

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**“ANÁLISIS DE VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE CAJEROS AUTOMÁTICOS ADICIONALES DEL BANCO UNIÓN S.A. EN LA
CIUDAD DE MONTEAGUDO”**

**TRABAJO EN OPCIÓN A DIPLOMADO EN BANCA Y TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

ALVAREZ MELENDRES ILSÉN MASIEL

SUCRE - BOLIVIA

2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como requisito previo a la obtención del Diplomado en Banca y Transformación Digital de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

.....
Ilsen Masiel Álvarez Melendres

Sucre, agosto del 2024

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico primeramente a Dios.

A mi familia, a mis queridos padres, hermanos y hermanas por su confianza, apoyo y motivación a lo largo del desarrollo del postgrado.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por haberme guiado, protegido y bendecido en esta etapa de mi vida.

Agradezco a mis amados padres desde lo más profundo de mi ser, por ser mis mayores inspiraciones, por brindarme su amor y apoyo incondicional, por su constante sacrificio, por ser la motivación para seguir adelante cumpliendo las metas de mi vida.

A mis hermanos (as) por su motivación y apoyo constante para cumplir las metas de mi vida.

A mis docentes de la carrera de Contaduría Pública de la U.M.R. P.S.F.X.CH. sede Monteagudo por todos los conocimientos brindados, a la unidad de posgrado que hizo posible este diplomado.

ÍNDICE

CESIÓN DE DERECHOS	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
INDICE DE ILUSTRACIONES	viii
RESUMEN	ix
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Justificación.....	2
1.2.1. Justificación Teórica.....	3
1.2.2. Justificación Practica	3
1.2.3. Justificación Académica	3
1.3. Metodologías	3
1.3.1. Métodos de Investigación.....	4
1.3.1.1. Método Descriptivo	4
1.3.1.2. Método Explicativo	4
1.3.2. Técnicas de Investigación.....	5
1.3.2.1. La Entrevista.....	5
1.3.2.2. La Encuesta.....	5
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5

1.4.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II.....	7
DESARROLLO.....	7
2.1. Marco teórico.....	7
2.1.1. Marco Conceptual.....	7
2.1.1.1. Objetivos.....	7
2.1.1.2. Cajeros automáticos.....	8
2.1.1.3. Empresa Administradora de Tarjetas	8
2.1.1.4. Banco	9
2.1.1.5. Intermediación Financiera.....	9
2.1.1.6. Cliente Financiero.....	9
2.1.1.7. Billetera Móvil.....	9
2.1.1.8. Cajero Automático.....	9
2.1.1.9. Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad	10
2.1.1.10 Cajeros Automáticos Especiales.....	10
2.1.1.11 Cliente	10
2.1.1.12. Empresa Provedora de Servicios de Pago (ESP).....	10
2.1.1.13. Instrumento Electrónico de Pago (IEP).....	11
2.1.1.14. Tarjeta Electrónica.....	11
2.1.1.15. Tarjeta de Débito	11
2.1.1.16. Tarjeta de Crédito	11
2.1.1.17. Tarjeta Pre Pagada.....	11
2.1.1.18. Usuario.....	11
2.1.2. Marco Contextual	12

2.1.2.1. Normativa para la implementación de Cajeros Automáticos	12
2.1.2.2. Objetivo del Banco Unión S.A.	13
2.1.2.3. Puntos de Atención Financieros de Banco Unión S.A. (Regional Chuquisaca)	13
2.1.2.4. Especificaciones Mínimas de Seguridad	15
2.1.2.5. Requisitos Mínimos de Seguridad Física	15
2.1.2.6. Requisitos Mínimos de Seguridad Electrónica.....	16
2.1.2.7. Análisis de Mercado	18
2.1.2.8. Instalación de Cajeros Automáticos y Medidas de Seguridad	22
2.1.2.9. Estudio Geográfico, Social, Económico, Demográfico y de la ciudad de Monteagudo	23
2.2. Información y Datos Obtenidos.....	27
2.2.1. Descripción.....	27
2.2.2. Objetivo de la Encuesta	27
2.2.3. Métodos y Técnicas utilizadas.....	27
2.2.4. Determinación de la Población y Muestra.....	28
2.2.5. Tipos de preguntas.....	28
2.2.6. Desarrollo	32
2.3. Análisis y Discusión	32
CAPÍTULO III	39
CONCLUSIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXO	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 ¿Usted considera que un cajero automático es beneficioso para los usuarios y/o clientes de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?.....	32
Gráfico N° 2 Del Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo, usted es.....	33
Gráfico N° 3 ¿Qué tipo de operaciones realiza usualmente en los cajeros automáticos de Banco unión S.A. de la ciudad de Monteagudo?.....	34
Gráfico N° 4 ¿Con que frecuencia utiliza los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?.....	34
Gráfico N° 5 ¿Según su necesidad, usted considera necesario implementar otro cajero automático en la ciudad de Monteagudo?.....	35
Gráfico N° 6 ¿Dónde considera la mejor ubicación, para que se implemente un cajero automático de Banco unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?.....	36
Gráfico N° 7 ¿Según su funcionamiento, los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. actualmente cumplen efectivamente con su función en la ciudad de Monteagudo?.....	36
Gráfico N° 8 ¿Según su perspectiva, considera viable la apertura y la implementación de un cajero automático en la ciudad de Monteagudo?.....	37

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1 Puntos de Atención Financiera del Banco Unión
S.A.....13

Ilustración N° 2 Puntos de Atención Financiera de Banco Unión
S.A.....14

RESUMEN

La presente monografía tiene como objetivo realizar un estudio de viabilidad y factibilidad para la implementación de un cajero automático adicional de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo. En base a este objetivo, la investigación se realiza con la finalidad de identificar los factores, requisitos, condiciones y reglamentos para analizar y tomar decisiones para la implementación de un nuevo cajero automático de Banco Unión S.A. esto con el propósito de brindar un mejor servicio y atención para los clientes y usuarios de dicha entidad financiera en la ciudad de Monteagudo.

Para una mejor recolección de información la monografía utilizara una metodología cuali – cuantitativa para una óptima y eficiente obtención de información. En ese mismo enfoque, la investigación también utilizara los métodos descriptivos y explicativos para un mejor desglose y difusión de la información recopilada. Por otro, lado las técnicas y herramientas utilizadas para la obtención de información primaria y secundaria serán la entrevista y la encuesta. El Marco Teórico desglosa al Marco Conceptual donde se plasma todas las conceptualizaciones y términos que serán utilizados para desarrollar el trabajo de investigación. Por otro lado, el Marco Contextual fundamenta y guía su estudio, en base al reglamento para el funcionamiento de Cajeros Automáticos en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el reglamento de apertura de Cajeros Automáticos. En este sentido, empezaremos analizando la normativa legal para la apertura de cajeros automáticos según la normativa Autoridad del Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y su Reglamento de modificación para el funcionamiento de los Cajeros Automáticos. También se identificó las principales conclusiones, entre la principal conclusión se determina que según la normativa vigente y los requisitos establecidos por la ASFI si es viable la implementación de un cajero automático adicional de Banco Unión en la ciudad de Monteagudo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

La economía de mercado ha evolucionado, generando cada vez más el deseo de independencia y menos dependencia del servicio de cajeros automáticos. Esto ha exigido una organización perfeccionada, ya que las demandas de los consumidores financieros para el requerimiento de efectivo han sido increíblemente exigentes. Pero debido a la inclusión en la competencia de nuevos elementos como la banca multinacional, la personalización de los servicios financieros, etc. no han cumplido con su propósito eficientemente o con la idea que se pensaba. El motivo de esta restricción es el miedo al riesgo empresarial. Es aquí donde cobra relevancia el estudio de viabilidad y factibilidad para la implementación y operación de cajeros automáticos. (Banco Unión, 2023)

El Banco Unión S.A. no es ajeno al proceso de transformación digital y así lo demuestran los millones de transacciones digitales que se realizaron a través de los aplicativos UniNet Plus y UniMóvil Plus durante las gestiones, como son también los miles de transacciones electrónicas diarias que se efectuaron por conceptos de traspasos entre cuentas, pagos de servicios y otros (ATMs). (Banco Unión, 2023)

Los cajeros Automáticos (ATMs) y las plataformas de medios electrónicos se convirtieron en herramientas importantes para lograr la inclusión financiera y permitió ampliar la cobertura de acceso a los servicios financieros de Banco Unión S.A. Al cierre de la Gestión 2021 Banco Unión S.A. contaba con un total de 461 unidades de Cajeros Automáticos a nivel nacional, siendo la red más amplia del Sistema Financiero, con la siguiente distribución por Departamento: La Paz (137 Unidades), Santa Cruz (95 Unidades), Cochabamba (87 Unidades), Tarija (30 Unidades), Chuquisaca (29 Unidades), Oruro (26 Unidades), Potosí (25 Unidades), Beni (25 Unidades), Pando (7 Unidades). (Banco Unión, 2023)

Banco Unión S.A., tiene la tarea fundamental de impulsar el conocimiento y desarrollo de habilidades sobre el acceso a los servicios Financieros, promoviendo de forma paralela la tendencia tecnológica a través de su Banca Digital.

Con las diferentes actividades de educación financiera, cada gestión se busca satisfacer al consumidor financiero en el marco de sus derechos y obligaciones con diferentes capacitaciones y con una temática adecuada en las diferentes modalidades promoviendo la inclusión financiera a todos los segmentos de la sociedad. (Banco Unión, 2023)

Situación Problemática

De acuerdo al último censo poblacional se ha podido evidenciar que la ciudad de Monteagudo ha tenido un crecimiento significativo, pero no solo en el ámbito poblacional sino también en el ámbito empresarial; y gracias a este crecimiento el flujo de efectivo de la ciudad de Monteagudo también se incrementó, para lo cual la cobertura de los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. Agencia Monteagudo es muy limitada, ocasionado gran aglomeración de personas en las instalaciones del Banco.

