	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15
			VERSIÓN	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			
			FECHA	03/04/2017
		PÁGINA	1 de 1	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): EDINSON ANDRÉS **APELLIDOS:** AFANADOR VALERO

NOMBRE(S): ROSA DELIA **APELLIDOS:** LLANES BARON

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CARLOS FABIAN **APELLIDOS:** RICO ROJAS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL FLUJO DE EFECTIVO EN EL KIOSCO AGILIZADOR UBICADO EN LA TORRE B DEL BLOQUE ADMINISTRATIVO EN LA DEPENDENCIA DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SEDE CUCUTA.

RESUMEN. El presente trabajo de investigación centra el desarrollo en el análisis de la falta de flujo de efectivo en las transacciones del kiosco agilizador instalado en la dependencia de tesorería, generando factores de incidencia, demora, pérdidas de transacciones y disminución en la atención generada a la comunidad universitaria al no contar con los niveles de liquidez requeridos, con el fin de garantizar el proceso de pagos adecuado para sus usuarios en la recolección de efectivo o en procesos devolutivos en el área de prestación del servicio.

PALABRAS CLAVES: FLUJO DE EFECTIVO – PECUNIARIOS – PROCESOS ADMINISTRATIVOS – RECAUDOS – SISTEMA AUTOMATIZADO

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 79 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 19 **CD ROOM:**

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL FLUJO DE EFECTIVO EN EL KIOSCO
AGILIZADOR UBICADO EN LA TORRE B DEL BLOQUE ADMINISTRATIVO EN LA
DEPENDENCIA DE TESORERIA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA
SANTANDER SEDE CUCUTA.

AUTORES:

EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO

ROSA DELIA LLANES BARON

PROYECTO DE GRADO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA TECNOLOGICA COMERCIAL Y FINANCIERA
CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

2022

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL FLUJO DE EFECTIVO EN EL KIOSCO
AGILIZADOR UBICADO EN LA TORRE B DEL BLOQUE ADMINISTRATIVO EN LA
DEPENDENCIA DE TESORERIA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA
SANTANDER SEDE CUCUTA.

AUTORES:

EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO

ROSA DELIA LLANES BARON

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DIRECTOR

CARLOS FABIAN RICO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA TECNOLÓGICA COMERCIAL Y FINANCIERA
CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

2022



HORA: 02:00 PM
FECHA: 31 DE MARZO DEL 2022
LUGAR: EDIFICIO CREAD, TERCER PISO, SALA DE PROYECCION N° 4
JURADOS: ISLANDE JESUS CARRILLO GALLO
CARLOS ARTURO BAEZ
LUIS FERNANDO GUARDIOLA PLAZAS

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL FLUJO DE EFECTIVO EN EL KIOSCO AGILIZADOR UBICADO EN LA TORRE B DEL BLOQUE ADMINISTRATIVO EN LA DEPENDENCIA DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SEDE CÚCUTA

DIRECTOR: CARLOS FABIAN RICO ROJAS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRA
<u>EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO</u>	<u>1462474</u>	<u>CUATRO. CINCO</u>	<u>4.5 MERITORIA</u>
<u>ROSA DELIA LLANES BARON</u>	<u>1462473</u>	<u>CUATRO. CINCO</u>	<u>4.5 MERITORIA</u>

FIRMAS DE LOS JURADOS

ISLANDE JESUS CARRILLO GALLO

CARLOS ARTURO BAEZ

LUIS FERNANDO GUARDIOLA PLAZAS

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

VoBo.

MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO
COORDINADORA COMITÉ CURRICULAR

Tabla De Contenido

Introducción	11
1. Descripción Del Problema	12
1.1 Delimitación Del Problema	13
1.2 Planteamiento Del Problema	14
2. Antecedentes Del Proyecto	16
2.1 Antecedentes Empíricos	16
3. Justificación El Proyecto	18
3.1 Justificación Teórica	18
3.2 Justificación Conceptual	19
4. Objetivos	20
4.1 Objetivo General	20
4.2 Objetivo Específicos	20
5. Recursos Del Proyecto	21
5.1 Recursos Humanos	21
5.2 Recursos Locativos O Físicos	21
5.3 Recursos Materiales	21
5.4 Recursos Institucionales	21
6. Marco De Referencia	22
6.1 Marco Teórico	22
6.2 Marco Conceptual	26
6.3 Marco Contextual	29
6.4 Matriz De Cumplimiento De Variables	31
7. Diseño Metodológico	36
7.1 Tipo De Investigación	36
7.2 Investigación Aplicada	37
7.3 Instrumento	38
7.4 Validación Y Confiabilidad Del Instrumento	39
7.5 Técnica De Recolección De Datos	51
8. Análisis De Datos: Estadísticas Y Resultados	52
8.1 Análisis De La Información	52
8.2 Resultados	54

9. Conclusiones	65
10. Recomendaciones	67
11. Plan Operativo	69
11.1 Cronograma	69
11.2 Presupuesto	70
Bibliografía	76
Anexos	78

Lista De Anexos

Anexo 1 Ubicación Interpagos a nivel nacional	78
Anexo 2 Distribución Virtual Thecnologies a nivel internacional	78
Anexo 3 Ubicación en las ORIP a nivel Nacional	79

Lista De Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades	74
Tabla 2. Presupuesto	75

Lista De Ilustraciones

Ilustración 1 Ubicación dependencia de tesorería en la UFPS vista del mapa	30
Ilustración 2 Ubicación dependencia de tesorería en la UFPS vista satelital	30
Ilustración 3 Primera sección	41
Ilustración 4 Información encuestados	42
Ilustración 5 Primera pregunta	42
Ilustración 6 Segunda pregunta	43
Ilustración 7 Tercera pregunta	43
Ilustración 8 Cuarta pregunta	44
Ilustración 9 Quinta pregunta	45
Ilustración 10 Segunda sección	45
Ilustración 11 segunda sección primera pregunta	46
Ilustración 12 segunda sección segunda pregunta	46
Ilustración 13 segunda sección tercera pregunta	47
Ilustración 14 segunda sección quinta pregunta	47
Ilustración 15 segunda sección cuarta pregunta	48
Ilustración 16 Tercera Sección primera pregunta	49
Ilustración 17 Tercera Sección segunda pregunta	49
Ilustración 18 Tercera Sección tercera pregunta	49
Ilustración 19 Tercera Sección cuarta pregunta	50
Ilustración 20 niveles de participación por semestres de los diferentes programas académicos	54

RESÚMEN

La falta de flujo de efectivo en una organización, negocio o entidad es un inconveniente que afecta en gran proporción a los usuarios asistentes, en la mayoría de las organizaciones no cuentan con los niveles de solvencia económica, con el fin de garantizar el proceso de pagos adecuado para sus usuarios en la recolección de efectivo o en procesos devolutivos en el área de prestación del servicio. Las organizaciones han recurrido por la adaptación de nuevas propuestas, modelos o enfoques en búsqueda de la mejora continua de la atención a los usuarios, dado que la recolección del efectivo en los procesos de pago les permite a las organizaciones recaudar de manera más eficiente y poder contar con el efectivo para sus próximos procesos financieros.

Objetivo: Establecer un plan de mejoramiento del flujo de efectivo en el kiosco agilizador ubicado en la torre B del bloque administrativo en la dependencia de tesorería para el recaudo de los diferentes pecuniarios de la universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta.

ABSTRACT

Mismanagement of cash flows in organizations, entities or businesses is one of the most frequent financial problems today, given that they do not have the necessary funds and cannot finance the current activities on which they depend for development. of their economic activity, The economic decline that is evident in the country is one of the main producers of low demand for goods and services, due to which there is a delay in the collection of cash by organizations, entities or businesses on the accounts receivable from their different clients.

The cash flow of cash can be solved in days or can cause long-term inconveniences; however, each organization manages a cash and financial solvency control in a different way, looking for the appropriate measures to avoid constant inconveniences and likewise, being insolvent before the payment of their different responsibilities as creditors, suppliers, among others.

According to the information provided by the superintendency of companies, in Colombia in the year 2019 with a cut-off on June 30 of the respective year, 656 company insolvency requests were received in the first half of 2019, 443 in Bogotá and 213 in our 6 regional governments. This contrasts with the total number of requests in 2018, which were 973 in the entire country, 301 in Bogotá and 672 in the 6 regional governments.

Keywords

Cash Flow - Pecuniary - Administrative Processes - Collections - Automated System

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres: Zenaida y Orlando, Martha, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Dr. Héctor Miguel Parra López, Rector de la Universidad Francisco de Paula Santander al Ingeniero Víctor Jhoel Bustos Urbano, (Secretario de Medio Ambiente Recursos Naturales y Sostenibilidad del Departamento Norte de Santander) a la Dra. Gloria Vera (Jefe de Área de Tesorería de la Universidad Francisco de Paula Santander) y al tutor de nuestro proyecto de investigación Fabián Rico, quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente tutor, y a los estudiantes de Nuestra Alma Mater por su valioso aporte para nuestra investigación.

Introducción

El mal manejo de flujos de efectivo en las organizaciones, entidades o negocios es uno de los problemas financieros más frecuentes hoy en día, dado que al no contar con los fondos necesarios no pueden realizar la financiación de las actividades corrientes de las cuales dependen para el desarrollo de su actividad económica; el retroceso económico que se evidencia en el país es uno de los principales productores de baja demanda de los bienes y servicios ante lo cual se desarrolla un retraso en la recolección de efectivo por parte de las organizaciones, entidades o negocios sobre las cuentas por cobrar de sus diferentes clientes.

El flujo de efectivo de efectivo puede ser solucionado en el transcurso de días o puede ocasionar inconvenientes a largo plazo, no obstante, cada organización maneja un control de efectivo y solvencia económica de diferente manera en busca de las medidas adecuadas para evitar constantes inconvenientes y de igual manera ser insolventes ante el pago de sus diferentes responsabilidades de acreedores, proveedores, entre otros.

De acuerdo con la información proporcionada por la superintendencia de sociedades, en Colombia en el transcurso del año 2019 con corte al 30 de junio del respectivo año se recibieron en el primer semestre del año 2019, 656 solicitudes de insolvencia de empresas, 443 en Bogotá y 213 en las 6 intendencias regionales. Esto contrasta con el total de las solicitudes del año 2018, que fueron 973 en todo el país, 301 en Bogotá y 672 en las 6 intendencias regionales.

Palabras Clave:

Flujo De Efectivo – Pecuniarios – Procesos Administrativos – Recaudos – Sistema Automatizado

1. Descripción Del Problema

Analizando la situación del proceso de pagos realizado en el kiosco agilizador el cual se encontraba ubicado en la oficina de tesorería de la universidad Francisco de Paula Santander, se ha determinado que el mayor problema a tratar, desarrollar y mejorar es el flujo de efectivo que se manejaba para la devolución ante las transacciones que se realizaban en este instrumento el cual es el encargado del recaudo de los diferentes derechos pecuniarios manejando en la institución (constancias de matrícula académica/administrativa, pagos de multas, recaudo de liquidaciones, entre otros).

El kiosco agilizador es cargado con un monto de dos millones setecientos ochenta y cinco mil pesos colombianos (\$2.785.000) repartidos en las denominaciones de billetes de cinco mil (\$5.000) y billetes de dos mil (\$2.000), de igual manera en la denominación de monedas de quinientos pesos (\$500) y cien pesos (\$100). La anterior proporción de dinero es cargada en el kiosco agilizador por el carro de valores, el valor cargado y asignado para dicha función se estipula para una duración de 3 a 5 días de prestación de servicio de recaudo de los diferentes pagos que se realicen, de igual manera el valor proporcionado anteriormente cuenta con situaciones fallidas las cuales producen inconvenientes en la recolección de los pagos en este instrumento.

Como primer proceso analizamos que el valor proporcionado no es el adecuado para el manejo de la recolección de los diferentes pecuniarios manejados en la universidad dado que el kiosco agilizador maneja un sistema separado de efectivo recolectado y efectivo de devolución, por lo cual el dinero de ingreso en el kiosco por los pagos no puede ser utilizado para devoluciones

como es el sistema básico de un cajero en una entidad, en lo cual al quedar en un nivel de efectivo bajo determinado por los niveles de billetes que maneja el kiosco agilizador entra en un estado de NO OPERACIÓN hasta la llegada de transportadora de valores quienes son los encargados de la recolección y proporcionar el cargue nuevamente al instrumento.

