir que el cliente al hacer uso de este servicio está en contacto directo solamente con la entidad proveedora.

Cabe mencionar que las ventajas del servicio no sólo alcanzan a los particulares, sino también a las empresas que hacen uso del mismo, pues evita el desplazamiento de personal para realizar algunas operaciones bancarias habituales, además que permite una mejor gestión del control de las finanzas de la compañía.

5.5 Alternativas para mejorar la eficiencia de la banca en línea

De acuerdo al instrumento aplicado a los docentes de URACCAN recinto Bilwi, manifestaron “para que la banca en línea sea más eficiente el banco tiene que capacitar a sus clientes (tiene que facilitar un manual de uso y manejo para que los clientes utilice de manera óptima). Esto permitiría que tengan dominio al utilizar el servicio y puedan agilizar los procesos financieros sin tener que salir de su casa u oficina”.

Lo siguiente es que incluyan pagos de servicios básicos a más entes locales como el caso de ENEL, Puerto Visión y universidades (URACCAN, BICU), de esa manera poder efectuar los pagos en línea y no ir necesariamente a la empresa.

Asimismo que permita hacer transferencias entre distintas cuentas no necesariamente a cuentas personales sino también a particulares para que los usuarios puedan sentirse satisfecho al momento que quieran hacer sus gestiones financieras y además permita hacer transferencias entre bancos locales (BANCENTRO Y BAC).

Analizando los resultados con la teoría de Rosenberg establece que la estrategia es la definición de las metas y objetivos a largo plazo de una empresa, la adopción de acciones y la asignación de los recursos necesarios para la consecución de estos objetivos. La eficiencia es cumplir con los objetivos y con mayor rendimiento, según hace constatar Greco, O, (1999).

Por tanto el resultado de la encuesta son diferentes con las opiniones del gerente y personal del banco pues ellos manifestaron que “**el servicio es eficiente, solamente que los clientes no están socializados con el uso de internet**”. Pero las opiniones de los docentes es que el servicio no es eficiente porque algunos clientes no tienen dominio en el uso y manejo de banca en línea.

VI. CONCLUSIONES

En función de los objetivos específicos, del sistema de variables diseñados para esta investigación, tomando en cuenta el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento metodológico, se presentan las siguientes conclusiones:

- ✓ Las gestiones financieras que más realizan los docentes tiempo completo de URACCAN con el uso de banca en línea es consulta de saldos, transferencia entre cuentas y compra de recarga de tiempo aire (claro o movistar).
- ✓ El servicio facilita a los docentes realizar sus gestiones financieras sin la necesidad de ir al banco a hacer solicitudes y tratar con un personal de atención al cliente, permitiendo controlar sus finanzas desde su oficina, hogar u otros lugares con acceso a internet.
- ✓ Los costos en que incurren al utilizar el servicio de la banca en línea son los siguientes: coste por el servicio de internet, pago por tiempo utilizado en ciber, por realizar llamada vía celular, por el pasaje de taxi al momento de acudir en un ciber para hacer uso del servicio.
- ✓ Los beneficios obtenidos por los docentes mediante el uso del servicio son las siguientes: realización de gestiones financieras de manera rápida, atención inmediata y personalizada, seguridad y comodidad, minimización de costos, ahorro de tiempo, control de sus finanzas, mayor conocimiento y dominio de la Informática.

- ✓ La banca en línea no es muy utilizada debido que el banco no facilita un manual donde especifique los pasos metodológicos a seguir para el uso y manejo del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones presentadas con respecto a banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN Bilwi, en el banco de la producción S.A (BANPRO) se propone las siguientes recomendaciones.

Al Banco

- ✓ Que introduzca más operaciones de gestión financiera que pueda realizar los docentes con el uso del servicio, tales como pago de servicio de energía, agua potable, y televisión por cable, para que no tengan que ir a las entidades a efectuar los pagos correspondientes.
- ✓ Permita hacer transferencias entre distintas cuentas y bancos locales de la ciudad de Bilwi, de esa manera los docentes se sientan satisfechos al hacer sus gestiones financieras a través de la banca en línea y no tengan que ir a los demás bancos para hacer transferencias.
- ✓ Faciliten un manual para que los clientes puedan tener conocimiento de los procesos que se deben seguir para realizar sus gestiones financieras en línea.