Por otro lado, también se evidencio que la ubicación de los cajeros automáticos de banco Unión S.A. no se encuentran en lugares estratégicos para brindar un eficiente servicio. La ubicación estratégica de los cajeros automáticos es una parte primordial para evitar la aglomeración de consumidores financieros en las puertas de Banco Unión S.A.

1.2. Justificación

El estudio de factibilidad y viabilidad profundizó el análisis de fuentes secundarias y primarias en investigación de mercado, detalla la tecnología que se empleó, determinó los costos totales y la rentabilidad o factibilidad económica del proyecto, y es la base en que se apoyan los inversionistas para tomar una buena decisión y al final obtener una rentabilidad (Baca, 2010).

En la ciudad de Monteagudo la entidad bancaria más concurrida es Banco Unión S.A., esto debido a sus múltiples servicios financieros que brinda (a nivel Nacional, Departamental, Regional y Municipal), convenios empresariales, productos financieros, pago de servicios institucionales, etc. A causa de estos aspectos existe una gran aglomeración de personas en las instalaciones del banco. En este sentido, una de las alternativas para minimizar y aplacar esta adversidad, es la implementación de un cajero automático (ATMs) en algún lugar estratégico de la ciudad de Monteagudo, esto por el beneficio que brindan estas máquinas a los

usuarios/clientes, empresarios, emprendedores, negocios, etc. Esto debido a muchos factores, tales como:

- Acceso para todos los usuarios/clientes.
- Fácil manejo del cajero automático.
- Optimización de tiempo, al realizar las transacciones.
- Accesibilidad las 24 horas del día.
- Disponibilidad de su dinero.
- Facilidad de pago de pago de servicios.

1.2.1. Justificación Teórica

En base a lo mencionado anteriormente, el presente trabajo de investigación brindara información valiosa y real acerca del proceso de análisis para determinar la factibilidad y viabilidad de implementación de un cajero automático de Banco Unión S.A. para la ciudad de Monteagudo.

1.2.2. Justificación Practica

La información presentada en el trabajo de investigación servirá como referencia para otras Entidades Bancarias las cuales tengan el mismo propósito.

1.2.3. Justificación Académica

La investigación realizada permitirá contar con un estudio realizado y plasmado en un documento, para que sirva de base y guía a futuras investigaciones relaciones al objeto de estudio.

1.3. Metodologías

La metodología cualitativa se caracteriza también por la no completa conceptualización de las preguntas de investigación y por la no reducción a números de las conclusiones sustraídas de los datos, además busca sobre todo la dispersión de la información en contraste con el enfoque cuantitativo que busca delimitarla. Con el enfoque cualitativo se tiene una gran amplitud de ideas e interpretaciones que enriquecen el fin de la investigación. El alcance final del estudio

cualitativo consiste en comprender un fenómeno social complejo, más allá de medir las variables involucradas, se busca entenderlo (Roberto, 2006).

La metodología cuantitativa utilizo la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis. (Roberto, 2006).

La presente Monografía guio su investigación en base a una metodología mixta, ya que en este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipularse, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos.

1.3.1. Métodos de Investigación

1.3.1.1. Método Descriptivo

Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986).

La presente monografía utilizó este método para desglosar y extraer los principales aspectos del para diseñar el estudio de viabilidad y factibilidad para la implementación de cajeros automáticos en la ciudad de Monteagudo.

1.3.1.2. Método Explicativo

Es aquel método que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Mediante este tipo de investigación, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga. (Roberto, 2006)

La presente Monografía utilizó este método para dar a conocer todos los resultados obtenidos con la investigación realizada acerca de la viabilidad y factibilidad de implementar cajeros automáticos de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo.

1.3.2. Técnicas de Investigación

1.3.2.1. La Entrevista

Una entrevista en investigación es una conversación, en la que se hacen preguntas para obtener información. El entrevistador suele ser un investigador profesional o remunerado, a veces capacitado, que hace preguntas al entrevistado, en una serie alterna de preguntas y respuestas generalmente breves. Pueden contrastarse con grupos focales en los que un entrevistador indaga a un grupo de personas y observa la conversación resultante entre los entrevistados, o encuestas que son más anónimas y limitan a los encuestados a un rango de opciones de respuesta predeterminadas. (Sampieri, 1996)

Con esta técnica de investigación se obtuvo información de los principales consumidores financieros de los cajeros automáticos, para diseñar y estructurar el estudio de viabilidad y factibilidad.

1.3.2.2. La Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista se utiliza un listado de preguntas escritas que se entrega a una muestra de la población, con el ideal de que sean contestadas de manera escrita. Ese listado de preguntas es lo que se conoce como cuestionario. (Sampieri, 1996).

Esta técnica se utilizó para obtener información relevante y de primera mano de las personas o consumidores financieros de los cajeros automáticos de la ciudad de Monteagudo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Realizar un estudio de viabilidad y factibilidad para la implementación de cajeros automáticos adicionales de Banco Unión S.A., en la ciudad de Monteagudo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado de los consumidores financieros en la ciudad de Monteagudo.

- Analizar la Normativa vigente y Políticas para la implementación de cajeros automáticos.
- Determinar la viabilidad para la implementación de cajeros automáticos de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo.

CAPÍTULO II

DESARROLLO

2.1. Marco teórico

Es este apartado el trabajo de investigación fundamenta y guía su estudio, en base al reglamento para el funcionamiento de Cajeros Automáticos en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el reglamento de apertura de Cajeros Automáticos. En este sentido, empezaremos analizando la normativa legal para la apertura de cajeros automáticos según la normativa ASFI.

2.1.1. Marco Conceptual

El marco conceptual es un conjunto de definiciones, teorías, conceptos, sobre temas que estructuran el desarrollo de la investigación y qué sirven para interpretar los resultados que se obtienen del trabajo de campo realizado.

En este apartado el trabajo de investigación desglosara los principales términos que fueron utilizados para el correcto entendimiento y desarrollo de la Monografía. Por consiguiente, se empezará conceptualizando el reglamento para el funcionamiento de Cajeros Automáticos. En base al estudio realizado, se consideró los siguientes aspectos.

2.1.1.1. Objetivos

Indica que el presente Reglamento para el funcionamiento de Cajeros Automáticos tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar un buen servicio de atención al usuario, de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2008)

Para determinar el alcance de la investigación se conceptualiza **el Ámbito de aplicación**, el cual indica que todas las entidades de intermediación financiera bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) ahora ASFI, deberán aplicar obligatoriamente las disposiciones contenidas en el presente Reglamento. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2008)

En este propósito se conceptualiza las **definiciones** para fines del presente trabajo de investigación:

2.1.1.2. Cajeros automáticos

Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas pre pagadas. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine). Según su ubicación y el acceso al que tienen los usuarios de los servicios financieros, se distinguen dos tipos de cajeros automáticos: (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2008)

- **Cajeros automáticos internos:** Aquellos instalados al interior de entidades financieras y en edificaciones e instalaciones, como ser aeropuertos, hoteles, supermercados, centros comerciales, etc., cuyo funcionamiento se ajusta a las horas de atención al público.
- **Cajeros automáticos externos:** Aquellos instalados fuera de los ambientes de una entidad financiera o de otras edificaciones o instalaciones. Se incluyen en esta definición, los cajeros automáticos instalados para ser operados desde vehículos. Los cajeros automáticos externos se clasifican en:
 - **Cajeros automáticos con recinto:** Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad.
 - **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.

2.1.1.3. Empresa Administradora de Tarjetas

Entidad a cargo del procesamiento de operaciones, de la administración de redes y de la compensación y liquidación de transacciones realizadas con tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas pre pagadas. En este apartado se explicará las conceptualizaciones más importantes que se utilizan para el desarrollo y mejor comprensión del trabajo de investigación. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

Según la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y el Reglamento de Cajeros Automáticos se consideran las siguientes definiciones:

2.1.1.4. Banco

Entidad Financiera autorizada, de origen nacional o extranjero, dedicada habitualmente a realizar operaciones de intermediación y a prestar servicios financieros al público en el marco de la Ley, tanto en el territorio nacional como en el exterior del país. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.5. Intermediación Financiera

Es aquel por medio del cual una entidad, traslada los recursos de los ahorristas (personas con excedente de dinero, superavitarios o excedentarios) directamente a las empresas o personas que requieren de financiamiento (personas que necesitan dinero o deficitarios). (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.6. Cliente Financiero

Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras mediante la suscripción de contratos. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.7. Billetera Móvil

Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que acredita una relación contractual entre la entidad supervisada y el cliente por la apertura de una cuenta de pago, exclusivamente en moneda nacional, para realizar electrónicamente órdenes de pago, transferencias electrónicas de fondos, depositar y/o retirar efectivo, efectivización de dinero electrónico almacenado en la billetera móvil y/o consultas de saldo con un dispositivo móvil. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.8. Cajero Automático

Punto de atención financiera (PAF) que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos,

compra y rescate de cuotas de Fondos de Inversión Abiertos, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de dinero almacenado en una billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas pre pagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine). Según su ubicación, el acceso de los clientes y/o usuarios a los servicios provistos por este tipo de PAF, se distinguen cuatro tipos de cajeros automáticos: (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.9. Cajeros Automáticos para Personas con Discapacidad

Aquellos que disponen de funcionalidades específicas para la atención de clientes y/o usuarios con discapacidad física motora y/o visual. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.10. Cajeros Automáticos Especiales

Aquellos que disponen de funcionalidades adicionales, que incluyen operaciones de recepción de depósitos, así como transferencias y fraccionamiento de billetes para clientes de la entidad supervisada. Los cajeros automáticos especiales pueden ser internos o externos. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.11. Cliente

Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.12. Empresa Proveedora de Servicios de Pago (ESP)

Empresa de servicios financieros complementarios que cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, para prestar el conjunto de actividades desarrolladas en el ámbito del sistema de pagos asociadas a la gestión, compensación y/o liquidación de instrumentos de pago u órdenes de pago.