Como segundo proceso y retomando lo mencionado en el punto anterior se analiza que al parar el proceso de recolección de efectivo produce un proceso de retenimiento de los pagos lo cual se han presentado suspensión hasta 2 días en la prestación del servicio y limitando el proceso de pagos de los usuarios sobre los diferentes pagos de pecuniarios de la Universidad Francisco de Paula Santander, de igual manera al retomar el servicio por el cargue de la provisión de efectivo proporcionado por la transportadora de valores la cantidad de usuarios aumenta en la necesidad de realizar los pagos, reduciendo el tiempo en la duración de efectivo para devolución en el pago de procesos del kiosco agilizador de 3 a 5 días hasta en un día a día y medio, un ejemplo claro de ello lo podemos apreciar en meses de realización de pagos de liquidación de estudiantes nuevos y antiguos de la Universidad Francisco de Paula Santander en el cual por la cantidad de usuarios asistentes a realizar el pago en el kiosco agilizador ubicado en la oficina de tesorería de la universidad es notorio el alto movimiento de efectivo en la devolución de efectivo respecto a los pagos en lo cual en un lapso de un día a día y medio se logra apreciar un estado NO OPERABLE por el bajo nivel de efectivo.

1.1 Delimitación Del Problema

El estudio del proyecto investigativo anteriormente mencionado se realizará en la universidad Francisco de Paula Santander ubicada en la ciudad de Cúcuta centrando la atención del proyecto

investigativo en la búsqueda de soluciones en el flujo de efectivo manejando por el Kiosco agilizador en búsqueda de una prestación del servicio adecuado y eficiente ante los diferentes usuarios que requieren el servicio de pagos de los diferentes pecuniarios de la universidad Francisco de Paula Santander.

1.2 Planteamiento Del Problema

El flujo de efectivo en el kiosco agilizador ubicado en la torre B bloque administrativo en la dependencia de tesorería de la universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta no es el adecuado para la prestación del servicio de pagos de dicha institución, es de resaltar que en la universidad se procede a la recolección de múltiples derechos pecuniarios que van desde constancias de matrículas académicas/administrativas, multas por demora en la entrega de implementos prestados a los estudiantes, administrativos o docentes, hasta la realización de los pagos de matrículas de pregrado y requisitos o procesos seleccionados de las modalidades posgrado, ante lo cual se analiza el mejoramiento de su flujo de efectivo para la adecuada prestación del servicio, cabe aclarar que la universidad Francisco de Paula Santander ha evolucionado en su metodología de recaudo de pagos desde un inicio en la creación de la universidad con un método de recaudo manual por medio de un cajero designado prestando el servicio el cual manejaba un nivel de efectivo base ante lo cual sus recaudos procedían a ser utilizados para proceso de devolución, creando de esta manera un sistema perpetuo de proporción efectivo, el cual carecía de eficiencia por los montos a devolución en momentos dados referentes a pagos, en segundo instancia este sistema evoluciono pasando a ser un recaudo bancarizado de los procesos pecuniarios, aun contando con una persona encargada de la caja de la universidad, el cual designaba las cuentas bancarias y los montos a cancelar estipulados por la universidad y

dicha persona se encargaba de verificar las gerencias proporcionadas por los bancos asignados para los pagos de los diferentes pecuniarios, en búsqueda de una mejora la universidad designo nuevamente el recaudo manual en la dependencia de tesorería de los pecuniarios en búsqueda de una mejora del servicio al presentarse inconformidades con las entidades bancarias, de igual manera se estipulo la recepción de las matrículas de pregrado, postgrados y preuniversitarios en las entidades bancarias en pro de evitar congestión en la dependencia de tesorería de la universidad, en tercera instancia se realizó la adecuación de un sistema automatizado de pagos en la dependencia de tesorería el cual brinda el servicio bancarizado de recolección de los pagos de los diferentes pecuniarios y a su vez recaudando matriculas de pregrado y preuniversitarios, el método de pago mencionado funciona en vinculación con un banco representante quien se encarga de presentar los reportes de pagos a la universidad, con lo cual se busca un servicio más eficiente de pagos a los usuarios (estudiantes, egresados o cualquier persona en búsqueda de una solicitud de la universidad), y de igual manera mejorar la experiencia del estudiante en tiempo de recaudo del trámite, agilidad del servicio, eficacia del proceso, entre otros, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente y dado el gran nivel de pecuniarios que abarca la universidad el kiosco agilizador ubicado en la dependencia de tesorería no abarca en su flujo de efectivo con el nivel necesario y requerido para la prestación del servicio, ante lo cual se presenta el actual proyecto investigativo mejoramiento del flujo de efectivo del kiosco agilizador ubicado en la torre B del bloque administrativo en la dependencia de tesorería de la universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta para poder dar inicio al estudio para la solvencia de este inconveniente.

2. Antecedentes Del Proyecto

2.1 Antecedentes Empíricos

En el desarrollo e investigación sobre los procesos de pagos realizados en el kiosco agilizador ubicado en la torre b bloque administrativo en la oficina de tesorería de la universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta revisamos el desarrollo o que antecedentes podemos encontrar para la implementación de este método de pago automatizado a nivel regional, nacional e internacional en lo cual encontramos lo siguiente:

- La empresa VIRTUAL THECNOLOGIES es una empresa con una trayectoria de más de 30 años prestando servicios de soluciones de automatización de servicios en medios de pagos u otros procesos en relación con la interacción usuario-maquina, esta empresa es un ejemplo claro del desarrollo en diferentes ciudades a nivel internacional prestando soluciones de pagos de una manera novedosa y adaptada a la evolución tecnológica que podemos apreciar hoy en día (Ver Anexo 1).
- INTERPAGOS es una empresa encargada de recaudar mediante diversos medios de pagos mayormente tecnológicos y presenciales la cual maneja múltiples plataformas para el desarrollo de sus diferentes procesos en coordinación de sus funciones e interacción de usuario-maquina y la búsqueda de innovación continua en diferentes sectores y áreas a nivel nacional e internacional (Ver Anexo 2).

Como referencia nos centramos en estas dos organizaciones las cuales son a nivel nacional, de igual manera encontramos otras empresas a nivel internacional como lo son:

- ROTULOS ELECTRONICOS (España)
- GRUPO COVIX (México)
- PULSO TEC (México)

De los primeros servicios de implementación de sistemas automatizados de pagos centrados en entidades los encontramos en el desarrollo de la ciudad de nacimiento BOGOTA de ambas empresas en las cuales nacen sus prototipos de desarrollo en la oficina de la ORIP (oficina regional de instrumentos públicos) prestando el servicio de sistemas automatizados con el fin de proporcionar una solución no bancarizada con el fin de obtener el certificado de libertad y tradición expedido por estas entidades en el caso del desarrollo establecido por Interpagos al igual en presencia de universidades a nivel nacional, de igual manera expandiendo su cobertura a nivel nacional e internacional (Ver Anexo 3).

3. Justificación El Proyecto

3.1 Justificación Teórica

La presente investigación tiene como fin desde el punto de vista como tecnólogos comerciales y financieros analizar las variables que inciden en las fallas presentes en el flujo de efectivo en el recaudo de los pagos de los diferentes pecuniarios manejados en la universidad Francisco de Paula Santander por medio del kiosco agilizador, medio designado de pagos de una manera automatizada, en búsqueda de interpretar la información obtenida y manejando verificación sobre el proceso administrativo al cual pertenece y, plantear soluciones siendo utilizados los conocimientos adquiridos en nuestra carrera utilizando la aplicación de procesos contables y estudios de los movimientos financieros presentes en el mencionado instrumento de pago, con el fin de proporcionar la solución más factible ante la situación de estudio que abordamos. Cabe resaltar que la búsqueda de solución para el inconveniente mencionado como lo es el flujo de efectivo que se maneja en el kiosco agilizador ubicado en la dependencia de tesorería es en beneficio de permitir un servicio eficiente, adecuado y permitir un mayor recaudo ante la comunidad estudiantil, personal administrativo, egresados y/o externos que sirvan de intermediarios para adquirir algún servicio de la universidad, la aplicación de un mejoramiento del flujo de efectivo permitiría aumentar el nivel de efectivo con el cual se maneja la devolución de los pagos a los diferentes usuarios que deseen realizar dichos procesos, teniendo en cuenta que la falta de efectivo que se presenta en el kiosco agilizador limita el nivel de pagos, sin mencionar la demora de abastecimiento del efectivo y recolección en el kiosco que de igual manera demora el inicio de recaudos de los pagos a la comunidad universitaria, en torno a este proceso y teniendo en cuenta el planteamiento del problema y tiempos de recolección y provisionamiento por parte de la transportadora de valores es de primera prioridad realizar un mejoramiento en el

flujo de efectivo con el cual se realizan los recaudos de los pecuniarios para la comunidad universidad que beneficie todos los aspectos desde el ámbito estudiantil hasta el ámbito administrativo.

3.2 Justificación Conceptual

los motivos que nos llevaron a realizar la presente investigación se centran en el mejoramiento del flujo de efectivo utilizado por la universidad Francisco de Paula Santander por medio del kiosco agilizador para brindar un servicio más eficiente ante los estudiantes y egresados para los pagos de los diferentes pecuniarios establecidos en búsqueda de una mejora del proceso de recaudos en la dependencia de tesorería, al pertenecer a la comunidad universitaria hemos presentado inconvenientes sobre el presente tema los cuales demoran cierto proceso y no presentan un plan de contingencia de abastecimiento para la prestación del servicio ante posibles tramites que se deseen realizar de manera urgente.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

- Establecer un plan de mejoramiento del flujo de efectivo en el kiosco agilizador ubicado en la torre B del bloque administrativo en la dependencia de tesorería para el recaudo de los diferentes pecuniarios de la universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta.

4.2 Objetivo Específicos

- Analizar las fallas que no permiten el recaudo de los diferentes pecuniarios por parte de los estudiantes, egresados y administrativos.
- Verificar el tiempo de duración del flujo de efectivo designado en los recaudos por medio del kiosco agilizador.
- Analizar el estudio de pagos recurrente en el kiosco agilizador y denominación de billetes utilizada por los estudiantes, egresados y administrativos.
- Verificar el lapso entre provisión y recolección por parte del carro de valores en el kiosco agilizador.

5. Recursos Del Proyecto

5.1 Recursos Humanos

Alumnos:

- Edinson Andrés Afanador Valero
- Rosa Delia Llanes Barón

Director:

- Carlos Fabian Rico, Contador Público

5.2 Recursos Locativos O Físicos

- Torre B Del Bloque Administrativo, Dependencia De Tesorería

5.3 Recursos Materiales

- Encuestas Virtuales

5.4 Recursos Institucionales

- Universidad Francisco De Paula Santander

6. Marco De Referencia

6.1 Marco Teórico

Se consultaron las bases de datos de las Universidades a nivel local, regional y nacional para tener referencia de los proyectos e investigaciones que se han realizado en los temas de mejoramientos de flujo de efectivo y en el área financiera.

Título: ANÁLISIS Y ESTRUCTURACIÓN DE LOS FLUJOS DE CAJA DEL PROYECTO APP PARA LA CONSTRUCCIÓN, DOTACIÓN, MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE CIERTOS SERVICIOS DE UN ESTABLECIMIENTO DE RECLUSIÓN DE ORDEN NACIONAL (“ERON”) EN POPAYÁN DEPARTAMENTO DEL CAUCA – COLOMBIA

Autores: Carlos Eduardo Garavito Estrada - Germán Gómez Gómez

Universidad EAFIT (Escuela de Economía y Finanzas)

Facultad de Economía, Plan de estudio de Maestría en Administración Financiera

Año: 2013

Resumen: Se toma como referencia este proyecto por desarrollar un análisis de la estructura de flujos de caja y efectivo manejados en una inversión privada. Este proyecto muestra la concentración de análisis de viabilidad financiera para proyectos de inversión por medio del desarrollo del estudio del flujo de caja determinación por los controles y revisiones preliminares, costos y pagos en antecedentes en diferentes proyectos desarrollados con el mismo propósito de inversión y las diferentes falencias presentadas, buscando un control eficiente de los recursos y

centrando el desarrollo de las inversiones y manejo de los flujos en las bases de los proyectos estipulados.

**Título: MEJORAMIENTO DEL FLUJO DE CAJA EN EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS A TRAVES DE LAS ZONAS FRANCAS**

Autores: Fritz Eduard Bischoff Mendoza

Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA)

Facultad de Economía, Plan de estudios Especialización en Finanzas Corporativas

Año: 2014

Resumen: El presente proyecto es tomado como referencia al desarrollar un plan de mejoramiento de flujo de caja para las diferentes empresas comercializadoras en las zonas francas. El mencionado proyecto por medio de la adecuación de planes de mejoramiento de flujo de caja busca comprobar la liquidez y ciclos de conversión en la caja de las diferentes empresas que se desarrollen en zonas francas mejorando las condiciones dadas y teniendo en cuenta la determinación como zonas especiales.