A las entidades que brindan servicios básicos en la ciudad

- ✓ Que firmen convenio con el BANPRO para que los clientes puedan realizar los pagos de los servicios a través de banca línea.

A la universidad URACCAN recinto Bilwi

- ✓ Que firmen convenio con las entidades bancarias de la ciudad para que los estudiantes universitarios puedan realizar los pagos de aranceles a través de banca en línea ya que algunos tienen cuenta bancaria.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS

- Andersen, A. (1999). Diccionario de Economía y Negocios, editorial Espasa Calpe, S.A, Madrid España.
- Calero. V & Picón. A (1997), manual de investigación: investigar es fácil 2da edición, UNAN Managua.
- Greco. O, (1999) Diccionario de economía, valleta ediciones.
- Hernández. R, Fernández, C & Baptista. P, (2006) metodología de la investigación 4ta edición. McGraw - HILLINTERAMERICA .S.A
- Herrera. F, Velasco. C & Radulovich. R (1994) Fundamentos de análisis económico. CATIE.
- Hooker. S & Halze. E, material de apoyo para la asignatura de metodología de investigación, URACCAN Bilwi.
- Jeannette, L (2012). Impacto de la banca electrónica en el rendimiento y perfil de riesgo de la gestión bancaria de Banesco, banco universal. Tesis de Maestría publicada, Universidad de centro occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, España.
- López. J, (1995) Introducción a la metodología de investigación científica 2da edición. Publicación científica de la salud pública.

- Ley N° 516 (1999) ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros, Managua Nicaragua.
- Larousse (2004), El pequeño Larousse ilustrado (decima novena edición), México, D. F.
- Polimeni. R, Fabozzi. F & Adelberg. A, (1994) contabilidad de costos 3era edición. McGraw - HILLINTERAMERICA .S.A.
- Rosenberg. J.M, Diccionario de administración y finanzas, océano grupo editorial, publicado por John Wiley & sons, nueva york, Estados Unidos.
- Samuelson. P & Nordhaus, (1993) economía decimocuarta edición, McGraw-HILLINTERAMERICA DE ESPAÑA .S.A
- URACCAN, (2008) Guía para el diseño y presentación de protocolo de investigación, Managua - Nicaragua.

Páginas web

- Recuperado el 13 de mayo de 2015 <http://tallermartin/2009/04/impacto-social-economico-y.html>.
- Recuperado el 15 de Mayo 2015 <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=6000000000000122&idCategoria=2>.

XI. Anexos

Tabla matricial 1: Aplicada a informantes claves: gerente del banco de la producción (BANPRO), son las siguientes.

En relación a la pregunta ¿En qué año se comenzó a utilizar la banca en línea en el BANPRO para gestiones financieras de clientes y porque? El entrevistado expreso:

“ En el año 2008 comenzó a utilizar la banca en línea para gestiones financieras (operaciones bancarias) con el propósito de permitir a los clientes a manejar sus finanzas desde la comodidad de su casa, oficina o cualquier lugar del mundo.

¿Cuáles son las gestiones financieras que pueden realizar los docentes tiempo completo de URACCAN a través de la banca en línea?

Las gestiones que pueden realizar son los siguientes:

- ✓ Transferencias entre cuentas.
- ✓ Compra y venta de divisas
- ✓ Pago de tarjetas de crédito PREMIA Banpro.
- ✓ Pago de servicios públicos, aranceles escolares y universitarios.
- ✓ Recargas de tiempo aire Claro y Movistar.
- ✓ Pago de créditos.
- ✓ Transferencias internacionales.
- ✓ Transferencias bancos locales.
- ✓ Compra-venta de divisas con tasa preferencial.

¿Cuáles son los impactos de la banca en línea en las operaciones bancarias?

El impacto de la banca en línea en las operaciones bancarias ha permitido que los clientes realicen sus gestiones financieras en línea sin necesidad de ir al Banco a tratarse con un personal.

¿Cuáles son los costos en que incurre el banco al brindar el servicio de Banca online?

Los costos en que incurre el Banco es cuanto a las inversiones que realiza en las innovaciones tecnológicas para ofrecer el servicio de la Banca en Línea a sus clientes.

¿Cuáles son los beneficios que obtiene el Banco al brindar el servicio de la Banca en Línea?