2.1.1.13. Instrumento Electrónico de Pago (IEP)

Dispositivo o documento electrónico permite al titular y/o usuario originar órdenes de pago, retirar efectivo y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.14. Tarjeta Electrónica

Instrumento electrónico de pago físico o virtual que permite originar órdenes de pago y efectuar consultas sobre las cuentas asociadas. Se consideran tarjetas electrónicas, las siguientes: tarjeta de débito, de crédito o pre pagada. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.15. Tarjeta de Débito

Es el Instrumento Electrónico de Pago que, por el mantenimiento de fondos en una cuenta corriente, de ahorro o cuenta de participación en un fondo de inversión abierto, permite al cliente y/o usuario disponer de los fondos mantenidos en su cuenta asociada. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.16. Tarjeta de Crédito

Es el Instrumento Electrónico de Pago que permite al cliente y/o usuario disponer de los fondos de una línea de crédito hasta un límite de financiamiento. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.17. Tarjeta Pre Pagada

Es el Instrumento Electrónico de Pago que permite al cliente y/o usuario disponer del dinero almacenado en la tarjeta, que previamente fue pagado al emisor del instrumento electrónico de pago. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

2.1.1.18. Usuario

Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020)

Todas estas definiciones han sido utilizadas para diseñar y desarrollar el presente trabajo de investigación. Por otro lado, para una mejor comprensión del objeto de estudio a continuación se desarrollará el marco contextual.

2.1.2. Marco Contextual

El presente trabajo de investigación realiza un análisis de viabilidad para la implementación adicional de un cajero automático de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo. En este propósito, la investigación iniciara con el estudio en sí de dicha entidad bancaria. Por esta razón, se recurre a recopilar información de la Ley 393 Ley de Servicios Financieros y Bancarios y su Reglamentación.

2.1.2.1. Normativa para la implementación de Cajeros Automáticos

El Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, establece los parámetros y recopila información de la Ley 393 de Servicios Financieros y su Reglamento para viabilizar de manera más eficiente la apertura e implementación de cajeros automáticos. En este sentido, la investigación recopilo ciertos aspectos que se consideraron importantes para normar la implementación de los cajeros automáticos en la ciudad de Monteagudo.

El Banco Unión S.A. en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 331 es la Entidad Bancaria Pública que, además de las actividades de intermediación financiera y servicios financieros tradicionales, realiza operaciones y presta servicios financieros a favor del Estado que contribuyen al desarrollo económico y social del país. Las principales actividades llevadas a cabo son: (Banco Unión, 2023).

- **Administración de Cuentas Corrientes Fiscales:** El Banco Unión S.A. presta los servicios de Administración de Cuentas Corrientes Fiscales por cuenta del BCB a todas las entidades de la Administración Pública en sus diferentes niveles de gobierno.
- **Servicios de Tesorería para el Banco Central de Bolivia:** El Banco Unión S.A. presta al Banco Central de Bolivia servicios de depósitos por encaje legal, Fondos en Custodia en Moneda Nacional y distribución de material monetario.
- **Pago de Bonos y Beneficios:** El Banco Unión S.A. presta el servicio de Pago de bonos y beneficios por cuenta de Entidades Públicas.

- **Servicios de Recaudación de Tributos y otros Servicios de Cobranza:** El Banco Unión S.A. presta servicios de recaudación de tributos Nacionales, Municipales y otros servicios de cobranza para diferentes Entidades Públicas.

Con estos objetivos y servicios planteados por Banco Unión S.A. la presente monografía se enfoca en analizar los principales valores de la entidad bancaria. Comprometidos con la democratización de los servicios financieros, Banco Unión S.A. cubre 6 rutas con su Unidad Móvil Sararí en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Potosí y Beni, atendiendo en diferentes operaciones bancarias en las distintas localidades de dichos departamentos.

Actualmente Banco Unión S.A. cuenta con cuatro filiales (Valores Unión, SAFI Unión, Univida y Unibienes), y se compone de una extensa red de oficinas y cajeros automáticos en todo el país.

2.1.2.2. Objetivo del Banco Unión S.A.

Banco Unión S.A. se enfoca en crecer y consolidar su posición en los primeros lugares del Sistema Financiero Nacional, generando las mejores ratios de rentabilidad al Banco y manteniendo un permanente compromiso con el desarrollo del país a través de servicios financieros integrales, eficientes y modernos, ofreciendo soluciones ágiles y sobre todo calidad y atención de excelencia.

En base a uno de los objetivos centrales de Banco Una de las soluciones según los datos obtenidos por el trabajo de investigación, se consideró la implementación de un cajero Automático en la ciudad de Monteagudo. El trabajo de investigación se basa en la disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que dispone:

2.1.2.3. Puntos de Atención Financieros de Banco Unión S.A. (Regional Chuquisaca)

La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas primero para consolidar los puntos de atención financiera. Garantizando una infraestructura bajo cumplimiento de la ASFI, medidas de seguridad, personal y los fondos para el inicio de las operaciones financieras bancarias. A continuación, se detallará las oficinas y puntos de atención de Banco Unión S.A.

Ilustración N° 1

Puntos de Atención Financieros de Banco Unión S.A.

DEPARTAMENTO	NOMBRE PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN	HORARIOS DE ATENCIÓN
Chuquisaca	Sucursal Chuquisaca	Av. German Mendoza N°1481, entre calles Destacamento 130 y 29 de septiembre.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Sucre	Av. Luis Paz N° 121.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Villa Serrano	Av. Mauro Núñez s/n, lote L, zona Central.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Sucre	Calle Eulogio Ostría Reyes N° 81, Zona San Juanillo (Mercado Campesino)	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Camargo	Calle S/D entre calle Litoral y Potosí frente al mercado Principal.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Padilla	Plaza Manuel Ascencio Padilla s/n.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Tarabuco	Plaza 12 de Marzo, esq. Bolívar y Sucre.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Culpina	Calle Buenos Aires s/n, zona Sur (media cuadra de la Plaza Principal 20 de Diciembre).	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00

Fuente: Recopilación Banco Unión S.A

Ilustración N° 2

Puntos de Atención Financieros de Banco Unión S.A.

DEPARTAMENTO	NOMBRE PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN	HORARIOS DE ATENCIÓN
Chuquisaca	Mojocoya	Calle Corcino Jordan esq. Estudiantes s/n, Zona San Pedro.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Azurduy	Calle Guemes s/n (cerca de la Plaza 14 de Marzo), zona central.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	San Lucas	Calle Eduardo Avaroa s/n.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Sucre	Av. 6 de agosto y calle A s/n, zona Ckara Puncu.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Monteagudo	Villa Monteagudo Cantón Sauces s/n.	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Sucre	Calle Bolívar N°355, zona central	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00
Chuquisaca	Sucre	Calle Aniceto Arce N° 84	LUNES A VIERNES 08:30-16:00 SÁBADO 08:30-13:00

Fuente: Recopilación Banco Unión S.A.

Por medio de los datos obtenidos, se obtuvo información acerca de la normativa que regula la apertura, localización, identificación de los cajeros automáticos de Banco Unión S.A.

En cuanto a **la Localización**, se indica que los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los clientes y/o usuarios de los mismos. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delincuenciales.

La Identificación, indica que todo cajero automático debe estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

Y, por último, en cuanto a las **medidas de seguridad de cajeros automáticos externos**) establece que los cajeros automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

En este propósito la implementación de Cajeros Automáticos tiene que cumplir ciertos condicionamientos y objetivos de parte del Entidad Financiera Bancaria en relación a las disposiciones de los entes reguladores.

2.1.2.4. Especificaciones Mínimas de Seguridad

Una vez analizada las principales fuentes de la normativa legal de los cajeros automáticos según la ASFI, el artículo N° 12 explica acerca de **las especificaciones mínimas de seguridad de los cajeros automáticos**. Entre las especificaciones mínimas de seguridad que deberán reunir los cajeros automáticos, en cualquiera de sus aplicaciones para salvaguardar y minimizar los riesgos a los que están expuestos tanto los usuarios como los propios equipos durante su operación, están:

2.1.2.5. Requisitos Mínimos de Seguridad Física

En base a la información recopilada del Reglamento para la Implementación de cajeros automáticos se pudo evidenciar de ciertos aspectos, que son requisitos primordiales para la apertura de los cajeros automáticos en las entidades bancarias y más específicamente de Banco Unión S.A.

- **El Cajero Automático Externo** deberá traer de fábrica las preparaciones necesarias en su base para ser anclado con taquetes de expansión al piso en sus cuatro vértices a fin de evitar ser removido con facilidad. Se exceptúan los cajeros automáticos externos empotrados en pared, que deberán cumplir con el requisito de estar anclados a la pared.
- **Elemento Periférico** a la instalación del cajero automático dependiendo del modelo debe de traer una base segura fabricada en lámina que proteja los anclajes al piso. De igual manera y dependiendo del análisis de riesgo de cada entidad, el cajero automático debe contar con un gabinete de seguridad para proteger los cableados de voz, datos y alimentación eléctrica, en aquellos casos en que los cables no puedan ir ocultos en la pared ni ahogados en el piso. Dicho gabinete deberá contar con chapa de seguridad y rejillas de ventilación reforzada.
- **El Material de las Paredes** de la caja fuerte del cajero automático debe cumplir como mínimo con el estándar de seguridad UL-291.

2.1.2.6. Requisitos Mínimos de Seguridad Electrónica

Según la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, se analizó los requisitos mínimos de seguridad electrónica que establece la ASFI (de cumplimiento obligatorio) para la apertura de cajeros automáticos en todas las entidades de intermediación financiera.