**Título: SISTEMATIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO REGISTRAL EN LAS
OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS EN COLOMBIA**

Autor: Gloria Suárez Chinchilla

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia (UNAD)

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Plan de estudios de especialización en Gestión Pública

Resumen: El presente proyecto es tomado como referencia del marco teórico basado en la aplicación de los sistemas sistematizados de pagos y procesos en las oficinas de registro de instrumentos públicos (ORIP) en Colombia. En el proyecto se puede evidenciar como se desarrolla el cambio de la atención, mejora de procedimientos, disminución del tiempo de atención, capacidad de atención masiva y mejora en el desarrollo de las funciones de las diferentes oficinas de instrumentos públicos a nivel nacional tras la optimización de sistemas automatizados conocidos como kioscos los cuales permiten realizar la expedición de los documentos de libertad y tradición y consulta de bienes inmuebles.

Título: PROPUESTA DE VALORACIÓN FINANCIERA POR EL MÉTODO DE FLUJO DE CAJA LIBRE DESCONTADO PARA LA EMPRESA CONSTRUCTORA MURAGLIA S.A.

Autores: Juan Manuel Suarez Talero - Lizeth Andrea Quevedo Baquero

Universidad Piloto De Colombia

Facultad de Ingeniería Financiera, Plan de estudios Especialización en Gerencia y Administración Financiera

Año: 2017

Resumen: Se toma como referencia este proyecto por desarrollar análisis por método de flujo de caja en empresas con el fin de desarrollar los ajustes necesarios de mejoramiento del flujo

manejado en las partes financieras. El proyecto se desarrolla en base de las necesidades de la constructora Muraglia de actualizar su sistema financiero mediante variables que le permitan mejorar indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad por medio de flujos de caja libre para ajustar las diferentes variables internas y externas a las que se puede enfrentar la empresa.

Título: PROPUESTA PARA MEJORAR EL FLUJO DE CAJA EN EL PROCESO DE TESORERÍA COMO HERRAMIENTA FINANCIERA EN EL LABORATORIO FARMACÉUTICO ABC S.A.S. PARA EL AÑO 2019

Autores: Mónica Patricia Obando Montaña -Martha Jinneth Castillo Álvarez

Universidad Católica de Colombia

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Plan de estudios Especialización en Administración Financiera

Año: 2018

Resumen: El proyecto expuesto es tomado como referencia del marco teórico teniendo en cuenta que desarrolla una propuesta de mejoramiento del flujo de efectivo de una empresa farmacéutica. En el proyecto se evidencia la importancia del manejo adecuado de los recursos financieros, la mala planificación por parte de las herramientas financieras en la empresa, mal manejo de los recursos financiero; el proyecto expuesto realiza el análisis de las diferentes falencias partiendo desde el principio de flujo de caja y analizando previamente la información proporcionada con la empresa desarrolla una propuesta para mitigar los males manejos de los recursos financieros y la implementación a partir del siguiente año para mejorar los déficit en flujo de efectivo que ha desarrollado la empresa en el transcurso del desarrollo de su actividad.

6.2 Marco Conceptual

Efectivo: Es un elemento del balance y forma parte de los activos circulantes de una empresa, es el elemento más líquido que posee cualquier entidad, es decir, el dinero. Con el desarrollo del efectivo se realiza el pago de obligaciones inmediatas, está conformado por:

- Dinero en curso legal
- Cuenta de ahorros o corriente
- cheques

Flujo De Efectivo: El flujo de efectivo, también llamado flujo de caja, flujo de liquidez, o Cash Flow en inglés, es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado, es decir, es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado. Por tanto, sirve como un indicador de la liquidez de la empresa, es decir de su capacidad de generar efectivo.

Según el Plan General Contable, el flujo de caja se analiza mediante el llamado Estado del Flujo de Caja. Provee información sobre los ingresos y salidas de efectivo en un cierto espacio de tiempo (WIKIPEDIA, 2020).

Como lo define Rodrigo Estupiñán Gaitán (Gaitan, 2018):

“La generación de efectivo derivada de operaciones lícitas es el principal objetivo de las empresas, aunado con la obtención de rendimientos que incremente sus patrimonios, o en su defecto lograr efectivo como aportes de sus socios o préstamos externos para su infraestructura operativa racional, y en especial permita financiar las operaciones, invertir para sostener el

crecimiento, pagar los pasivos a su vencimiento, y lograr retribuir a los dueños de la empresa rendimientos adecuados y satisfactorios.”

Liquidez: Capacidad que posee una entidad para obtener dinero en efectivo y realizar los pagos de obligaciones a corto plazo, de igual manera puede ser representado como la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero en forma inmediata sin perder valor significativo

Los flujos de liquidez se clasifican en tres partes:

- Operacionales: efectivo recibido o expendido como resultado de las actividades económicas de base de la compañía.
- De Inversión: efectivo recibido o expendido considerando los gastos en inversión de capital que beneficiarán el negocio a futuro. (Ej.: la compra de maquinaria nueva, inversiones o adquisiciones.)
- De Financiamiento: efectivo recibido o expendido como resultado de actividades financieras, tales como recepción o pago de préstamos, emisiones o recompra de acciones y/o pago de dividendos.

Pecuniarios: todo lo relacionado con dinero en efectivo, su significado es de origen etimológico. En este sentido, podríamos determinar que deriva del latín, concretamente de la palabra “pecuniarius”. Esta puede traducirse como “relativo al dinero en efectivo” y se encuentra conformada por dos partes claramente delimitadas:

- El sustantivo “pecunia”, que es equivalente a “dinero en efectivo”.
- El sufijo “-ario”, que se usa para indicar “pertenencia”

Procesos administrativos: En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, también como: El conjunto de fases o etapas sucesivas (previsión, planeación, organización, integración, dirección y control) a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Se basa en dos FASES:

- Mecánica: Son estáticas, estables y no cambian son de pensamiento de programación, se hace en un escritorio, se encuentran 3 fases las cuales son: Previsión, planeación y organización
- Dinámica: Es acción, ejecución y evolutiva los cuales se llevan a cabo por medio de la integración, dirección y control. (UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ DE GUATEMALA, 2015)

Procesos Contables: Se denomina ciclo o proceso contables al conjunto de registros contables efectuados en los diferentes libros de contabilidad con origen en las operaciones que realiza la empresa y que afectan a su patrimonio en un ejercicio económico.

El cual se desenvuelve en 3 etapas:

- Inicio de los registros contables
 - Balance de situación inicial.
 - Asiento de apertura.
 - Apertura de los libros mayores.
- Registros correspondientes a las operaciones realizadas
 - Asiento de operaciones.

- Cierre de la contabilidad
 - Operaciones previas a la determinación del resultado de la empresa
 - Asiento de cierre.
 - Balance de situación final

Recaudos: Recaudar significa juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación. En general, el recaudo es la acción activa o pasiva de acaparar recursos para la misma organización o para terceros mediante la intermediación.

Sistemas Automatizados: Sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos, un sistema automatizado consta de dos partes principales:

- Operativa: Es la parte que actúa directamente sobre la máquina. Son los elementos que hacen que la máquina se mueva y realice la operación deseada.
- Mando: Suele ser un autómata programable (tecnología programada), aunque hasta hace bien poco se utilizaban relés electromagnéticos, tarjetas electrónicas o módulos lógicos neumáticos (tecnología cableada). En un sistema de fabricación automatizado el autómata programable está en el centro del sistema. Este debe ser capaz de comunicarse con todos los constituyentes de sistema automatizado.

6.3 Marco Contextual

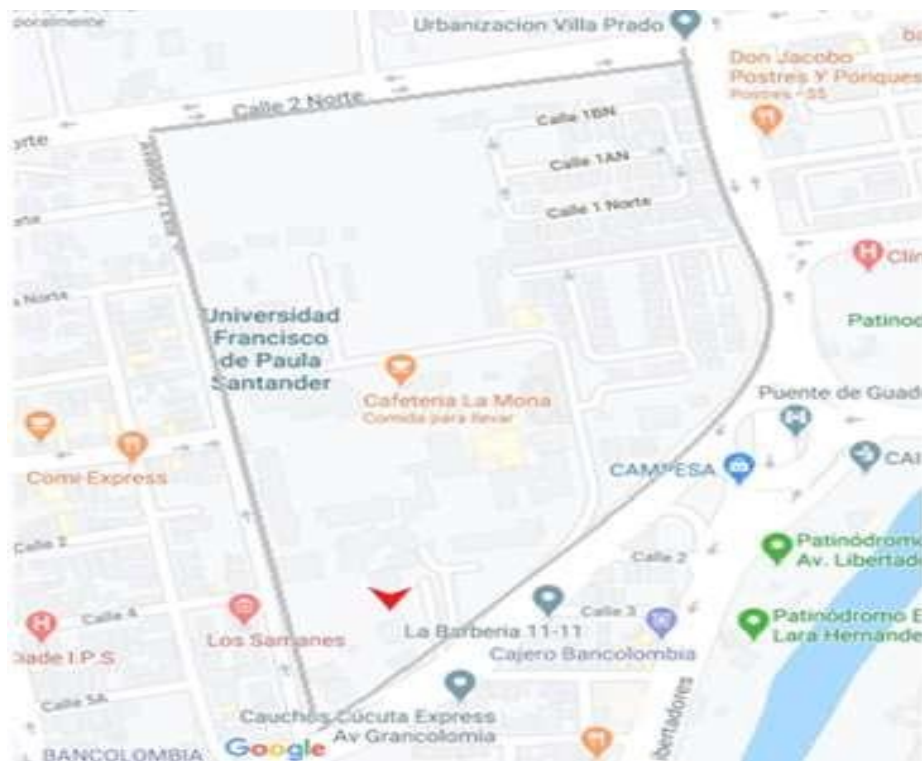


Ilustración 1 Ubicación dependencia de tesorería en la UFPS vista del mapa



Ilustración 2 Ubicación dependencia de tesorería en la UFPS vista satelital

AV 12E-96 BARRIO COLSAG, TORRE B BLOQUE ADMINISTRATIVO

6.4 Matriz De Cumplimiento De Variables

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	PLAN DE ACCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Establecer un plan de mejoramiento del flujo de efectivo en el kiosco agilizador ubicado en la torre B del bloque administrativo en la dependencia de tesorería para el recaudo de los diferentes pecuniarios de la universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta.</p>	<p>Analizar las fallas que no permiten el recaudo de los diferentes pecuniarios por parte de los estudiantes, egresados y administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizo una reunión con la dependencia de tesorería en el cual con el apoyo de la tesorera Gloria Inés Vera se recolecto las fallas más frecuentes detectando que la falla primordial era un monto insuficiente de efectivo para la recolección de los pecuniarios, de igual manera, se presentan errores de falla del aplicativo del kiosco y fallas de la base de datos o red interna de la Universidad que interrumpe la conexión para la recolección de los pecuniarios. • Se realizaron varias visitas a la operación de recolección de pagos de los pecuniarios en la dependencia de

		<p>Tesorería en la cual se observaba la falencia de recaudo por falta de efectivo en el cual se estipula como motivo principal de la falla seleccionada que interrumpe el proceso de recaudo adecuado.</p>
	<p>Verificar el tiempo de duración del flujo de efectivo designado en los recaudos por medio del kiosco agilizador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • se realiza observación de la operación y se verifica duración por temporadas de alto flujo de recolección de pecuniarios de tan solo 1 a 2 días del flujo de efectivo estipulado para la recolección y distribuido en las denominaciones de \$5000 y \$2000 por billetes y en monedas de \$500, \$200 y \$100. • Se realiza reunión con la tesorera quien en conjunto con la persona quien realiza la manipulación nos corrobora la duración establecida en el punto anterior y, de igual manera nos indica que en temporadas de

		<p>recolección media de pecuniarios la duración del flujo de efectivo cargado es de 3 a 4 días y en temporada baja de recolección el flujo de efectivo dura de 6 a 7 días para acabarse o en su defecto hasta el paso por parte del carro de valores.</p>
	<p>Analizar el estudio de pagos recurrente en el kiosco agilizador y denominación de billetes utilizada por los estudiantes, egresados y administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se logra observar que los pagos más recurrentes usados en el kiosco agilizador son las diferentes constancias emitidas por la Universidad, seguido de las calificaciones en papel seguridad o fotocopia, procesos de pago de multas de bibliotecas o laboratorios, y con menos frecuencia por ser pagos por fechas estipuladas, los pagos por homologaciones, transferencias, cambios de carreras, entre otros. • El monto de los pagos realizados por los diferentes integrantes de la Universidad (estudiantes, egresados,

		<p>administrativos) van con mayores frecuencias en denominaciones de billetes de \$20.000 a \$50.000 generando pagos con mayor frecuencia de constancias de estudios, administrativas. constancias de intensidad horaria, entre otros pagos; cabe resaltar que entre más bajo sea el pago y con mayor denominación el billete se generará una disminución del flujo de efectivo con mayor facilidad.</p>
	<p>Verificar el lapso entre provisión y recolección por parte del carro de valores en el kiosco agilizador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica tiempos de recolección de carro de valores los cuales son validados por medio de la tesorera y la misma dependencia los cuales estaban estipulados para cargue semanal, no obstante, la solicitud de cargue podía variar teniendo en cuenta que el kiosco genera una alerta a las entidades terceras de la operación y cargue monetario indicando los bajos niveles de

		<p>efectivo del kiosco, asimismo, dependiendo de la temporada de movilidad de flujo la reacción por parte del ente de provisión (carro de valores) no era a tiempo por los protocolos que se estipulan y tiempos y lineamientos para el proceso de cargue y recolección del dinero en el kiosco agilizador</p>
--	--	--

Diseño Metodológico

7.1 Tipo De Investigación

El presente proyecto contempla una investigación exploratoria no probabilística, basado en la creación de una propuesta para el mejoramiento de flujo de efectivo en el kiosco agilizador, ya que se manipularán variables de estudio, con lo cual se desea analizar el aumento o disminución de esas variables y el efecto que produce en la hipótesis planteada.