Mediante la implantación de este servicio uno de los Beneficios que obtiene el Banco es captar más clientes ya que uno de los requisitos para usar el servicio es tener una cuenta Bancaria en el Banco.

¿Qué estrategias implementaría usted para que la Banca en línea sea más eficiente para gestiones financieras?

La Banca en línea es eficiente, lo único es que el cliente no lo ve así porque tiene miedo en entrar en internet ya que existe muchos Hacker entonces esto hace que muchos no utilice el servicio.

Fuente: entrevista, 2015.

Tabla matricial 2: Aplicada a personal de atención al cliente del banco de producción (BANPRO), son las siguientes.

En relación a la pregunta ¿Los Docentes tiempo completo de URACCAN usan la Banca en Línea? Si o no? Porque? los entrevistados expresaron que:

Si utiliza la Banca en línea porque le permite a ahorrar tiempo, y realizar sus gestiones financieras cómodamente desde su hogar, oficina de trabajo a cualquier hora.

¿Cuáles son las gestiones financieras que realizan los docentes de URACCAN a través de la Banca en Línea?

Las gestiones que pueden realizar son los siguientes:

- ✓ Transferencias entre cuentas.
- ✓ Compra y venta de divisas
- ✓ Pago de tarjetas de crédito PREMIA Banpro.
- ✓ Pago de servicios públicos, aranceles escolares y universitarios.
- ✓ Recargas de tiempo aire Claro y Movistar.
- ✓ Pago de créditos.
- ✓ Transferencias internacionales.
- ✓ Transferencias bancos locales.
- ✓ Compra-venta de divisas con tasa preferencial.

¿Cuál es el impacto de la Banca en Línea para gestiones financieras realizadas por los Docentes?

Ha permitido que los clientes tengan acceso las 24 horas y los 7 días de la semana, sin necesidad de estar viniendo al Banco para realizar sus gestiones financieras.

¿Cuáles son costos y beneficios para los Docentes de URACCAN al utilizar el servicio de Banca en Línea para gestiones financieras?

Los clientes no asumen ningún costo para utilizar este servicio ya que es gratuito, única debe de tener su cuenta Bancaria en el Banco para poder tener acceso al servicio.

Los beneficios que reciben son los siguientes:

- ✓ Ahorro de tiempo.
- ✓ Minimización de los costos.
- ✓ Atención las 24 horas y acceder desde diferentes lugares.
- ✓ Seguridad y confiabilidad para realizar sus gestiones financieras.

¿Qué estrategias implementaría usted para que la Banca en línea sea más eficiente para gestiones financieras?

Ninguno, porque el servicio es eficiente solamente que algunos de los clientes no están socializadas con el uso de internet por eso prefieren venir al Banco hacer sus gestiones financieras.

Fuente: entrevistas, 2015.

Tabla matricial 3: Aplicada docentes tiempo completo de URACCAN Bilwi, son las siguientes.

En relación a la encuesta ¿seleccione las gestiones financieras que realiza usted a través de la banca en línea?

Los encuestados realizan las siguientes gestiones financieras a través de la banca online:

- ✓ Transferencia entre cuenta.
- ✓ Consulta de saldo.
- ✓ Pago de tarjeta de credito premia BANPRO.
- ✓ Recarga de tiempo Aire claro.
- ✓ Transferencias Bancos locales.
- ✓ Transferencias internacionales.
- ✓ Pago de servicio publicos, aranceles escolares y universitarios.
- ✓ Pago de creditos.
- ✓ Compra de divisas.

¿Mencione para cada uno, los impactos socioeconómicos y tecnológicos que ha provocado la introducción de la Banca en línea para que usted realice sus gestiones financieras?

- ✓ **Los impactos sociales son:** Ahorro de tiempo, atención las 24 horas, satisfacción, atención privada, seguridad en las gestiones realizadas (no está propenso a asaltos), evita acudir al Banco y hacer largas filas para ser atendido, transferencia rápida, operar en un contexto mundial y adaptación a nuevas formas para realizar sus gestiones financieras.
- ✓ **Impactos económicos:** reduce los costos de transporte, evita pago por mora, y control de finanzas.
- ✓ **Impactos tecnológicos:** adaptación al cambio tecnológico y permite agilizar el proceso de las operaciones bancarias.

¿Usa usted el servicio de la banca en línea para realizar sus gestiones financieras? Si ___ No ___ ¿Por qué?