- **Las entidades propietarias de redes de cajeros automáticos** deberán realizar y mantener actualizado un análisis de riesgo de sus cajeros automáticos, en el que se incluyan las medidas de seguridad física, electrónica y de otra índole que requieran los equipos, siendo como mínimo lo siguiente:
 - Sensores de bóveda abierta.
 - Monitoreo electrónico del funcionamiento.
 - Monitoreo físico de mantenimiento del equipo, que detecte objetos ajenos al equipo o cualquier anomalía en el mismo.
- **Para el almacenamiento y comprobación** de la información sobre transacciones realizadas, el cajero automático debe tener la capacidad de registrar transacciones realizadas en forma electrónica, así como para identificar en la cinta de auditoría la entrega de billetes.

- **Todos los cajeros automáticos**, inclusive los internos, deben disponer de cámaras de vigilancia de buena resolución que permita al menos grabar video por sensores de proximidad o movimiento de personas, lo ocurrido en el espacio físico donde se encuentre instalado, a efecto de observar a los usuarios del servicio.
- **Los responsables de la administración de los cajeros automáticos** deberán implementar programas de monitoreo periódico y de mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte; además, las entidades resguardarán los videos de seguridad de los cajeros por un plazo mínimo de noventa días; no obstante, de haber reclamos en los noventa días, el video se mantendrá hasta que se resuelva el caso en las instancias correspondientes.
- **Las entidades responsables de la administración** de los cajeros automáticos deberán mantener un registro histórico estadístico de incidentes acontecidos, de por lo menos dos años, que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos y de los casos que originaron denuncias ante las autoridades correspondientes, siempre y cuando se utilicen tarjetas propias en red de cajeros propia. Esto no aplica para tarjetas internacionales.
- **Las entidades responsables de la administración** de los cajeros automáticos deberán incluir en su plan de trabajo anual de auditoría interna la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos.
- **Las entidades financieras propietarias de los cajeros automáticos** deberán mantener activa las cintas de auditoría y mantenerlas resguardadas por un plazo mínimo de seis meses.

Complementando a la investigación, se identificó que las características mínimas de los **espacios físicos para los cajeros automáticos** tienen que cumplir con: el diseño de los espacios físicos o casetas externas donde se encuentren instalados los cajeros automáticos externos deberán garantizar la seguridad de sus clientes en la realización de las operaciones, de acuerdo al análisis de riesgo de cada entidad y dependiendo del lugar en que se encuentren.

Entre otras especificaciones, la investigación pudo determinar los siguientes aspectos:

- Las entidades contratadas para que proporcionen el servicio a los cajeros automáticos deberán sujetarse a las especificaciones técnicas de instalación, así como a las recomendaciones de mantenimiento proporcionadas por el fabricante.
- Cada vez que el personal encargado dote de efectivo al cajero automático deberá revisar que éstos no tengan algún tipo de dispositivo para fraude.
- Las pantallas de los cajeros automáticos deberán estar instaladas en ángulos apropiados, o contar con medidas anti reflejantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del usuario, de acuerdo al análisis de riesgo de cada entidad.
- Las entidades deberán recibir sugerencias, atender reclamos de los usuarios, brindar asistencia en la prevención del fraude e informar sobre los procedimientos para el bloqueo y desbloqueo de las tarjetas. Para este efecto, las entidades que operen con cajeros automáticos deberán contar con una línea telefónica de emergencia de atención al usuario las 24 horas del día, todos los días del año, este servicio de atención será sin costo para el usuario del servicio.
- En caso de existir reclamos debido a que el cajero automático no realizó la transacción solicitada, las entidades deberán probar técnicamente que existió el correcto funcionamiento del cajero, para refutar dichos reclamos.

2.1.2.7. Análisis de Mercado

El análisis de mercado es una parte de la investigación y un componente importante de un plan de negocios para la implementación de los cajeros automáticos, en el que las empresas o entidades financieras de nueva creación documentan su idea de negocio por escrito. En el curso del análisis del mercado se examina sistemáticamente un determinado mercado para, con ayuda de los resultados obtenidos, identificar las oportunidades y los riesgos que presenta. En su forma básica, el análisis de mercado cubre un total de cinco dimensiones. Según el propósito del análisis, estas áreas pueden tener diferentes grados de importancia.

Dimensión 1: Definición del Mercado Objetivo

Pregunta clave: ¿Cómo se puede definir y segmentar el mercado objetivo?

De acuerdo al análisis realizado la definición del mercado objetivo incluye la descripción exacta, así como la delimitación de los mercados adyacentes que no forman parte del análisis.

El siguiente paso es segmentar el mercado. La segmentación puede hacerse con respecto a los siguientes niveles:

- Precio (frecuente)
- Región (frecuente)
- Productos
- Sectores de clientes

La segmentación de los precios, por ejemplo, divide los productos en segmentos altos, medios y bajos. Se puede hacer un desglose geográfico, por ejemplo, por región, país o continente. La segmentación ofrece una visión general de los productos y fabricantes pertinentes dentro de los segmentos.

Dimensión 2: Análisis del Tamaño y desarrollo del Mercado

Pregunta clave: ¿Cuán atractivo es el mercado objetivo y qué tasas de crecimiento futuro se pueden esperar?

En base a la investigación realizada el análisis del tamaño y el desarrollo del mercado comprende tres niveles:

- **Volumen de mercado en un punto determinado:** Determinación del volumen de mercado en un momento específico, generalmente actual. De esto se puede derivar el volumen de ventas y las unidades de producto vendidas.
- **Volumen de mercado en un periodo determinado:** análisis retrospectivo del volumen de mercado en un período definido. En este caso, las tasas de crecimiento a lo largo de un período de tiempo más largo se hacen evidentes, lo que permite sacar conclusiones sobre la etapa de desarrollo del mercado. Las altas tasas de crecimiento indican, por ejemplo, un mercado más joven cuyo potencial aún no se ha agotado. Esto lo hace particularmente atractivo para los nuevos participantes en el mercado.
- **Previsión del volumen de mercado futuro:** hipótesis sobre la evolución del mercado. Dentro del análisis del mercado, las informaciones sobre la tasa de crecimiento y las

cifras de negocio esperadas son particularmente relevantes. Pueden ser decisivas para determinar si se lanzará un nuevo producto o cuál será el enfoque del modelo de negocio. Cabe señalar que los datos de las previsiones no ofrecen ninguna certeza, sino que sólo representan una posible evolución.

Según la importancia que tengan los distintos segmentos del mercado para la empresa, el análisis del tamaño y el desarrollo del mercado también puede realizarse a nivel de un segmento específico.

Dimensión 3: Análisis de la Competencia

Pregunta clave: ¿Qué estructuras siguen los competidores y cómo se posicionan los actores clave?

En este caso se pudo investigar que la competencia de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo está representada por: Banco FIE S.A., Banco PRODEM, Banco San Martín los cuales también tienen ATMs (Cajeros Automáticos) presentando el servicio en la ciudad de Monteagudo, En este sentido el análisis de la competencia se realiza en tres pasos:

- **Investigación de todos los competidores:** Esta parte suele implicar un gran esfuerzo, porque las estructuras competitivas suelen ser extensas y complejas. Sin embargo, es indispensable para todo el análisis del mercado, ya que una empresa sólo puede situarse en el paisaje del mercado con este conocimiento. El análisis puede dividirse en tres pasos:
 - Identificación de los competidores
 - Análisis
 - Agrupación, por ejemplo, por tipo (generalista o especialista) o tamaño
- **Identificación de los actores clave:** Sobre la base de las cifras clave de la empresa y las cuotas de mercado en la industria objetivo.
- **Documentación de los principales actores:** Para una comprensión sistemática de su posición y su papel en el mercado.

Dimensión 4: Análisis de los Segmentos de Clientes

Pregunta principal: ¿Qué segmentos de clientes son particularmente relevantes en términos de ventas?

En base a un análisis específico de los segmentos de los clientes que utilizan con mayor frecuencia los Cajeros Automáticos, se revelo los mercados que son particularmente relevantes.

- **Identificación de los segmentos de clientes pertinentes** sobre la base de su participación en el volumen total del mercado y las previsiones de la evolución de la demanda
- **Análisis de la estructura de los segmentos de clientes con respecto** a el proceso de compra (directamente o a través de intermediarios) los públicos objetivo las previsiones de crecimiento

Un requisito previo para una investigación dedicada es que los segmentos de clientes dentro del mercado objetivo deben estar claramente delimitados unos de otros.

Dimensión 5: Análisis de Potencial

Pregunta clave: ¿Cómo podría desarrollarse el mercado objetivo en el futuro?

El análisis de potencial del mercado objetivo se basa en los resultados de los análisis anteriores. Independientemente del diseño individual de las dimensiones individuales, las siguientes preguntas juegan un papel clave en el análisis de potencial:

- **Dinámica competitiva:** El atractivo del mercado objetivo y la intensidad de la competencia permiten sacar conclusiones sobre el posible desarrollo de la dinámica competitiva. ¿Qué competidores potenciales podrían entrar en el mercado? ¿Y cómo cambiaría esto las estructuras en el panorama competitivo?
- **Factores externos de influencia:** ¿Qué acontecimientos y tendencias podrían influir en el mercado en el futuro? ¿Qué grado de susceptibilidad o resistencia tiene a influencias tales como el ciclo económico, el marco jurídico o las tendencias sociales? A partir de estos hallazgos, es posible deducir qué características del producto y qué técnicas de producción son necesarias para seguir siendo sostenibles.

Continuando con la investigación, analizaremos los condicionamientos físicos que establece el reglamento para la implementación de Cajeros Automáticos según la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras:

2.1.2.8. Instalación de Cajeros Automáticos y Medidas de Seguridad

Según la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, establece los requisitos y condiciones para la instalación de Cajeros Automáticos en la Entidades de Intermediación Financiera.