Como es citado por Zafra Galvis, Orlando enunciando a Sampieri y Sabino, se determina lo siguiente:

Según Hernández, Sampieri "los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes".

De igual manera Carlos A. Sabino define la investigación exploratoria de la siguiente manera "este tipo de investigaciones se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que, precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo".

Como es mencionado por (Herrero, 2009) en su artículo Introducción al muestreo definen "El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un

proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.”

Teniendo en cuenta lo expresado por los diferentes autores y referentes respecto a las investigaciones, se usará los modelos investigativos como base para el presente proyecto, dado que los investigadores son conscientes que la muestra no probabilística es un poco rigurosa y carente de base teórica, no obstante, hay investigaciones y diferentes situaciones en las cuales el desarrollo no probabilístico es primordial o centrado al desarrollo con el fin de determinar comportamientos o análisis de las diversas situaciones o variables que se desea, es seleccionado para el presente proyecto en base al análisis tan numerosa de la población de estudio, asimismo, al tener presente unas características específicas para la selección de los encuestados o muestra, se determina realizar una selección de sujetos por conveniencia la cual se reflejará en el desarrollo de la aplicación de investigación y análisis de resultados a recolectar.

7.2 Investigación Aplicada

7.2.1 Población: La población en la cual se realizará el estudio pertinente será los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta, los cuales se encuentran compuestos por 2 modalidades de estudio (Presencial y Distancia), al incluir la generalidad de los estudiantes de la Universidad acaparamos los estudiantes de posgrado (maestrías y especializaciones) y los estudiantes de pregrado (diurna, nocturna y distancia).

La Universidad Francisco de Paula Santander cuenta actualmente con un total de 17544 estudiantes antiguos matriculados en los 43 programas propios; 37 presencial, 4 de educación a distancia y uno virtual.

De pregrado presencial matriculados 14386 representan el 82%, de pregrado de educación a distancia 2456 representan el 14%, de posgrado 702 representan el 4%.

7.2.2 Muestra: Para el desarrollo de la muestra se desarrollará por medio de selección de muestra no probabilística, realizaremos el presente procedimiento en el cual se seleccionará de manera totalmente arbitraria a los sujetos informantes, teniendo en cuenta lo anterior los sujetos de selección se tendrán para aquellos estudiantes que deseen participar y de igual manera se realizará selección de estudiantes de diferentes carreras de la Universidad con el fin de validar a nivel de los diferentes programas de la universidad respecto al proyecto de investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior realizaremos un muestreo no probabilístico por conveniencia en el cual se seleccionará a 152 estudiantes para el desarrollo de la encuesta con el fin de recolectar información respecto al tema del proyecto investigativo.

Entre las características requeridas para aplicar la encuesta a 152 estudiantes están:

- Ser estudiante activo, graduado, docente o administrativo de la Universidad Francisco de Paula Santander
- Estudiantes, graduados, docentes o administrativos que deseen participar de la encuesta

7.3 Instrumento

El presente proyecto usará como instrumento la encuesta, teniendo en cuenta que permitirá el proceder de la investigación exploratoria no probabilística. La cual estará diseñada

específicamente para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes ante el proceso de pagos realizado en el kiosco agilizador mecanismo automatizado en el cual se realizan el pago de los diferentes pecuniarios de la universidad Francisco de Paula Santander de la sede Cúcuta.

Se aplicará el presente instrumento de encuesta por medio de la herramienta Google Forms, teniendo en cuenta que la aplicación del formulario permite validar la información en tiempo real y dar conclusiones y recomendaciones acertadas para dar cumplimiento al objetivo principal.

Por otra parte, se realizó la búsqueda de modelos de encuestas en los diferentes trabajos de grado usados como referencia, para lo cual no se encontraron modelos adaptados para nuestro objeto de estudio. Asimismo, El instrumento es creado por los investigadores partiendo de la necesidad de conocer el mejoramiento del flujo de efectivo en el kiosco agilizador ubicado en la torre b del bloque administrativo en la dependencia de tesorería de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta.

7.4 Validación Y Confiabilidad Del Instrumento

Se realizará por medio de una prueba piloto con el fin de buscar analizar el prototipo de encuesta a ejecutar y conocer si es entendible en cada uno de sus puntos y criterios a recolectar, al igual que tener una respuesta previa por parte de los usuarios quienes son encuestados en el primero modelo de análisis, asimismo tomar mejoras sobre los puntos mencionados sobre los participantes en el primer modelo para una ejecución acorde y con claridad, para lo cual se puede mencionar los siguientes conceptos como guía de entendimiento sobre proceso de validez y confiabilidad de un instrumento.

Como es mencionado por Thompson en el año 1994, él nos define que “Al determinar la confiabilidad se asume que la prueba mide una característica relativamente estable. A diferencia de la inestabilidad, la falta de confiabilidad es resultado de errores de medición producidos por estados internos temporales, como la baja motivación o la falta de disposición, o de condiciones externas como un ambiente de prueba incómodo o con distracciones.”

Teniendo en cuenta lo expuesto por el autor se logra determinar que la seguridad de los resultados es obtenida en un panorama estable en el cual se cuenta con los medios para obtener las respuestas acordes a diferencia de factores externos o internos que pueden llegar a producir información equivocada al no tener conocimiento de los datos solicitados o en una forma clara.

De igual manera, como se menciona por el autor Ander Egg en el año 2002 en la página 44 y página 277 respectivamente de su libro Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad, la confiabilidad se refiere a “la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir” y “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.

Con lo expuesto anteriormente, se logra determinar que la información recolectada debe contar con la seguridad, teniendo en cuenta que lo que se desea estudiar o evaluar debe demostrar el reflejo de lo que se desea recolectar en el mismo ámbito en el cual son solicitados.

En el libro de Metodología de la investigación en su tercer capítulo página 40 se logra apreciar el concepto de prueba piloto por el autor Malhotra en el año 2004, en el cual nos indica “el grado de precisión con que la prueba utilizada mide realmente lo que está destinado a medir”.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se expone la prueba piloto realizada y se realizará la explicación detallada y pausada de cada pregunta y sección del mismo con el cual se analizará el fin de cada pregunta, al finalizar la explicación del mismo, se mencionará los resultados de la aplicación piloto ejecutada a 5 estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander y se explicará las correcciones o anotaciones por parte de ellos en base a la prueba piloto presentada.

Se hace énfasis en tres (3) secciones en las cuales se encontrarán según la sección de introducción sobre los métodos de pago y conformidad con ellos, conocimiento del objeto sobre el cual se desea realizar la implementación del proyecto investigativo y por último implementaciones de ideas con las cuales se puede dar solvencia a los problemas en énfasis desde el ámbito de estudiante universitario, docente, egresado y/o particular al alma mater.

El desarrollo del presente documento es de la creación de los autores del proyecto investigativo y guiado por el director de programa con el cual se analizan, especifican y señalan cada una de las presentes incógnitas expuestas a continuación:



MEJORAMIENTO DEL FLUJO DE EFECTIVO EN EL KIOSCO AGILIZADOR UBICADO EN LA TORRE B DEL BLOQUE ADMINISTRATIVO EN LA DEPENDENCIA DE TESORERIA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER. SEDE CUCUTA.

Las respuestas obtenidas del presente formulario son con fines educativos, permitiendo sustentar las opiniones de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander con un tema en específico.

La presente encuesta tiene como fin servir de base para el estudio de la Tesis de grado para obtener el título del programa tecnología comercial y financiera modalidad Distancia.

Cualquier duda o inquietud se puede comunicar a los correos:
edinsonandresav@ufps.edu.co
rosadelia@ufps.edu.co

Ilustración 3 Primera sección

Se menciona en primer lugar la información correspondiente al título del presente proyecto investigativo en el cual se determina el fin de la presente prueba piloto y se enuncia los correos de los investigadores y encargados directos de la información solicitada.

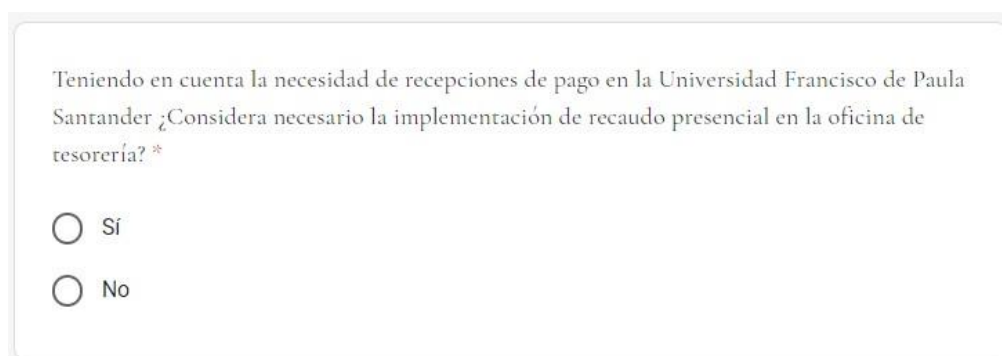


Formulario de encuesta con cuatro secciones de texto para ingresar información personal y académica:

- Nombres y Apellidos *
- Tu respuesta
- Programa académico *
- Tu respuesta
- Semestre *
- Tu respuesta
- Fecha de diligenciamiento *
- Fecha
- dd/mm/aaaa

Ilustración 4 Información encuestados

Se presenta una serie de información libre para determinar los nombres de los encuestados, al igual que programa de pertenencia dentro de la IES, semestre en el cual se encuentra presentando y la fecha de diligenciamiento para llevar un control y veracidad de la información recolectada en el presente estudio.



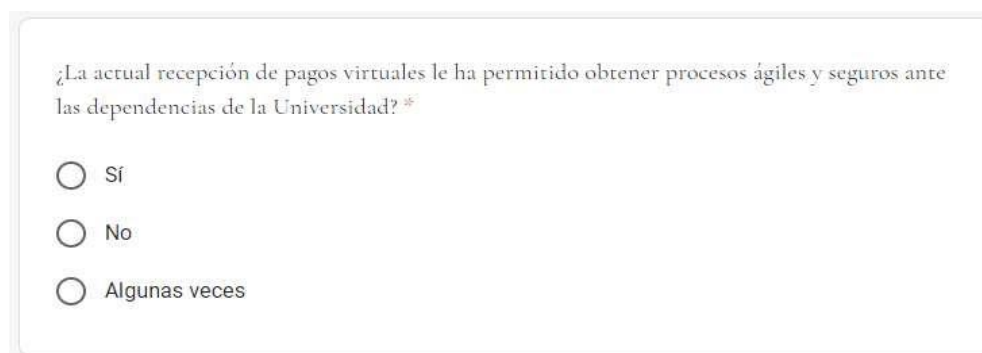
Teniendo en cuenta la necesidad de recepciones de pago en la Universidad Francisco de Paula Santander ¿Considera necesario la implementación de recaudo presencial en la oficina de tesorería? *

Sí

No

Ilustración 5 Primera pregunta

La primera pregunta tiene como fin el consultar con los estudiantes sobre su perspectiva de recolección presencial nuevamente en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander en la oficina de Tesorería, teniendo en cuenta que en base a la pandemia producida por el Covid-19 los recaudos presenciales cesaron, al igual que la recolección por medio del Kiosco agilizador, implemento por el cual se ejercieron los recaudos en la Universidad Francisco de Paula Santander desde segundo semestre del año 2017 hasta mitad de primer semestre del año 2020.