Sí, porque facilita realizar los procesos de las gestiones financieras desde cualquier parte tan solo con un clic y ahorramos de tiempo.

¿Cuáles son los costos en que incurre usted al utilizar el servicio de la banca en línea?

Los costos en que incurren son: costo por servicio de internet, llamadas por celular, pago por taxi y el tiempo utilizado en el ciber.

¿Cuál cree usted que son los beneficios que obtienen al utilizar la banca en línea para gestiones financieras?

- ✓ **Los beneficios sociales son:** realización de gestiones financieras de manera rápida, atención inmediata las 24 horas, seguridad y comodidad del dinero, mayor satisfacción por el control de sus finanzas.
- ✓ **Beneficios económicos:** minimiza los costos, ahorro de tiempo, control de las finanzas.
- ✓ **Beneficios tecnológicos:** permite adaptarse a los cambios para realizar sus gestiones financieras en línea, mayor rapidez para realizar las gestiones financieras, tener más conocimiento y dominio de la informática.

¿Usted al utilizar el servicio de la Banca en línea ahorra dinero? Si ___ No ___? ¿ y cuanto dinero ahorra al mes?

Si, ahorramos dinero estimada mente entre C\$ 50.00 a 300.00 al mes por el costo de transporte y por el servicio de internet.

¿Qué estrategia recomendaría usted para que la Banca en Línea sea más eficiente para gestiones financieras?

La estrategia sería generar confianza, dar más tiempo para el cambio de la contraseña, familiarizar y difundir a los clientes en el uso y manejo de la banca online, por otro lado que incluya más opciones de pago (pago de servicio energético, servicio de cable).

Fuente: encuesta, 2015.

Anexo 1: Guía de entrevista dirigida al gerente del BANPRO.

Somos estudiantes de la universidad de las regiones autónomas de la costa Caribe Nicaragüense (URACCAN) de la carrera de **Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas**, estamos realizando nuestra investigación Monográfica sobre el tema: Banca en línea para gestiones financieras de clientes de BANPRO, por tanto solicitamos su amable colaboración en contestarnos las siguientes preguntas.

- 1) ¿En qué año se comenzó a utilizar la banca en línea en el BANPRO para gestiones financieras de clientes y porque?
- 2) ¿Cuáles son las gestiones financieras que pueden realizar los docentes tiempo completo de URACCAN a través de la banca en línea?
- 3) ¿Cuáles son los impactos de la banca en línea en las operaciones bancarias?
- 4) ¿Cuáles son los costos en que incurre el banco al brindar el servicio de banca online?
- 5) ¿Cuáles son los beneficios que obtiene el banco al brindar el servicio de la banca en línea?
- 6) ¿Qué estrategias implementaría usted para que la banca en línea sea más eficiente para gestiones financieras?

Anexo 2: Guía de entrevista dirigida a personal de atención al cliente del BANPRO.

Somos estudiantes de la universidad de las regiones autónomas de la costa Caribe Nicaragüense (URACCAN) de la carrera de **Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas**, estamos realizando nuestra investigación Monográfica sobre el tema: Banca en línea para gestiones financieras de clientes de BANPRO, por tanto solicitamos su amable colaboración en contestarnos las siguientes preguntas.

- 1) Los docentes tiempo completo de URACCAN usan la banca en línea? sí o no? Porque?
- 2) ¿Cuáles son las gestiones financieras que realizan los docentes de URACCAN a través de la banca en línea?
- 3) ¿Cuál es el impacto de la banca en línea para gestiones financieras realizadas por los docentes?
- 4) ¿Cuáles son los costos y beneficios para los docentes de URACCAN al utilizar el servicio de banca en línea para gestiones financieras?
- 5) ¿Qué estrategias implementaría usted para que la banca en línea sea más eficiente para gestiones financieras?

Anexo 3: Guía de encuestas a docentes tiempo completo de URACCAN Bilwi.