En este propósito, se empezará analizando y explicando a detalle 4 aspectos imprescindibles para los siguientes aspectos establecidos en la Sección 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros:

- Según las **especificaciones de instalación**, establece La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.
- Según la **Localización** de los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los clientes y/o usuarios de los mismos. Se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delincuenciales.
- **La Identificación** de todo cajero automático debe estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.
- Y por último las **Medidas de seguridad** de cajeros automáticos externos, los cajeros automáticos deben contar con las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Para la implementación de Cajeros Automáticos, primeramente, la Entidad de Intermediación Financiera debe garantizar los aspectos desarrollados anteriormente en base a un análisis de mercado (social – económico) donde se desea implementar dichos ATMs. Para la obtención de información se realizó la siguiente encuesta.

2.1.2.9. Estudio Geográfico, Social, Económico, Demográfico y de la ciudad de Monteagudo

El municipio de Monteagudo, ubicado en el departamento de Chuquisaca, ha emprendido un importante proceso de mejora y fortalecimiento de su planificación integral para el desarrollo. En los últimos años, se han promulgado leyes y normativas que establecen la necesidad de contar con planes de desarrollo económico y social que permitan mejorar las condiciones de vida de la población y promover un crecimiento sostenible.

En este contexto, la Ley No. 1407, Plan de Desarrollo Económico y Social 2021-2025, ha sido un punto de partida fundamental para la articulación y coordinación entre el Gobierno Central y el Gobierno Autónomo Municipal de Monteagudo. Este plan, orientado a reconstruir la economía local y promover la industrialización con sustitución de importaciones, busca impulsar el desarrollo integral y mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio. Sin embargo, el proceso de implementación de este nuevo plan ha enfrentado diversos desafíos. La falta de información actualizada y la necesidad de sistematizar datos han requerido un esfuerzo adicional por parte del gobierno municipal. Se ha trabajado en la recolección de información, la realización de encuestas y la coordinación con las organizaciones territoriales de base, con el objetivo de identificar las necesidades y potencialidades del municipio. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

A pesar de las dificultades, se ha avanzado en la construcción de un plan territorial de desarrollo integral centrado en las demandas de la comunidad y en concordancia con la Agenda Patriótica 2025. Este proceso ha requerido la participación activa de diferentes actores sociales y la comprensión de la importancia de la planificación a largo plazo para el desarrollo sostenible.

- **Ubicación Geográfica**

Al Municipio de Monteagudo pertenecen estas coordenadas Ubicada en las coordenadas: 19°30' y 20°30' Latitud sur 63°45' y 64°15' Longitud oeste. Este parámetro se encuentra para el departamento de Chuquisaca lastimosamente por el tema de problemas fronterizos entre municipios., no se puede dar aun una latitud y longitud más exacta. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

- **Extensión Territorial**

El Municipio de Monteagudo se encuentra en la provincia Hernando Siles del Departamento de Chuquisaca con una extensión territorial de 3,367 Km². Este hermoso municipio pertenece a una de las regiones más importantes del país que es la “Región del Chaco”, que ya supera los 300.000 habitantes en 16 municipios y 3 departamentos (Santa Cruz, Chuquisaca y Tarija) según informe y datos del CIPCA (Organización No Gubernamental boliviana fundada por jesuitas) el Chaco Boliviano; forma parte del bosque xerofítico más grande del mundo, con una superficie de 127.755 Km². El nivel de integración departamental que significa Monteagudo entre los departamentos de Tarija y Santa Cruz y su vinculación estratégica también con la ciudad de Sucre hace que se tenga un importante flujo económico, sobre todo en la parte de venta de productos agrícolas y compra de artículos de primera necesidad. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

- **Límites Territoriales**

Los límites del Municipio de Monteagudo, ubicado en el Departamento de Chuquisaca, son los siguientes:

- Al norte: Limita con el Municipio de Padilla y el Municipio del Villar y el municipio de Villa Vaca Guzmán (Muyupampa).
- Al sur: Limita con el Municipio de Huacareta y el Municipio de Culpina y el Municipio de Incahuasi.
- Al este: Limita con el Municipio de Villa Vaca Guzmán (Muyupampa).
- Al oeste: Limita con el Municipio de Azurduy y el Municipio del Villar.

Estos límites geográficos del Municipio de Monteagudo del Departamento de Chuquisaca están establecidos oficialmente y definen el territorio municipal. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

A su vez el municipio comprende 4 cantones que según Resolución del Concejo Municipal N° 3/97 del 13 de enero de 1997 y Resolución N°37/97 de 23 de mayo de 1997 se realiza la creación de los cantones Pedernal, Fernández y San Juan del Pirai.

- **Características Demográficas**

En términos demográficos, el municipio de Monteagudo ha experimentado altibajos significativos en su población. La comparación entre el CENSO de 2001 y el de 2012 revela una realidad bastante distinta, especialmente en cuanto al crecimiento poblacional. Sin embargo, sería conveniente realizar un análisis comparativo a lo largo de varias décadas para comprender mejor esta relación. En base a los datos obtenidos del INE el Municipio cuenta con una población total de 24.303 habitantes, de los cuales 12.419 son varones y 11.884 son mujeres. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

Aunque Monteagudo ha experimentado una disminución significativa, es importante destacar que las proyecciones del INE indican un panorama alentador para el futuro. Se espera que la población se estabilice e incluso aumente en los próximos años, lo que refleja un potencial de crecimiento y desarrollo para el municipio.

- **Características Económicas**

El análisis de los diferentes sectores es fundamental para evaluar la generación de ingresos y riqueza en Monteagudo. En particular, se destaca la importancia del sector agrícola primario, el cual genera anualmente más de 440 millones de bolivianos. Sin embargo, es evidente que los demás sectores se encuentran rezagados en términos de contribución económica. Por esta razón, se hace imperativo impulsar el proceso de industrialización en Monteagudo. La diversificación económica y el fomento de otros sectores permitirán reducir la dependencia exclusiva en el sector agrícola, brindando nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo para la comunidad. De esta manera, se podrá fortalecer la economía local y alcanzar un mayor equilibrio en la generación de ingresos y riqueza en el municipio. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

En el municipio de Monteagudo, el sector primario se caracteriza principalmente por la actividad agrícola y ganadera. Estas actividades son fundamentales, ya que generan una importante entrada de capitales, lo cual estratégicamente sería conveniente tener plantas industrializadoras y centros de acopio. Además, fomentan la reinversión en el mismo sector y proporcionan a las comunidades campesinas un estilo de vida que es prioritario para el municipio.

La agricultura y ganadería son consideradas el motor de la economía local y se encuentran en línea con la política del Gobierno Central de garantizar la seguridad alimentaria. Como se observa en el siguiente cuadro, estas actividades generan una significativa entrada de dinero, lo cual refuerza su importancia en el desarrollo económico del municipio. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

Los datos proporcionados muestran el valor bruto de producción en bolivianos (Bs) para diversos productos en el municipio. A continuación, se presenta un análisis de los datos: (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

- Maíz: Encabeza la lista con un valor bruto de producción de 246.828.417 Bs, lo que indica que es el producto más importante en términos de generación de ingresos.
- Bovinos: Ocupa el segundo lugar con un valor de 83.939.529 Bs. Esto sugiere que la producción ganadera, especialmente la cría de bovinos, contribuye significativamente a la economía local.
- Pollos Parrilleros: Con un valor de 27.695.331 Bs, la producción avícola de pollos para consumo es también un sector relevante en la generación de ingresos.
- Porcino granja: Alcanza un valor de 24.551.070 Bs, lo que indica que la cría de cerdos en granjas es una actividad económica importante en el municipio.
- Maní: Aunque en menor medida, el cultivo de maní aún tiene una contribución significativa con un valor de 15.468.855 Bs.
- Porcino corral: Con un valor de 11.997.092 Bs, la cría de cerdos en corrales muestra una presencia relevante en la producción local.

El resto de los productos presentados en la lista también contribuyen al valor bruto de producción, aunque en menor medida.

2.2. Información y Datos Obtenidos

Para la obtención de datos, se realizó una serie de entrevistas y encuestas virtuales a los clientes y usuarios de Banco Unión S.A. (Agencia Monteagudo); en este sentido se diseñó una lista de preguntas enfocadas a obtener información para determinar la viabilidad y factibilidad de implementación de un Cajero Automático adicional para la ciudad de Monteagudo.

Para una eficiente obtención de información, se siguió el siguiente proceso de investigación que se consideró el más adecuado, el cual se caracteriza por conceptualizar los siguientes aspectos:

- Descripción.
- Objetivo de la encuesta - entrevistas.
- Métodos y técnicas a utilizar.
- Determinación de la población y muestra.
- Tipos de preguntas a utilizar
- Desarrollo

2.2.1. Descripción

Banco Unión S.A. (Agencia Monteagudo) está ubicada geográficamente en la ciudad de Monteagudo, es decir al sudeste de Bolivia, capital de la provincia de Hernando Siles y la segunda ciudad más importante del departamento de Chuquisaca. El municipio tiene una superficie de 3288,01 km², y cuenta con una población de 24.303 habitantes. La agricultura y ganadería varían en intensidad y nivel tecnológico de acuerdo a la posición geográfica y la vinculación caminera que tengan, principalmente hacia los mercados de consumo. (P.T.D.I. GAM Monteagudo, 2021 - 2025)

2.2.2. Objetivo de la Encuesta

El objetivo principal de la presente encuesta, es para recopilar información actualizada y real para la implementación de un cajero automático adicional en la ciudad de Monteagudo.

2.2.3. Métodos y Técnicas utilizadas

La metodología que se utilizó para el desarrollo de las preguntas, se basa en el método descriptivo y analítico, en este propósito para la obtención de información se utilizó la técnica

de la encuesta y la entrevista, que se realizó a los usuarios y clientes de Banco Unión S.A. (Agencia Monteagudo). De igual manera, se diseñó un cuestionario con una serie de preguntas enfocadas en determinar los principales aspectos para analizar la problemática del trabajo de investigación para la formulación de los resultados.