¿La actual recepción de pagos virtuales le ha permitido obtener procesos ágiles y seguros ante las dependencias de la Universidad? *

Sí

No

Algunas veces

Ilustración 6 Segunda pregunta

La segunda pregunta de la prueba piloto menciona sobre la seguridad y viabilidad de recolección de pagos por medio de pagos virtuales o en entidades bancarias, dado que como se tiene conocimiento no se cuenta con un recaudo presencial en la oficina de tesorería, con lo cual se desea validar información de los estudiantes si la recolección de pagos por medios virtuales y orientación sobre los tramites ha sido la adecuada para procesos ágiles y seguros con las diferentes dependencias con las cuales se requieran procesos dentro de la UFPS.




¿Cuál considera que es la forma de pago que ayuda al mejoramiento del kiosco? *

Presencial

Virtual

Ilustración 7 Tercera pregunta

En la tercera pregunta, se menciona sobre los procesos de pago con el que estaría más conforme, teniendo en cuenta que muchos de los estudiantes, de nuevo ingreso, estudiantes antiguos, egresados, docentes y externos presentan inconvenientes al no contar con un acceso directo, tras mencionas lo anterior, se desea saber el punto de vista de los encuestados sobre un mejor trámite para ellos.



Teniendo en cuenta las modalidades actuales de bioseguridad tomadas en el departamento y municipio, ¿Le gustaría se habiliten los pagos presenciales en la Universidad? *

Sí

No

Ilustración 8 Cuarta pregunta

En una cuarta pregunta se desea plantear la opción y preferencia de los estudiantes de realizar procesos de pago en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander con el fin de dar orientación, recolección de dinero en medio físico, y procesos de pago más ágiles para los estudiantes, sin mencionar tramites directos con las dependencias encargadas.

En la quinta y última pregunta de la primera sección se muestra el kiosco agilizador ubicado en la dependencia de tesorería, el motivo de la pregunta mencionada es poder tener un control y conocimiento de cuál de los estudiantes actuales encuestados pertenecen al grupo de estudiantes que estando presenciales en la IES realizaron algún pago en el dispositivo y que nivel de utilización contaba, de igual manera determinar qué valor de encuestados dependiendo del semestre en el cual se vinculen para categorización como estudiantes antiguos o estudiantes nuevos conocen el dispositivo o su funcionalidad en el alma mater.

¿Cómo ve el Kiosco agilizador que se ubicaba en la oficina de Tesorería con el fin de recepcionar los pagos de la comunidad universitaria? "



Sí

No

Ilustración 9 Quinta pregunta

En la apreciación de la segunda sección se logra apreciar el nombre de MEJORAMIENTO KIOSCO AGILIZADOR con el cual Las siguientes preguntas tienen como fin la implementación de mejoras en el sistema de recaudo conocido como Kiosco agilizador ubicado en la oficina de Tesorería de la Universidad Francisco de Paula Santander.

MEJORAMIENTO KIOSCO AGILIZADOR

Las siguientes preguntas tienen como fin la implementación de mejoras en el sistema de recaudo conocido como Kiosco agilizador ubicado en la oficina de tesorería de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Ilustración 10 Segunda sección

Con la primera pregunta de la segunda sección se logra validar la cantidad de estudiantes que han utilizado el servicio de kiosco agilizador en las oficinas de tesorería de la Universidad Francisco de Paula Santander, con el fin de llevar un control entre el conocimiento y uso del

dispositivo de recolección conocido como el Kiosco agilizador.



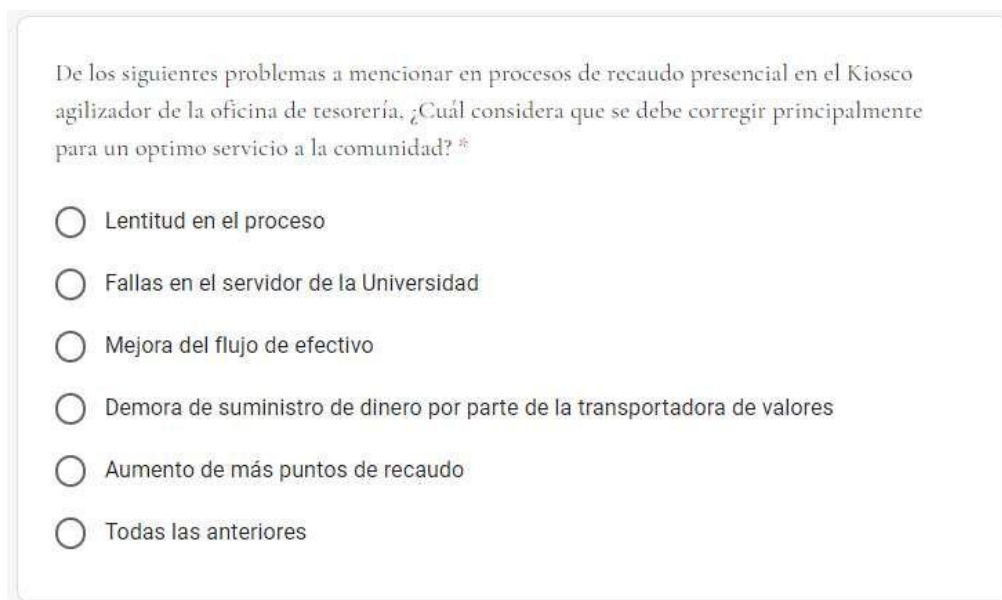
Si realizó uso del kiosco agilizador ubicado en la oficina de tesorería de la Universidad,
¿Presentó inconvenientes en algún momento? *

Sí

No

Ilustración 11 segunda sección primera pregunta

De la siguiente pregunta se menciona cuáles son los problemas presentes con mayor frecuencia y cuál de ellos a conocimiento de los encuestados debe ser atendido con mayor urgencia en el plan de implementación del presente proyecto investigativo, se mencionan varios de ellos dado que todos van de la mano con el proceso de recolección de flujos de efectivo en el kiosco agilizador.



De los siguientes problemas a mencionar en procesos de recaudo presencial en el Kiosco agilizador de la oficina de tesorería, ¿Cuál considera que se debe corregir principalmente para un óptimo servicio a la comunidad? *

Lentitud en el proceso

Fallas en el servidor de la Universidad

Mejora del flujo de efectivo

Demora de suministro de dinero por parte de la transportadora de valores

Aumento de más puntos de recaudo

Todas las anteriores

Ilustración 12 segunda sección segunda pregunta

Con la siguiente pregunta se logra determinar según la perspectiva de los encuestados a consideración de ellos un monto adecuado para el proceso correspondiente de aumento de valores

de recaudo, se solicita la pregunta para en base a la información que se determine poder implementar la propuesta en análisis desde el punto de vista del usuario (los estudiantes, egresados, docentes y externos) que utilizan el servicio, hasta la perspectiva administrativa quienes determinarán la viabilidad de la propuesta de implementación brindada.

¿Qué rango considera pertinente para un flujo adecuado de efectivo en la Universidad para los pagos realizados de los diferentes pecuniarios? *

2 millones a 3 millones

3 millones a 4 millones

4 millones a 5 millones

más de 5 millones

Ilustración 13 segunda sección tercera pregunta

Teniendo en cuenta la falta de conocimiento por parte de los diferentes estudiantes, egresados, administrativos y externos a la universidad del punto de recaudo conocido como el Kiosco agilizador se plantea una consulta respecto a la consideración de más información sobre el sitio, medios de pago, ubicación y diferentes métodos para los procesos, al igual que conocimiento de los tramites que puede realizar para lograr una orientación o inducción adecuada a los integrantes de la IES.

Teniendo en cuenta que varios estudiantes de la universidad por diferentes motivos no tienen conocimiento de puntos de recaudo, ¿Le parece conveniente dar a conocer los diferentes medios de pago y la ubicación de los mismos? *

Si

No

Ilustración 14 segunda sección quinta pregunta

Por último, se hace planteamiento en la segunda sección sobre opinión por parte de los encuestados sobre el pensamiento de permitir el recaudo de matrículas por el kiosco agilizador, como es de conocimiento los pagos de liquidaciones se generan por medios bancarizados,

generando un gran aumento de congestión de los puntos de pago, aunque la Universidad cuenta con múltiples sitios de pagos, los horarios de los mismos no son factibles en su totalidad, por lo que se presentan inconvenientes al momento del pago, el kiosco agilizador cuenta con la opción de recepción de pagos, la cual se usa con autorización y dependiendo del proceso por el cual se pueda recaudar, por lo tanto, se le hace la consulta para tener en cuenta y ser planteada en la propuesta de mejoramiento de flujo del presente proyecto investigativo.

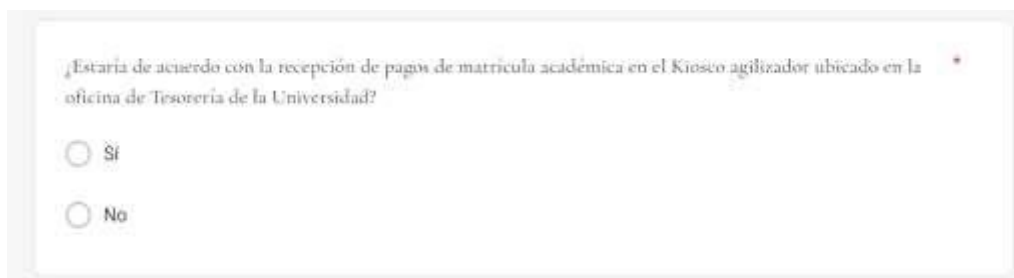
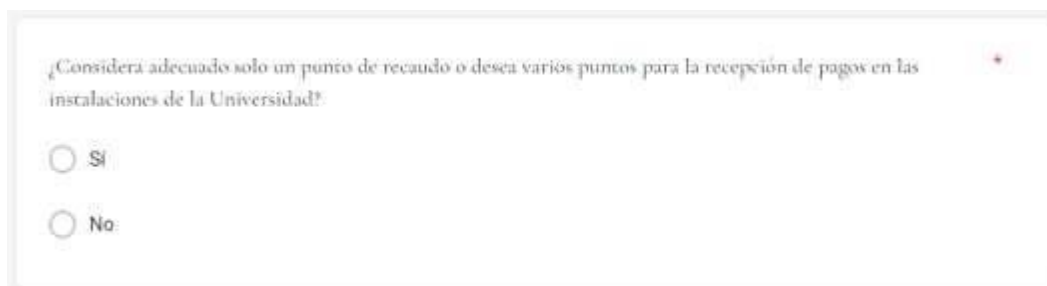
A screenshot of a survey question. The text of the question is: "¿Estaría de acuerdo con la recepción de pagos de matrícula académica en el Kiosco agilizador ubicado en la oficina de Tesorería de la Universidad?". Below the question are two radio button options: "Sí" and "No". The "Sí" option is selected, indicated by a small black dot inside the radio button circle.

Ilustración 15 segunda sección cuarta pregunta

Para la tercera y última sección, se validan unas opciones o viabilidades que pueden dar solvencia al proceso del plan de mejoramiento, en la presente sección tiene como fin mejorar la calidad en la que se presta el servicio con el retorno de la implementación de mejoras en el kiosco agilizador para el recaudo de pagos en la Universidad Francisco de Paula Santander.

Se inicia la presente sección con la pregunta sobre la consideración sobre la existencia del único punto de recaudo ubicado en la oficina de tesorería o la creación de varios puntos (se plantea la opción para conocimiento del pensamiento de los diferentes encuestados a posibles hipótesis de solución que se explicarán a futuro) los cuales permitirán una mejora constante del servicio y aumento de flujo de efectivo en el recaudo brindado por el kiosco agilizador.



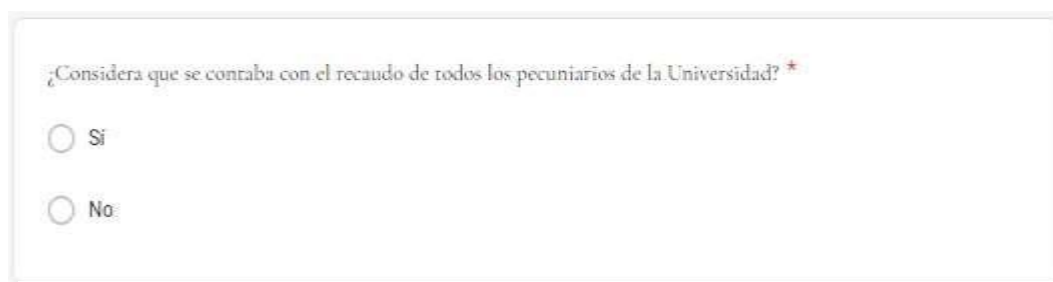
¿Considera adecuado solo un punto de recaudo o desea varios puntos para la recepción de pagos en las instalaciones de la Universidad? *

Si

No

Ilustración 16 Tercera Sección primera pregunta

Con la siguiente pregunta se hace la consulta respecto a si en los tramites y pagos que se han realizado en la institución en el momento del pago se cuenta con el ítem o pecuniarios que el estudiante solicita para los diferentes tramites que solicite en la Universidad.