Somos estudiantes de la universidad de las regiones autónomas de la costa Caribe Nicaragüense (URACCAN) de la carrera de **Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas.** Estamos realizando nuestra investigación monográfica, por tanto solicitamos su amable colaboración en contestarnos las siguientes preguntas.

l) marque con una (x) la respuesta que usted considere:

- 1) Seleccione las gestiones financieras que realiza usted a través de la banca en línea:
 1. Transferencia entre cuentas ()
 2. Consulta de saldo ()
 3. Compra y venta de divisas ()
 4. Pago de tarjeta de crédito Premia Banpro ()
 5. Pago de servicios públicos, aranceles escolares y universitarios ()
 6. Recargas de tiempo Aire claro y movistar ()
 7. Pago de créditos ()
 8. Transferencias internacionales ()
 9. Transferencias Bancos locales ()

- 2) Mencione para cada uno, los impactos socioeconómicos y Tecnológicos que ha provocado la introducción de la banca en línea para que usted realice sus gestiones financieras:

Impacto social:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Impacto económico:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Impacto tecnológico:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

3) ¿Usa usted los servicios de la banca en línea para realizar sus gestiones financieras (gestiones Bancarias)?

Si _____ No _____ ¿Por qué?

4) ¿Cuáles son los costos en que incurre usted al utilizar el servicio de la banca en línea:

- a. Costo por servicio de internet ()
- b. Alquiler de computadora ()
- c. Pago de taxi ()
- d. Pago por tiempo utilizado en ciber ()
- f. Llamadas por celular ()
- g. Ninguno ()
- h. Todo ()

5) ¿Cuál cree usted que son los beneficios que obtiene al utilizar la Banca en línea para gestiones financieras:

Beneficios sociales:

- 1) Realización de gestiones financieras de manera rápida ()
- 2) Atención inmediata las 24 horas ()
- 3) Mayor satisfacción por el control de sus finanzas ()
- 4) Seguridad y comodidad de su dinero ()

Beneficios económicos:

1. Minimiza los costos ()
2. Ahorro de Tiempo ()
3. Control de las Finanzas ()

Beneficios tecnológicos:

1. Permite adaptarse a los cambios para realizar sus gestiones financieras en línea ()
2. Tener más conocimiento y dominio de la Informática ()
3. Permite realizar sus gestiones financieras de manera rápida ()

6) ¿Usted al utilizar el servicio de la banca en línea ahorra dinero: Si_____ No_____

¿Y cuánto dinero ahorra al mes?

7) ¿Qué estrategias recomendaría usted, para que la banca en línea sea más eficiente para gestiones financieras?

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1:

Variable.	Sub-variable.	Definición.	Indicadores.	Fuentes.	Técnica.
Describir las gestiones financieras que realizan los docentes en el BANPRO a través de banca en línea.	Gestión	es la administración y dirección de una empresa atendiendo a una serie de procedimientos y reglas que mediante la coordinación y organización de los recursos	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
	Tipos de 1) gestión: Gestión de cartera:	Actividad consistente en la administración y gestión de los activos financieros que componen la cartera de un cliente con el objeto de obtener el máximo rendimiento posible.	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
		2) Gestión cobros	Actividad realizada por los bancos, cajas u otras entidades financieras consistentes en ocuparse del cobro de los efectos o facturas que sus clientes les han dado para ello.	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.

	3) Gestión de liquidez	Actividad consistente en el manejo y control de los inventarios de materia primas, productos semielaborados y productos terminados con el fin de disminuir su volumen al máximo posible sin poner en peligro el proceso productivo y comercial.	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta
	4) Gestión de patrimonios	Actividad que realizan las entidades gestoras de patrimonio consistentes en la administración y gestión de carteras de valores mobiliarios de sus clientes, asesoramiento en temas financieros y en la colocación de emisiones tanto públicas como privadas.	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo	Guía de entrevista. Guía de encuesta
	5) Gestión de riesgos	Actividad consistente en estudiar y controlar los riesgos que puedan surgirle a una empresa o institución en sus actividades financieras (mantenimiento de deudas, compra de activos, inversiones, etc.).	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta

	Gestiones financieras	Actividad dedicada al análisis de la necesidad financiera de una empresa, mediante la búsqueda, elección y control de los recursos financieros necesarios para la consecución de unos objetivos. Comprende tareas como la de captación de fondos, la elección de proyectos de inversión, la retribución de préstamos y créditos.	Político Social Financiero Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
	Docentes	Son personas que facilitan, promuevan y generan la reflexión, la discusión y búsqueda de alternativas creativas.	Social Académico Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
	Banco	Son instituciones financieras autorizadas como tales, dedicada habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósito o cualquier otro título, y a prestar otros servicios de financieros.	Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
	Tipos de Bancos: 1) publico	Son los bancos cuyo capital son aportados por el estado del País, en el caso de Nicaragua se trata del Banco Central.	Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.