2.2.4. Determinación de la Población y Muestra

La determinación de la población se realizó bajo un enfoque no probabilístico, ya que solo se consideró a los usuarios y clientes que aceptaban responder las preguntas y consultas en la ciudad de Monteagudo. Como es una población muy reducida se trabajó con la totalidad de la población, sin recurrir a determinar una muestra representativa.

2.2.5. Tipos de preguntas

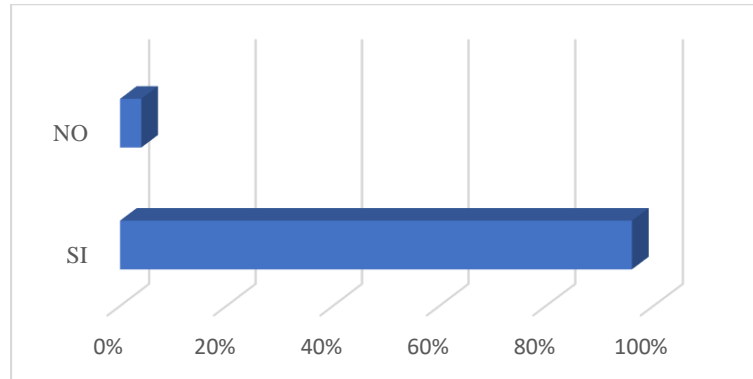
En este apartado se explica las características de las preguntas que se les realizó a los encuestados para la obtención de información y datos. La tipología de las preguntas se caracteriza por ser:

- **Preguntas de selección múltiple:** Esta pregunta se caracteriza por ser una opción de elección múltiple. Donde el encuestado tiene la oportunidad de elegir una o más alternativas, de acuerdo a su criterio. Por otro lado, esta pregunta se realizó para obtener información acerca de las principales características y aspectos del objeto de estudio.
- **Preguntas cerradas:** Este tipo de preguntas se caracterizan por estar compuestas por solo dos alternativas, en el cual el encuestado solamente tiene que seleccionar una sola opción sin expresar ninguna opinión adicional. Esta pregunta se realizó para obtener información concisa y concreta de los principales aspectos a considerar para la implementación de un nuevo cajero automático adicional en la ciudad de Monteagudo.
- **Preguntas de una sola selección:** Estas preguntas se caracterizan por elegir una sola opción de entre varias, ósea es una pregunta con varias alternativas u opciones de las cuales el encuestado solamente tiene que elegir una sola opción. Esta pregunta se realizó para que los encuestados elijan la mejor alternativa para dar solución a la problemática central en cuanto a la viabilidad – factibilidad o no, para la implementación de un cajero automático adicional en la ciudad de Monteagudo.

Encuesta

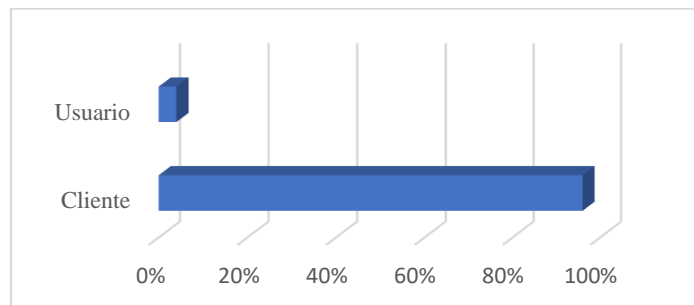
1. ¿Usted considera que un cajero automático es beneficioso para los usuarios y/o clientes de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?

- Si (96%)
- No (4%)



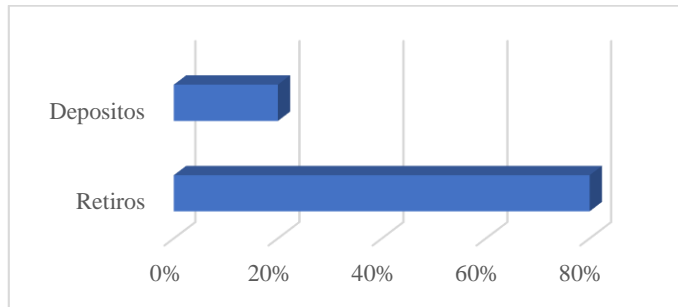
2. Del Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo, usted es:

- Usuario (96%)
- Cliente (4%)



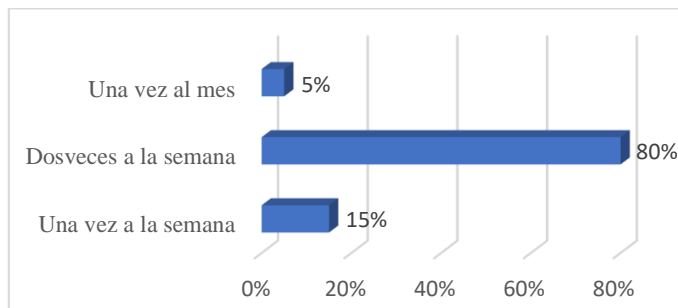
3. Del Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo, usted qué tipo de operaciones realiza:

- Depósitos (20%)
- Retiros (80%)



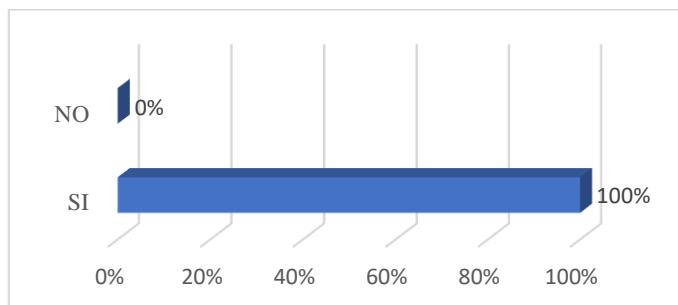
4. ¿Con que frecuencia utiliza los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?

- Una vez a la semana (15%)
- Dos veces a la semana (80%)
- Una vez al mes (5%)



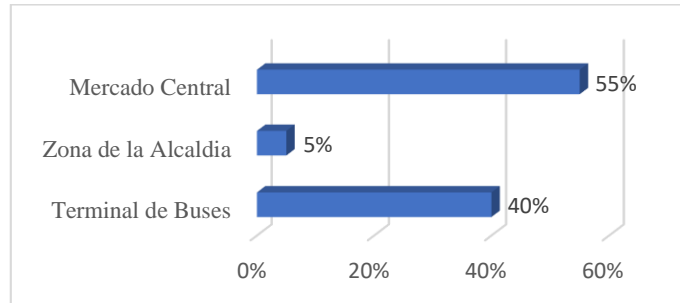
5. ¿Según su necesidad, usted considera necesario implementar otro cajero automático en la ciudad de Monteagudo?

- Si (100%)
- No (0%)



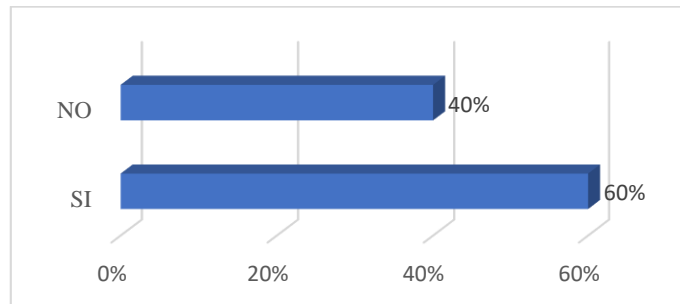
6. ¿Dónde considera la mejor ubicación, para que se implemente un cajero automático de Banco unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?

- Terminal de Buses (40%)
- Zona de la Alcaldía (5%)
- Mercado Central (55%)



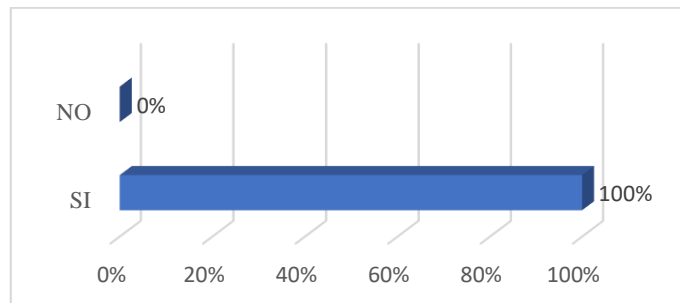
7. ¿Según su funcionamiento, los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. actualmente cumplen efectivamente con su función en la ciudad de Montegudo?

- Si (60%)
- No (40%)



8. ¿Según su perspectiva, considera viable la apertura y la implementación de un cajero automático en la ciudad de Montegudo?

- Si (100%)
- No (0%)



2.2.6. Desarrollo

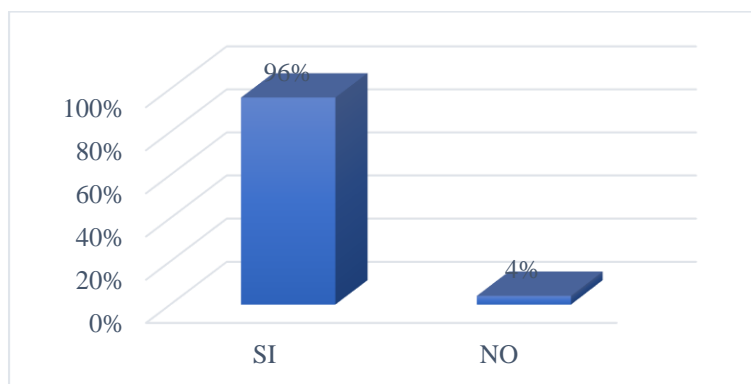
Las entrevistas y la encuesta se realizaron a los usuarios y clientes de Banco Unión S.A., en el marco de preguntas cerradas, de selección de una opción y de selección múltiple para obtener datos que permitieron dar respuesta a los objetivos planteados en la Monografía, detallados en el siguiente apartado.