¿Considera que se contaba con el recaudo de todos los pecuniarios de la Universidad? *

Si

No

Ilustración 17 Tercera Sección segunda pregunta

De igual manera, la siguiente pregunta complementa la anterior, por si el estudiante en el momento del trámite no podía realizar el pago para validar la información con los servicios de pago ofrecidos por la Universidad.



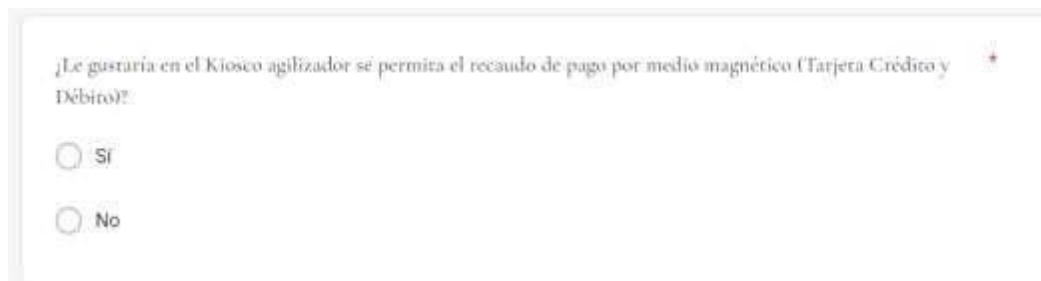
En algún momento de los pagos que fue a realizar al kiosco agilizador, ¿No se contaba con la opción de pago con la que deseaba cancelar? *

Si

No

Ilustración 18 Tercera Sección tercera pregunta

Y en la última pregunta de la sección 3, se logra apreciar la consulta sobre incorporación de métodos de pago magnéticos siendo tarjetas de crédito o débito los métodos propuestos para este recaudo, dado que al realizar pago por medios magnéticos se descontará el valor exacto de la transacción lo cual disminuirá el uso de devoluciones y reposará el comprobante de la transacción aprobada, al igual que dejará el descuento para el usuario en su plataforma bancaria.



¿Le gustaría en el Kiosco agilizador se permita el recaudo de pago por medio magnético (Tarjeta Crédito y Débito)?

Sí

No

Ilustración 19 Tercera Sección cuarta pregunta

Teniendo en cuenta la información planteada por la presente prueba piloto en aplicación a 5 estudiantes se logra determinar los siguientes cambios y mejoras para la aplicación de encuesta creada por los investigadores del presente proyecto investigativo:

- Se realizará corrección ortográfica de la palabra Kiosko, dado que la forma correcta de escritura es Kiosco, ante lo cual puede producir confusión en el momento de la aplicación.
- Se realizará cambio de las preguntas 3 y 4 de la segunda sección en el modo de selección de la pregunta, dado que en el modo casillas se pueden seleccionar varias opciones y no permite conseguir una sola respuesta de los encuestados, dado que esto permitirá errores en el momento de tabulación de la información y errores en la comprensión de los datos del proyecto investigativo.
- Se realizará cambio de la palabra “pecuniario” utilizada en la aplicación de la encuesta dado que gran parte de los encuestados no tienen el conocimiento del significado de la misma y se realizará cambio por sinónimo adecuado para su adecuada interpretación

dentro del contexto de la pregunta.

- Se da claridad en la Ilustración 16. Tercera Sección primera pregunta en la cual se ve mal formulada la pregunta, por lo tanto, se realiza cambio de la pregunta quedando formulada

de la siguiente manera: ¿Considera adecuado varios puntos para la recepción de pagos en las instalaciones de la Universidad?

Se da por consiguiente una encuesta clara o entendible tras realizar las modificaciones pertinentes en el desarrollo de la prueba piloto, por lo tanto, se procederá a realizar las modificaciones y aplicación del instrumento de recolección de información en la muestra determinada para el proyecto investigativo.

7.5 Técnica De Recolección De Datos

Fuentes Primarias: Identificado en el desarrollo del presente proyecto como las encuestas a realizar a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander, las cuales serán aplicada de manera virtual por los autores del presente proyecto.

Fuentes Secundarias: Identificado en el presente trabajo como la información proporcionada en base a estudios relacionados, proyectos de grado y tesis de grado en relación con el tema de estudio del presente proyecto.

8 Análisis De Datos: Estadísticas Y Resultados

8.1 Análisis De La Información

Se realiza la recolección de 152 encuestas entre los diferentes estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander entre los cuales se refleja participación de varios programas académicos de los diferentes niveles académicos brindados por el alma mater, asimismo, se cuenta con la participación de diferentes estudiantes pertenecientes a diversos semestres académicos. Entre los diferentes programas de participación se logra observar:

- Administración de empresas (Diurna y Nocturna)
- Tecnología comercial y financiera
- Comercio internacional
- Comunicación Social
- Contaduría pública (Diurna)
- Enfermería
- Derecho
- Tecnología en obras civiles
- Ingeniería ambiental
- Ingeniería biotecnológica
- Ingeniería civil
- Ingeniería industrial
- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería en sistemas

- Ingeniería Mecánica
- Licenciatura en educación infantil
- Maestría en prácticas pedagógicas
- química industrial
- Regencia en farmacia
- Seguridad y salud en el trabajo
- Trabajo social

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se logra observar en la Ilustración 20. niveles de participación por semestres de los diferentes programas académicos, es notorio el interés de los programas en la ejecución de la encuesta para el desarrollo del presente proyecto investigativo, como cabe resaltar y es mencionado en el desarrollo de la investigación, se desarrolló a consideración de participación de los diferentes estudiantes pertenecientes a programas académicos, entre las condiciones que se mencionan de participación se resaltan nuevamente las estipuladas en el punto 7.2 INVESTIGACIÓN APLICADA En El Seccional 7.2.2 Muestra.

SEMESTRE	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
1	19
2	12
3	11
4	14
5	11
6	51
7	16
8	8
9	3
10	3
EGRESADO	4
TOTAL PARTICIPANTES	152

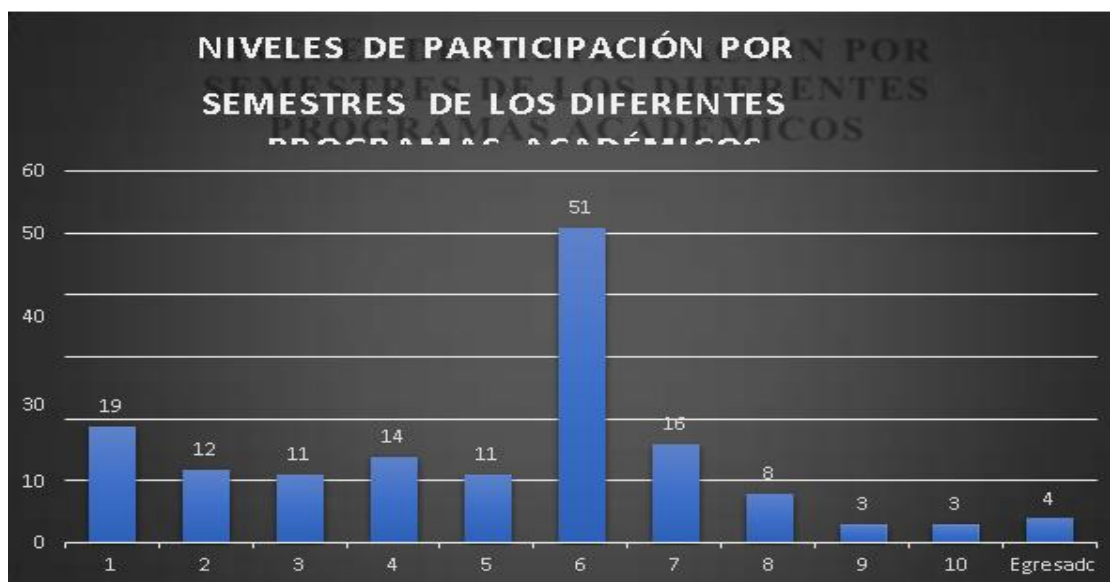


Ilustración 20 niveles de participación por semestres de los diferentes programas académicos

En base a la participación y validada con la ejecución de la prueba piloto realizada en el punto 7.4 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO, con la cual se verificaron las correcciones, problemas ortográficos, entendimiento de la prueba y fin del desarrollo de la misma en el momento ejecutada a 5 estudiantes, se procedió con la creación de la encuesta formal validada con las correcciones mencionadas y ejecutada a los 152 estudiantes de diferentes programas para el fin del desarrollo del presente proyecto investigativo.

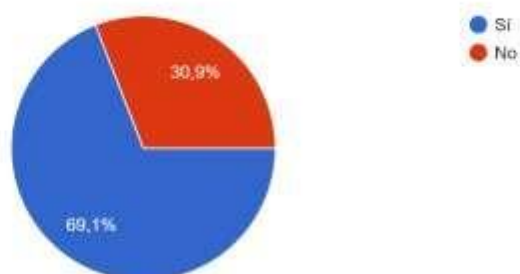
8.2 Resultados

Se analizará la información recolectada de la ejecución de la encuesta a 152 estudiantes de diferentes programas académicos de la Universidad Francisco de Paula Santander, teniendo en cuenta lo anterior, se analizarán los resultados por secciones en los cuales la primera sección a analizar nos mostrará las preguntas filtro sobre la opinión del desarrollo de proceso para ser

tenido en cuenta en el desarrollo del presente estudio, con lo cual se obtiene los siguientes resultados:

1.

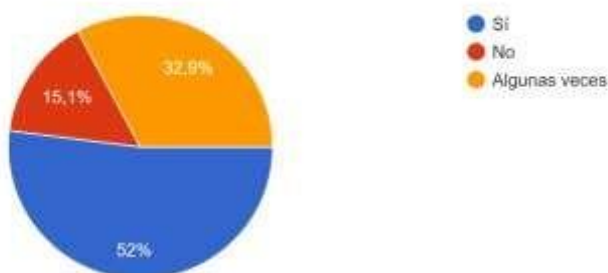
Teniendo en cuenta la necesidad de recepciones de pago en la Universidad Francisco de Paula Santander ¿Considera necesario la implementación de recaudo presencial en la oficina de tesorería?
152 respuestas



El 69.1% de los encuestados representados por una totalidad de 105 estudiantes de los diferentes programas de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran la implementación de pagos presenciales en las instalaciones de tesorería necesarios, de igual manera, se obtiene una cantidad de 47 estudiantes representados por un 30.9% los cuales consideran que no es necesario un recaudo de los pagos en la dependencia de tesorería de manera presencial.

2.

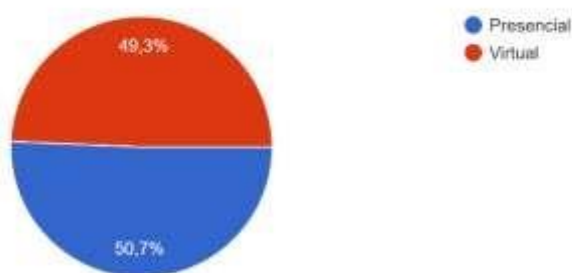
¿La actual recepción de pagos virtuales le ha permitido obtener procesos ágiles y seguros ante las dependencias de la Universidad?
152 respuestas



Realizada la encuesta en su segunda pregunta se obtienen resultados siendo mayor el nivel de respuestas Sí es ágil el proceso y seguro ante las dependencias de la universidad a la pregunta: ¿La actual recepción de pagos virtuales le ha permitido obtener procesos ágiles y seguros ante las dependencias de la Universidad?, con lo cual la respuesta con mayor influencia considerada por 79 estudiantes, seguida de algunas veces es ágil el proceso y seguro ante las dependencias de la universidad con un 32.9% equivalente a la opinión de 50 estudiantes y por último, 23 estudiantes representados por un 15.1% consideran que no es ágil el proceso y seguro ante las dependencias de la universidad.

3.

¿Cuál considera que es la forma de pago que ayuda al mejoramiento del kiosco?
152 respuestas

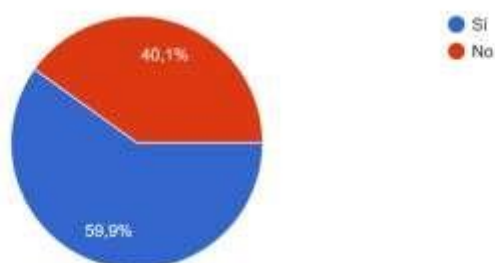


Se logra apreciar resultados muy parejos al consultar sobre cuál es el proceso de mejora que el estudiante o encuestado considera más viables para el desarrollo del presente del trabajo investigativo, ante lo cual se obtiene con mayor resultado una opinión de sí, sustentada por un 50.7% correspondiente a la información proporcionada por 77 estudiantes, de igual manera se recolectaron 75 estudiantes con una opinión que por medio virtual sería mejor la aplicación para el mejoramiento del kiosco siendo sustentado por un 49.3% de los resultados obtenidos.