Banca en línea	2) privado	Son los bancos cuyo capital es aportado por accionistas particulares y en el caso de nuestro país corresponde a todas las restantes instituciones del sistema bancario.	Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
	3) Mixtos	Son los bancos cuyo capital es aportado tanto por privado y por público y se mantiene a sí por el tiempo.	Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
	Banca en línea	Son herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a internet.	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.

	<p>Gestiones financieras realizadas a través de banca en línea</p>	<p>Son: consulta de saldos y estados de cuenta, solicitud de chequeras y de referencias comerciales, activación de tarjetas de débito y de crédito, transferencia de dinero, pago de tarjetas de crédito, cambios de clave de seguridad y domiciliación de pagos de servicios.</p>	<p>Social Financiero Económico</p>	<p>Gerente y Docentes de tiempo completo.</p>	<p>.Guía de entrevista. Guía de encuesta.</p>
--	--	--	--	---	--

Fuente: elaboración propia

Cuadro 2:

Variable.	Sub-variable.	Definición.	Indicadores.	Fuentes.	Técnica.
Valorar el impacto socioeconómico y tecnológico de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN .	Impacto	El impacto es el efecto que produce en alguien o algo un suceso o acción.	Político Social Económico Ambiental Cultural	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. y Guía de encuesta.
	Tipos de Impacto: 1) Impacto económico	Los impactos económicos también están definidos con cierta precisión. Se dispone de indicadores normalizados para considerar la balanza de pagos de tecnología, el comercio de bienes de alta tecnología y principalmente, la innovación tecnológica	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
	2) Impacto Social	Se refiere al cambio efectuado en la sociedad debido al producto de las investigaciones. Son el resultado a nivel de propósito o fin del programa.	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.

	3) Impacto tecnológico	Los avances tecnológicos provocan reacciones muchas veces totalmente disimiles, desde quienes lo plantean un crecimiento sin límite que permitiría a todos nadar en abundancia, con un enriquecimiento en la calidad de vida resultado de los procesos científico-tecnológicos.	Político Social Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista. Guía de encuesta.
--	------------------------	---	---------------------------------	--	--

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 3:

Variable.	Sub-variable.	Definición.	Indicadores.	Fuentes.	Técnica.
Relacionar el coste-beneficio de banca en línea para gestiones financieras por docentes de URACCAN.	Costo	Se define los costos como el valor sacrificado para adquirir bienes o servicios que se miden en dólares mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtiene los beneficios.	Político. Social. Económico.	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista Guía de encuesta.
	Tipos de costos: 1) Costo variable	<u>Costo variable:</u> representa los gastos que varían con el nivel de producción como las materias primas, los salarios y el combustible y comprende todos los costos que no son fijo.	Político. Social. Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista Guía de encuesta

	2) costo fijo	<u>Costo fijo:</u> representa el gasto monetario total en que se incurre aunque no se produzca nada.	Político. Social. Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista Guía de encuesta
	3) costo total	<u>Costo total:</u> representa el gasto monetario total mínimo necesario para obtener cada nivel de producción.	Político. Social. Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista Guía de encuesta
	beneficio:	Son los ingresos netos o la diferencia entre las ventas totales y los costos totales. Las empresas se sienten tentadas a producir los bienes de elevada demanda por los elevados beneficios que pueden obtener y, por la misma razón abandonan las áreas en las que pierden dinero.	Social. Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista Guía de encuesta

	Tipos de Beneficios: Beneficio Social	Se dice que son todas aquellas prestaciones otorgadas voluntariamente por el empleador, pero también el grado de satisfacción al adquirir un producto o servicio a un precio determinado.	Social. Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista Guía de encuesta
	2) Beneficio económico	Es la ganancia que obtiene el actor de un proceso económico y que se calcula como los ingresos totales menos costes totales de producción, distribución y comercialización.	Social. Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo	Guía de entrevista Guía de encuesta
	Costo y beneficio	La relación coste beneficio indica la razón del retorno en dinero obtenido por cada unidad monetaria invertida. Esta relación se calcula dividiendo el ingreso bruto entre el costo total.	Social. Económico	Gerente y Docentes de tiempo completo.	Guía de entrevista Guía de encuesta

Fuente: elaboración propia.