2.3. Análisis y Discusión

En este apartado, la investigación se centra en analizar los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios y clientes de Banco Unión S.A. de la ciudad de Monteagudo, los cuales están enfocados en dar respuesta y cumplimiento a los objetivos específicos establecidos en el presente documento.

Para esto, primero se consideró analizar el siguiente cuestionario de preguntas:

Gráfico N° 1 ¿Usted considera que un cajero automático es beneficioso para los usuarios y/o clientes de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?



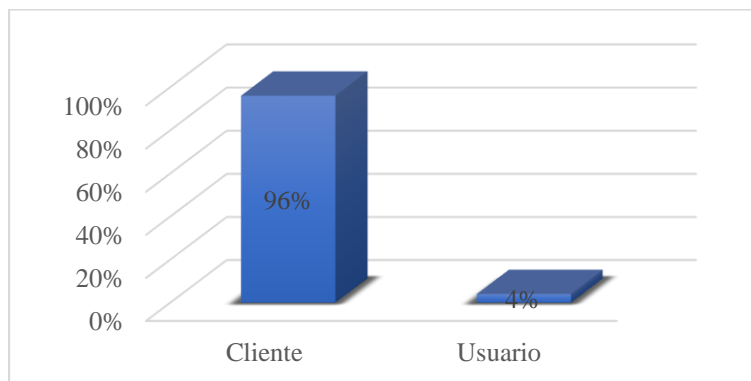
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 1 el resultado refleja que el 96% de las personas encuestadas consideran que la implementación de un cajero adicional será beneficioso para los usuarios y clientes de Banco Unión S.A. de la ciudad de Monteagudo, por otro lado, el 4% restante indica que no es necesario.

Analizando los resultados del Gráfico N° 1 ¿Usted considera que un cajero automático es beneficioso para los usuarios y/o clientes de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?, indican que el 96% de los encuestados están de acuerdo con la implementación de un cajero

automático adicional en la ciudad de Monteagudo, y el 4% considera que no es necesario implementar un nuevo cajero automático, esto debido a que los costos de mantenimiento son elevados y sería perjudicial para el Banco Unión S.A. Agencia Monteagudo.

Grafico N° 2 Del Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo, usted es:

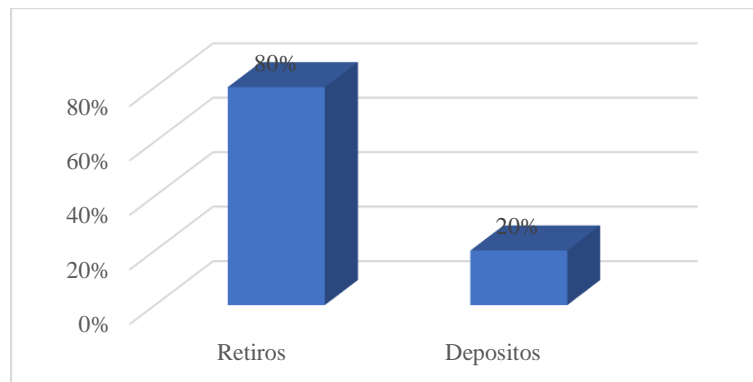


Fuente: Elaboración propia

En el grafico N° 2 los resultados indican que el 96% de los encuestados son clientes frecuentes de Banco Unión S.A. y que el 4% son usuarios que ocasionalmente utilizan los servicios financieros de dicha entidad bancaria.

Con respecto al análisis de clientes y usuarios, en el Grafico N° 2 proporciona datos muy importantes, ya que el 96% de los encuestados se catalogan como clientes y el 4% como usuarios. Es decir, en este caso los clientes son las personas que acceden y utilizan los productos financieros del Banco Unión, por otro lado, los usuarios son las personas que ocasionalmente utilizan los servicios financieros de Banco Unión S.A.

Gráfico N° 3 ¿Qué tipo de operaciones realiza usualmente en los cajeros automáticos de Banco unión S.A. de la ciudad de Monteagudo?

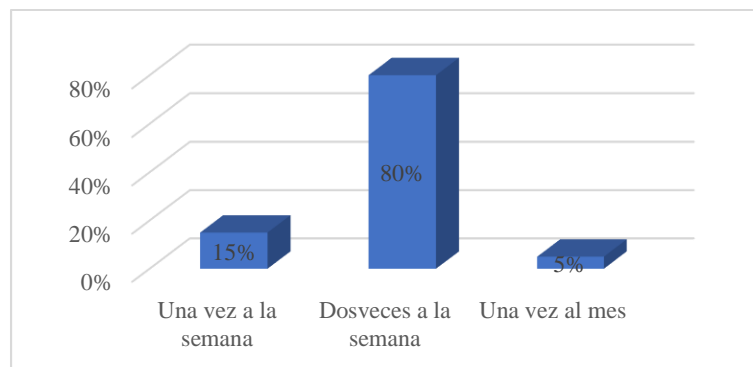


Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados obtenidos en el gráfico N° 3 indican que el 80% de los clientes utilizan los cajeros automáticos para realizar operaciones de retiro, y el 20% utilizan para realizar operaciones de depósitos.

En el caso del tipo de operaciones, en la ciudad de Monteagudo los cajeros automáticos solo realizan operaciones de retiro, y no así de depósitos, transferencias y pago de créditos. Por lo tanto, la pregunta N° 3 acerca del tipo de operación el 80% de los encuestados indican que realizan operaciones de retiro de dinero, y el 20% realiza depósitos, pero en otros puntos de atención de ATM como ser en ciudades capitales.

Grafico N° 4 ¿Con que frecuencia utiliza los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?

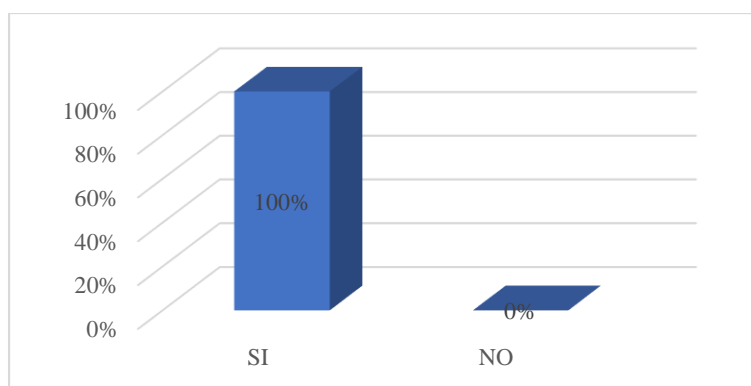


Fuente: Elaboración propia

En base al resultado del grafico N° 4 se establece que la frecuencia de uso de los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. por parte de los clientes son: el 15% utiliza los cajeros automáticos una vez a la semana, el 80% dos veces a la semana y el 5% solamente utiliza una vez a la semana.

Con respecto a la frecuencia de uso, el grafico N° 4 ¿Con que frecuencia utiliza los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?, los resultados indican que el 80% realiza operaciones dos veces a la semana, el 15% realiza operaciones una vez a la semana y el 5% realiza operaciones en los cajeros automáticos una vez al mes. Estos datos nos reflejan, que los cajeros automáticos están cumpliendo con su función principal la cual es evitar las filas y concentraciones masivas de personas en las instalaciones de Banco Unión S.A.

Grafico N° 5 ¿Según su necesidad, usted considera necesario implementar otro cajero automático en la ciudad de Monteagudo?

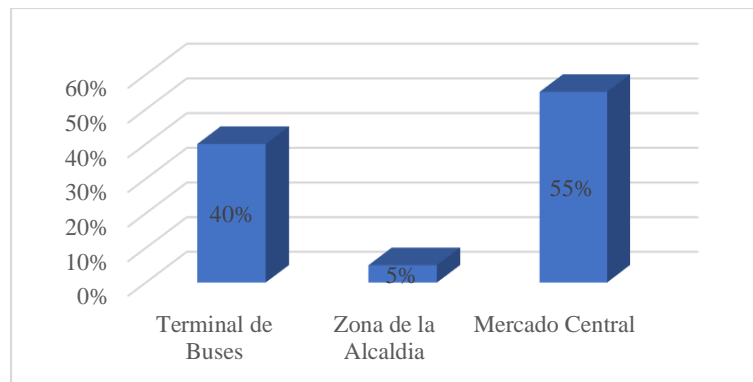


Fuente: Elaboración propia

Según el grafico N° 5 los resultados indican que el 100% de los encuestados determinan que la implementación de un cajero automático adicional es beneficioso para la ciudad de Monteagudo.

En este aspecto, a los resultados del grafico N° 5 ¿Según su necesidad, usted considera necesario implementar otro cajero automático en la ciudad de Monteagudo?, los resultados indican que el 100% de los encuestados están de acuerdo en implementar un cajero automático adicional de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo, ya que prioriza una necesidad para los clientes del Banco.

Gráfico N° 6 ¿Dónde considera la mejor ubicación, para que se implemente un cajero automático de Banco unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?

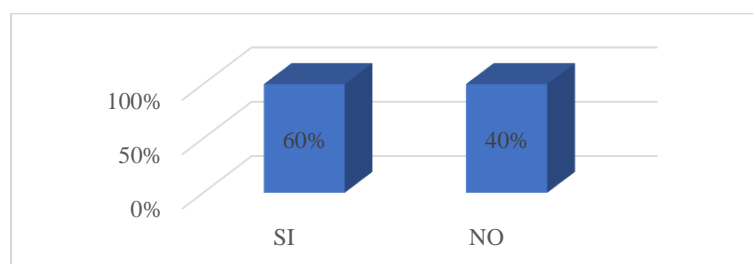


Fuente: Elaboración propia

Considerando los resultados del grafico N° 6 reflejan que según los encuestados la mejor ubicación para la implementación de un cajero automático sería el Mercado Central con un 55%, seguido por la Terminal de Buses con el 40% y por último la zona de la alcaldía con el 5%. Estos resultados indican cual es la mejor ubicación para la implementación del cajero automático adicional en la ciudad de Monteagudo.