4.

Teniendo en cuenta las modalidades actuales de bioseguridad tomadas en el departamento y municipio, ¿Le gustaría se habiliten los pagos presenciales en la Universidad?

152 respuestas

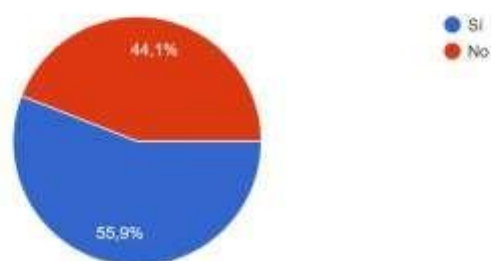


Se logra apreciar una opinión por parte del 59.9 % de los encuestados (91 encuestados) los cuales consideran viable la habilitación del recaudo de los diferentes pagos presenciales en la universidad teniendo en cuenta las diferentes medidas de bioseguridad manejadas por el municipio por la pandemia del COVID-19, no obstante, el 40.1% de los encuestados (61 encuestados) consideran no deben habilitarse la recolección de pagos presencialmente en la Universidad Francisco de Paula Santander.

5.

¿Conoce el Kiosco agilizador que se ubicaba en la oficina de Tesorería con el fin de recepcionar los pagos de la comunidad universitaria?

152 respuestas



En la última pregunta de la primera sección se logra validar el conocimiento sobre el kiosco agilizador ubicado en la dependencia de tesorería tras el cual se desea realizar procesos de

mejoramiento del flujo de efectivo con el fin de prestar mejores servicios y desarrollos a la comunidad universitaria, teniendo en cuenta lo anterior el 55.9% de los encuestados (85 estudiantes) tienen conocimiento del instrumento de recolección de pagos, de igual manera, se aprecia que el 44.1% de los encuestados (67 estudiantes) no tienen conocimiento del kiosco agilizador.

Cabe realizar la aclaración en esta pregunta que se tiene en cuenta con estos resultados que aquellos estudiantes que tendrán conocimiento del kiosco agilizador son aquellos estudiantes quienes al momento de primer semestre del año 2020 en el cual inició la pandemia habían realizado acercamiento, uso o procesos en la oficina de tesorería o en su defecto el kiosco agilizador, no obstante, como es un servicio brindado a la comunidad en general de la Universidad Francisco de Paula Santander se realiza encuestas a nivel general para promover su conocimiento y dar a conocer el fin del presente trabajo investigativo, asimismo, se puede inferir que teniendo en cuenta lo expresado sobre el semestre en el cual empezó pandemia y teniendo en cuenta que 67 encuestados desconocen del kiosco agilizador y validado por el semestre actual de un estudiante que ingresará en el primer semestre del año 2020 el cual a final de segundo semestre del año 2021 estaría en cuarto semestre del programa en el cual haya ingresado, por lo tanto todos aquellos estudiantes o encuestados en los presentes resultados siendo: 19 estudiantes de 1 semestre, 12 estudiantes de segundo semestre, 11 estudiantes de tercer semestre y 14 estudiantes de cuarto semestre de los diferentes programas académicos de la universidad desconocen el kiosco agilizador, sumando una totalidad de 56 estudiantes de los resultados obtenidos, de igual manera se cuentan con 11 estudiantes ubicados en los diferentes semestres de sus programas académicos los cuales desconocen el kiosco agilizador ubicado en la dependencia de tesorería, No obstante, ese sería el proceso normal al cual se llegaría en conclusión ordinaria

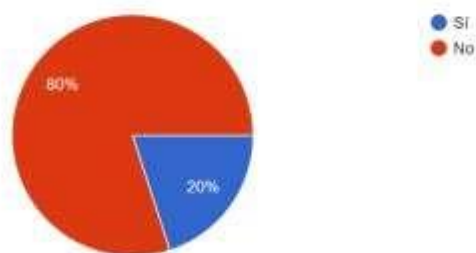
teniendo en cuenta como se menciona en líneas anteriores el periodo de ingreso, el uso del dispositivo, acercamiento a la dependencia, de igual manera al analizar detalladamente los resultados la realidad de conocimiento es otra en la cual se logra apreciar que 18 de 19 estudiantes de primer semestre no conocen el kiosco agilizador, 8 de 12 estudiantes de segundo semestre no conocen el kiosco agilizador, 8 de 11 estudiantes de tercer semestre no conocen el kiosco agilizador, 9 de 14 estudiantes no conocen el kiosco agilizador, con estos resultados se obtiene una totalidad de 43 estudiantes entre los actuales 4 semestres de ingresos en el programa académico no conocen el kiosco agilizador, generando una brecha de desconocimiento en 24 estudiantes los cuales se encuentran entre 5 a 10 semestre, al igual que egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Para la sección 2 y sección 3, mejoramiento del kiosco agilizador e implementación solo se tienen en cuenta 85 encuestados, teniendo en cuenta que se colocaron limitadores dado que se requiere la opinión de aquellos encuestados los cuales realizaron, usaron o requirieron de los servicios del kiosco agilizador, teniendo en cuenta que al no conocer el medio del cual realizarían uso serían inexacta la opinión de mejora o implementación según las experiencias de pago o tramites realizados por medio del agilizador. Dado lo anterior, se obtienen los siguientes resultados:

6

Si realizó uso del kiosco agilizador ubicado en la oficina de tesorería de la Universidad. ¿Presentó inconvenientes en algún momento?

85 respuestas

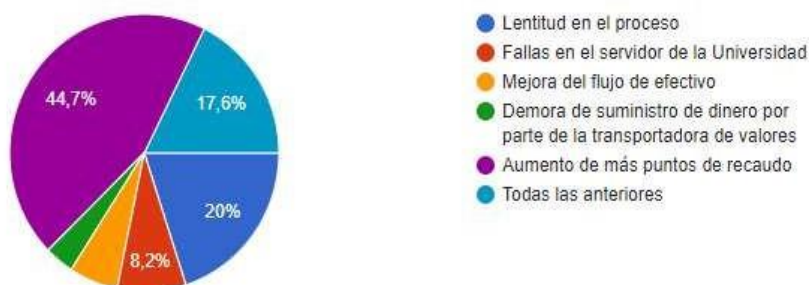


Dado las condiciones explicadas en el párrafo anterior, se valida que de la totalidad de encuestados que, si tienen conocimiento del kiosco agilizador, el 80% (68 encuestados) no presentaron inconvenientes en el momento de realizar trámites de pago, asimismo, el 20% (17 encuestados) presentaron en algún momento inconvenientes con los procesos de pago o tramites en el kiosco agilizador.

7.

De los siguientes problemas a mencionar en procesos de recaudo presencial en el Kiosco agilizador de la oficina de tesorería, ¿Cuál considera que se debe corregir principalmente para un optimo servicio a la comunidad?

85 respuestas



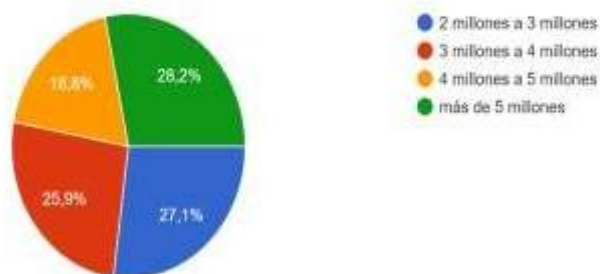
De los datos obtenidos se logra inferir que el 44.7% de los encuestados correspondiente a 38 encuestados consideran principalmente la implementación de más puntos de recaudo en la Universidad Francisco de Paula Santander, seguido de un 20% de los encuestados equivalente a mejoras en la lentitud en el proceso que realiza el kiosco agilizador, un 17.6% (15 encuestados) consideran importante hacer una mejora masiva de todas las opciones planteadas en la presente consulta, 7 encuestados representados por el 8.2% consideran se debe mejorar el servidor de la Universidad que soporta la base de datos y por ultimo tenemos un 5.9% (5 encuestados) y un 3.5% (3 encuestados) los cuales indican se debe realizar una mejora en el flujo de efectivo y demora de suministro por parte del dinero proporcionado por medio de la transportadora

respectivamente.

8.

¿Qué rango considera pertinente para un flujo adecuado de efectivo en la Universidad para los pagos realizados de los diferentes tramites institucionales?

85 respuestas



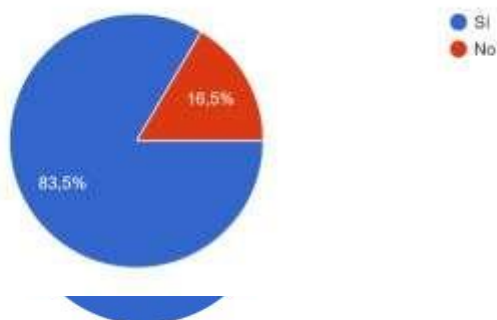
Se realizó una consulta para los encuestados que tienen conocimiento del sistema del kiosco agilizador el cual ante la pregunta de monto que ellos consideran pertinente para el manejo del kiosco para prestar el servicio se obtiene como mayor valor entre los encuestados un flujo de más de 5 millones para el adecuado recaudo de los valores de la universidad, lo anterior se representa con un 28.2% (24 encuestados), el 27% de los encuestados equivalentes a 23 encuestados consideran un monto entre los 2 a 3 millones de pesos, 22 encuestados equivalente a un 25.9% consideran un monto de 3 a 4 millones de pesos y por último el 18.8% (16 encuestados) consideran un monto entre 4 a 5 millones para el adecuado manejo del recaudo por parte del kiosco agilizador.

9.

¿Estaria de acuerdo con la recepción de pagos de matricula académica en el Kiosco agilizador ubicado en la oficina de Tesoreria de la Universidad?

85 respuestas

85 r

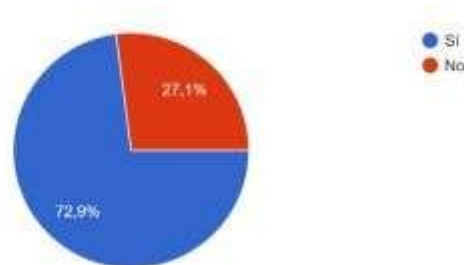


Dado el inicio de la sección 2 y 3 al ver que solo el 55.9% de los encuestados, el cual pasa a ser el 100% para la sección 2 y 3 (85 encuestados), se realiza la consulta de dar a conocer los diferentes puntos y ubicación a lo cual, el 100% de los encuestados indica que es necesario dar a conocer la ubicación de los mismos y diferentes pagos que se reciben con el fin de poder realizar de manera adecuada los procesos y tramites solicitados.

Se realiza con los encuestados la consulta sobre recaudos de matrícula por medio del kiosco agilizador, ante lo cual el 83.5% (71 encuestados) están de acuerdo con este proceso, teniendo en cuenta que los tramites bancarios en muchas ocasiones pueden retrasar y ser algo tediosos para los procesos requeridos, no obstante, el 16.5% (14 encuestados) indican no les parece estar de acuerdo con la propuesta de recepción de pagos de matrícula por medio del kiosco agilizador.

11.

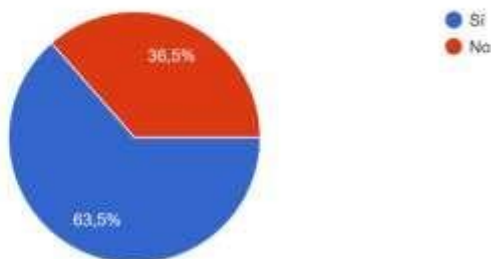
¿Considera adecuado varios puntos para la recepción de pagos en las instalaciones de la Universidad?
85 respuestas



Se realiza la consulta sobre la idea de múltiples puntos de recaudo en diferentes instalaciones de la universidad para corroborar la pregunta 7 ubicada en la sección 2, ante lo cual se obtiene un 72.9% correspondiente a 62 encuestados de acuerdo con la implementación de más de un punto de recaudo para los diferentes tramites y servicios de la universidad, de igual manera un 27.1% (23 encuestados) indican que no es necesario la instalación de varios puntos de pago.

12.

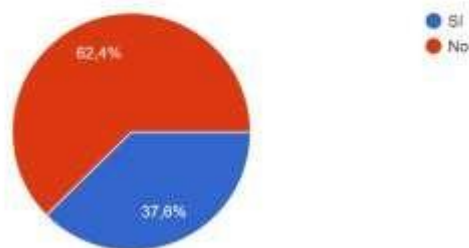
¿Considera que se contaba con el recaudo de todos los tramites necesarios de la Universidad?
85 respuestas



Se valida si el servicio prestado por parte del kiosco agilizador contaba con la totalidad de recaudos o trámites necesarios ante lo cual se obtiene un 63.5% de respuestas afirmativas por parte de 54 encuestados, de igual manera, se obtiene opinión negativa por parte de 31 encuestados correspondiente al 36.5%.

13.

En algún momento de los pagos que fue a realizar al Kiosco agilizador, ¿No se contaba con la opción de pago con la que deseaba cancelar?
85 respuestas



Teniendo en cuenta los múltiples cambios que se desean realizar con el fin de aplicar una mejora al kiosco agilizador se realizó una consulta sobre si se contaba con la opción de pago entre las cuales pueden ingresar efectivo, transferencia, medios de pago magnéticos, entre otros, ante lo cual se obtiene un 62.4% de respuestas (53 encuestados) indicando que no se contaba

con la opción de pago con la cual quisieran realizar el pago de los tramites y un 37.6% (32 respuestas) los cuales indican que si se contaba con el método de pago que requerían para el trámite.

14.

¿Le gustaría en el Kiosco agilizador se permita el recaudo de pago por medio magnético (Tarjeta Crédito y Débito)?
85 respuestas



En la última pregunta de la encuesta usada como método de recolección de la información, se realiza la consulta sobre el interés de aplicación de recaudos por medios magnéticos ante los cual el 96.5% (82 encuestados) manifiestan estar de acuerdo con la implementación indicada, a diferencia de un 3.5% (3 encuestados) que manifiestan no están de acuerdo con la implementación de estos medios de pagos en el kiosco agilizador.

9. Conclusiones

El motivo principal del desarrollo del presente proyecto investigativo se centralizó en el objetivo de corroborar y verificar la necesidad en la aplicación de un plan de mejoramiento del flujo de efectivo para el kiosco agilizador instrumento de recolección de los pagos pecuniarios de la Universidad, teniendo en cuenta el desarrollo de la presente investigación la cual es de carácter exploratoria no probabilística y, en base a los análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta como instrumento de recolección de la información se logra determinar que más del 50% de los encuestados consideran viable la instalación de una recepción de pagos por medio presencial ante el cual se presta el servicio del kiosco agilizador en la dependencia de tesorería, de igual manera se logra determinar que el 55.9% de esos estudiantes los cuales pasan a ser el 100% sobre la segunda y tercera fase de la encuesta teniendo en cuenta que este porcentaje de encuestados son quienes tienen conocimiento de la existencia, funcionalidad, servicio y manejo operativo de los recaudos brindados en la dependencia, en base a los resultados se logra apreciar que consideran entre las principales mejoras para un óptimo servicio está la ampliación de valores monetarios para el manejo de flujo adecuado de recepción de pecuniarios, seguidas de otras mejoras necesarias para una mejora constante y total del sistema que se menciona, cabe resaltar que al ser un estudio exploratorio no probabilístico los resultados obtenidos no son suficientes para ser representativos a la totalidad de la población Universitaria, sin embargo, son tenidos en cuenta en base a la cantidad de encuestados de diferentes semestres y carreras universitarias de la Universidad con la cual se logra determinar que la mejora de flujo de efectivo que se propone para el kiosco agilizador es viable de plantear y de ejecutar teniendo en cuenta que es un servicio el cual brinda facilidades, servicio de agilización, procesos de pago en tiempo real, conexión de procesos entre dependencias y un proceso de recolección de información

controlada la cual permite un arqueo en tiempo real y una validación por medio bancario asegurando el dinero recaudado y de igual manera un servicio viable y adecuado para la comunidad universitaria en general.

Dado lo anterior, teniendo las características del modelo de investigación utilizado, resultados obtenidos y análisis de las diferentes variables expuestas se puede concluir que es viable la propuesta de mejoramiento del flujo de efectivo propuesto para el kiosco agilizador ubicado en la dependencia de tesorería de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta, lo anterior expuesto, con el fin de permitir el proceso de mejora y aplicación en base a resultados en el tiempo estipulado por los terceros presentes en el proceso de manejo operativo y bancarizado al igual que lo estipulado por la Universidad entidad la cual se ve en beneficio primordial por las mejoras aplicadas tras la obtención de resultados y bases de mejora a mencionar en las recomendaciones.

10. Recomendaciones

Para la determinación de recomendaciones del presente proyecto el cual fue un reto por el tema a tratar el cual permitió incursionar desde las diferentes bases de la carrera por la cual se opta al título hasta el proceso de aplicación de variables, estudios y métodos para recolección de la información, se desea validar una mejora continua de los diferentes procesos que pueden permitir la recolección y trabajo adecuado del kiosco agilizador en las instalaciones de tesorería de la Universidad Francisco de Paula Santander, ante lo cual se puede determinar las siguientes recomendaciones:

En primera instancia se logra determinar la aplicación de flujos de caja acordes a la estipulación entre el vínculo de los terceros implicados en el proceso operativo y monetario, al igual de validaciones con la Universidad quien será el principal beneficiario de la implementación y mejora, como se menciona en el desarrollo de los resultados obtenidos el valor considerado como prioridad sería un monto superior a los 5 millones de peso, no obstante, por los diseños del kiosco agilizador y mecanismos de desarrollo se podría implementar mejoras para los montos dependiendo de los tamaños de los dispensadores de efectivo, o en su defecto realizar una adecuación de las nominaciones de devolución siendo reemplazados los montos de billetes de \$5.000 y \$2.000 por denominaciones de \$10.000 y \$2000 y bases en monedas de los diferentes montos con el fin de aumentar el valor de cargue inicial o cargue de provisión para la devolución de pecuniarios y permitir la constante recolección de dinero evitando de esta manera el bajo flujo de efectivo ante los recaudos de pecuniarios en el kiosco agilizador.

En segunda instancia se busca una mejora de los sistemas que van de la mano con el proceso de recaudo del kiosco agilizador, con lo anterior, se refiere a la implementación de mejoras en la

base de datos la cual está unida al kiosco agilizador para un proceso de agilización en su red operativa, al igual, que mejoras en la aplicación base del desarrollo de recaudo en búsqueda de ser una aplicación la cual acorte los tiempos de espera en el reconocimiento de la base de datos otorgada por la Universidad permitiendo un trámite ágil o en su defecto acortar comunicación con los servidores con una base precargada con validación de conexión directa a las mismas conexiones de la base de datos de la Universidad; cabe resaltar que lo anterior expuesto en proceso de mejora continua queda para futuros estudiantes los cuales quieran implementar una mejora constante en los procesos de la universidad y al igual que los investigadores del presente proyecto quieran aplicar su conocimiento y pasión de la carrera en una mejora del alma mater el cual permitió superaciones en su desarrollo profesional .

Por último, sería recomendar la aplicación de varios puntos de recaudo en las diferentes dependencias de la Universidad siendo puntos estratégicos para este trámite o proceso con el fin de distribuir la recolección de pecuniarios de manera ágil y de igual manera logrando realizar la selección de puntos centralizados los cuales en aumento de puntos de recaudo con los montos requeridos o estipulados en lo mencionado en la primera recomendación del actual capítulo en conjunto suman un aumento del flujo de caja y mejoramiento de este para dar solvencia al tema principal de la presente investigación.

11.2 Presupuesto

Tabla 2. Presupuesto

INGRESOS		
Recursos propios	\$858.200	
Total De Ingresos	\$858.200	
EGRESOS		
Servicios Personales		
Transporte		\$72.000
Gastos Generales		
Internet		\$551.200
USB		\$35.000
Servicio Eléctrico		\$200.000
Total De Egresos		\$858.200

Después de los datos, administración de recursos, después presupuesto y ultimo cronograma

Bibliografía

- Bischoff Mendoza, F. E. (2015). *Mejoramiento del flujo de caja en empresas comercializadoras a través de las zonas francas*. Obtenido de Mejoramiento del flujo de caja en empresas comercializadoras a través de las zonas francas.: <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/1368>
- Castillo Álvarez, M. J. (2018).). *Propuestas para mejorar el flujo de caja en el proceso de tesorería como herramienta financiera en el Laboratorio Farmacéutico ABC SAS para el año 2019*. Obtenido de). Propuestas para mejorar el flujo de caja en el proceso de tesorería como herramienta financiera en el Laboratorio Farmacéutico ABC SAS para el año 2019.: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/22476>
- Gaitan, R. E. (2018). Estado de flujo de efectivo y de otros flujos de fondo. En R. E. Gaitan, *Estado de flujo de efectivo y de otros flujos de fondo* (Vol. SEGUNDA EDICION, pág. 3). ECOE EDICIONES.
- Garavito Estrada, C. E. (2016). *Análisis y estructuración de los flujos de caja del proyecto APP para la construcción, dotación, mantenimiento y operación de ciertos servicios de un Establecimiento de Reclusión de Orden Nacional (“ERON”) en Popayán Departamento del Cauca-Colombia*. Obtenido de Análisis y estructuración de los flujos de caja del proyecto APP para la construcción, dotación, mantenimiento y operación de ciertos servicios de un Establecimiento de Reclusión de Orden Nacional (“ERON”) en Popayán Departamento del Cauca-Colombia: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/11415>
- Herrero, M. C. (2009). *Editorial Alkamar*. Obtenido de Universidad de Oviedo: <http://www.editorialkamar.com/et/archivo04.pdf>
- Interpagos SAS. (s.f.). *INTERPAGOS*. Obtenido de INTERPAGOS: <https://www.interpagos.com/colombia/inicio/>
- KIOSCOS. (2018). *Kioscos*. Obtenido de Kioscos: <https://www.kioscos.com/>
- Mendez, C. (2006). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá, Limusa: Noriega Editores.
- Pimienta Lastra, R. (2000). *Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas*. Distrito Federal, México: Política y Cultura, núm. 13, 2000, pp. 266-267.
- Rabolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de humanidades y ciencias sociales*, 2.
- Suarez Chinchilla, G. (2017). *Sistematización del servicio público registral en las oficinas de registro de instrumentos públicos en Colombia*. Obtenido de Sistematización del servicio público registral en las oficinas de registro de instrumentos públicos en Colombia.: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13526>

- Super Notariado & Registro. (16 de 08 de 2018). *Super Notariado & Registro la guarda de la fe publica*. Obtenido de Super Notariado & Registro la guarda de la fe publica:
https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page562.jspx?publicacion_id=WLSWCCPORTAL01163311&_afrLoop=132781399496160&_afrWindowMode=0&_afrWindowId=zev1q46q7_76#%40%3Fpublicacion_id%3DWLSWCCPORTAL01163311%26_
- Talero, L. A. (2017). *Propuesta de valoración financiera por el método de flujo de caja libre descontado para la empresa Constructora Muraglia SA (Bachelor's thesis, Universidad Piloto de Colombia)*. Obtenido de Propuesta de valoración financiera por el método de flujo de caja libre descontado para la empresa Constructora Muraglia SA (Bachelor's thesis, Universidad Piloto de Colombia).:
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3841/00003847.pdf?sequence=1>
- Universidad Francisco de Paula Santander. (2020). *UFPS*. Obtenido de UFPS:
<https://ww2.ufps.edu.co/>
- UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ DE GUATEMALA. (2015). *TEORÍA ADMINISTRATIVA I*. Guatemala.
- UNIVERSITAS, A. (2021). *Repositorio Universidad UDLAP*. Obtenido de Universidad de las Americas Puebla, CAPITULO 3, Pág 49:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aroche_j_za/capitulo3.pdf
- Virtual Technologies SAS. (s.f.). *Virtual Technologies SAS*. Obtenido de Virtual Technologies SAS: <http://www.virtual.com.co/soluciones.html>
- WIKIPEDIA. (09 de 03 de 2020). *WIKIPEDIA*. Obtenido de WIKIPEDIA:
https://es.wikipedia.org/wiki/Plan_General_de_Contabilidad
- Zafra Galvis, Orlando (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4 (4), 13-14. [Fecha de Consulta 4 de Enero de 2022]. ISSN: 1900-6586.
 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067004>

Anexos



Anexo 1 Ubicación Interpagos a nivel nacional



Anexo 2 Distribución Virtual Thecnologies a nivel



LA PUBLICIDAD DEL REGISTRO SE HACE A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS LOCALIZADOS EN TODO EL PAÍS, PÁGINA WEB DE LA SNR Y OTROS MEDIOS COMO KIOSCOS Y PIN BALOTO

KIOSCOS

Este nuevo servicio permite al Ciudadano no bancarizado pagar obtener el certificado impreso en kioscos habilitados en ORIPS

INFORMACION GENERAL	
FASES	TOTAL KIOSCOS
1	34
2	50
TOTAL PROYECCION	80

En el 2015, se han expedido
47.636
Certificados por favor de
\$665.000.000

Anexo 3 Ubicación en las ORIP a nivel Nacional