En base a los resultados obtenidos del grafico N° 6 ¿Dónde considera la mejor ubicación, para que se implemente un cajero automático de Banco unión S.A. en la ciudad de Monteagudo?, reflejan que la mejor ubicación para la implementación de un cajero automático en la ciudad de Monteagudo es el Mercado Central con el 55% de aceptación, seguido por la Terminal de Buses con el 40% de aceptación y por último la zona de la Alcaldía con el 5% de aprobación.

Gráfico N° 7 ¿Según su funcionamiento, los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. actualmente cumplen efectivamente con su función en la ciudad de Monteagudo?

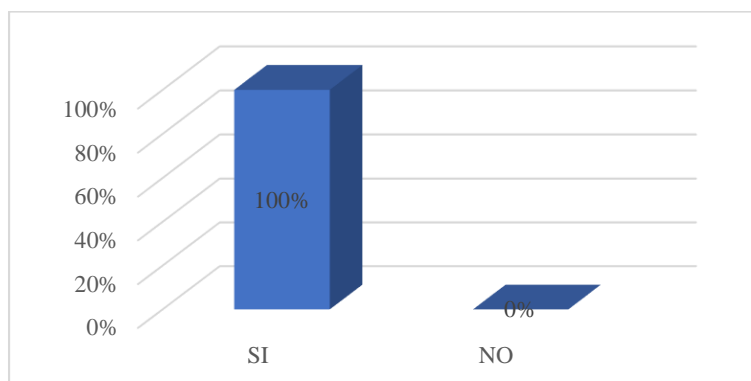


Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados del gráfico N° 7, el 60% de los encuestados indican que los cajeros automáticos actuales cumplen con el propósito de su implementación, por otro lado, el 40% de los encuestados indican que dichos cajeros automáticos no cumplen con su propósito principal.

Analizando los datos del gráfico N° 7 con respecto a la pregunta de ¿Según su funcionamiento, los cajeros automáticos de Banco Unión S.A. actualmente cumplen efectivamente con su función en la ciudad de Monteagudo?, los resultados indican que el 60% de los encuestados consideran que los cajeros automáticos actuales si cumplen con su función principal, y el 40% restante indica que no cumplen. Analizando estos resultados, se observa que el 60% que indica que los cajeros automáticos si cumplen con su función realizan operaciones solamente de retiros, en cambio el otro 40% requieren los cajeros automáticos para realizar otras operaciones (depósitos, transferencias, pago de servicios, pago de créditos, etc.)

Grafico N° 8 ¿Según su perspectiva, considera viable la apertura y la implementación de un cajero automático en la ciudad de Monteagudo?



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en el gráfico N° 8, los encuestados consideran viable la implementación de un nuevo cajero automático en la ciudad de Monteagudo.

El grafico N° 8 ¿Según su perspectiva, considera viable la apertura y la implementación de un cajero automático en la ciudad de Monteagudo?, se enfoca a tomar en cuenta la necesidad y el beneficio que brinda un cajero automático multifunciones, en este sentido, los resultados indican que el 100% de los encuestados lo consideran viable y factible la implementación adicional de

un cajero automático de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo; pero bajo los condicionamientos reflejados en los párrafos anteriores.

Con el análisis realizado a los datos obtenidos en la encuesta, se pudo identificar varios aspectos positivos y negativos para concretar la viabilidad y factibilidad de la implementación de un cajero automático adicional de Banco Unión S.A. en la ciudad Monteagudo.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES

En el proceso de investigación se identificó que Banco Unión S.A. cuenta con el funcionamiento de dos cajeros automáticos, establecidos en afueras del edificio Central de la Agencia Monteagudo. Tal situación, dichos cajeros, solo realizan operaciones de retiro de efectivo, limitando realizar otras operaciones de necesidad de sus clientes y usuarios.

En respuesta al objetivo específico de realizar un estudio de mercado de los consumidores financieros en la ciudad de Monteagudo, se determinó que el 96% de los consumidores son clientes de Banco Unión S.A., los cuales realizan operaciones de retiro el 80% y depósitos el 20% regularmente. Según estos resultados, se concluye que existe una necesidad por satisfacer de parte de Banco Unión S.A. hacia sus clientes, en cuanto a mejorar el servicio y atención brindado. En base a este estudio de mercado, se concluye que la implementación de un cajero automático adicional es una buena alternativa y una solución para evitar las largas filas en las instalaciones de Banco Unión S.A.

En cuanto al análisis de la Normativa vigente y Políticas para la implementación de cajeros automáticos, se realizó un estudio a detalle de los principales aspectos de la Ley N° 393 (Ley de Servicios Financieros), Ley N° 331 (Ley de la Entidad Bancaria Pública), Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y su disposición para la modificación al Reglamento para el funcionamiento de Cajeros Automáticos, Recopilación de Normas para Servicios Financieros y a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. En dichas fuentes, se recopiló información valiosa que coadyuvan para viabilizar la implementación de un cajero automático en la ciudad de Monteagudo. En este sentido, la presente Monografía presenta los requisitos y condiciones que deben presentar las Entidades de Intermediación Financiera (Banco Unión S.A.) para la implementación de un cajero automático, según la normativa vigente la Ley 393 (Ley de Servicios Financieros), Normativa de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, y el ente regulador ASFI.

Considerando la problemática de la investigación y dando respuesta al tercer objetivo específico; en base a los resultados del estudio realizado se concluye que: la implementación de

un cajero automático adicional de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo es viable y factible si cumple las siguientes condiciones:

- El cajero Automático que se implemente tiene que considerar realizar las siguientes operaciones: Retiros, depósitos, pago de créditos, transferencias interbancarias, pago de servicios entre los más principales.
- El cajero automático que se implemente tendría que instalarse por inmediaciones del Mercado Central de la ciudad de Monteagudo. Zona con mayor concentración y de fácil acceso para todos los clientes y usuarios de Banco Unión S.A.

En conclusión, el presente trabajo de investigación ha cumplido a cabalidad con el objetivo general establecido que es de realizar un análisis de viabilidad para la implementación de un cajero automático adicional de Banco Unión S.A. en la ciudad de Monteagudo.

BIBLIOGRAFÍA

- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2008). *Modificación al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automaticos*. La Paz.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2020). *Recopilación de Normas para Servicios Financieros*. La Paz.
- Banco Unión, S. (02 de 03 de 2023). *Servicios Financieros provistos al Estado*. Obtenido de <https://bancounion.com.bo/BancaEstatal/Index>
- Barriga, O. (2014). *Institucionalidad, logística y cooperación internacional para el desarrollo económico y social*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Espinoza, I. (2023). *Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales*. La Paz: ASFI.
- Ortiz, A. (27 de 11 de 2020). <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/logistica-exportacion>.
- P.T.D.I. GAM Monteagudo. (2021 - 2025). *Plan Territorial de Desarrollo Integral*. Monteagudo.
- QuadMinds*. (30 de 08 de 2022). Obtenido de <https://www.quadminds.com/blog/industria-logisitca-en-bolivia/#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20en%20Bolivia%20representa,la%20actividad%20en%20la%20industria>.
- Quiroz, R. F. (04 de 04 de 2017). *SCIOTECA*. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1023>
- Roberto, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Sampieri, R. H. (1996). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Trejo, O. M. (19 de 11 de 2014). *Introducción a la Investigación: Guía Interactiva*. Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>

Zabalaga, M. (2007). *Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos*. La Paz:
ASFI.

ANEXO

ANEXO N° 1

FORMULARIO PARA LA APERTURA, RETIRO O TRASLADO DE CAJEROS AUTOMATICOS

LIBRO 1°, TÍTULO III, CAPÍTULO VIII
ANEXO 3.1: FORMULARIO PARA APERTURA, RETIRO O TRASLADO DE CAJERO AUTOMÁTICO

Punto de atención financiera que permite a los clientes y/o usuarios de servicios financieros mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros, carga y efectivización de billetera móvil y/o pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil, que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

ENTIDAD: _____
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: _____

ACCIÓN

Tipo de acción (Apertura, Traslado o Retiro): _____
Justificación de la acción: _____

LOCALIZACIÓN

1. Departamento y Municipio: _____
2. Ciudad o localidad: _____
3. Dirección: _____
4. Latitud y longitud de georeferenciación⁽¹⁾: _____

⁽¹⁾ De acuerdo al "Manual de Georeferenciación de Puntos de Atención Financiera", disponible en el sitio web de la Red Supernet.

CARACTERÍSTICAS	
Tipos de cajero automático (marcar con una X)	
1. Interno ubicado en la misma entidad	<input type="checkbox"/>
2. Interno ubicado en otras edificaciones e instalaciones	<input type="checkbox"/>
2.1 Aeropuerto	<input type="checkbox"/>
2.2 Hotel	<input type="checkbox"/>
2.3 Supermercado	<input type="checkbox"/>
2.4 Centro Comercial	<input type="checkbox"/>
2.5 Farmacia	<input type="checkbox"/>
2.6 Otro (Especificar):	<input type="checkbox"/>
3. Externo con recinto	<input type="checkbox"/>
4. Externo sin recinto	<input type="checkbox"/>
5. Cajeros Automáticos Especiales	
5.1 Recepción de depósitos	<input type="checkbox"/>
5.2 Transferencias interbancarias	<input type="checkbox"/>
5.3 Fraccionamiento de billetes	<input type="checkbox"/>
5.4 Otra (Especificar):	<input type="checkbox"/>

Nivel de cobertura geográfica de los servicios financieros del municipio	
1. Alta	<input type="checkbox"/>
2. Media	<input type="checkbox"/>
3. Baja	<input type="checkbox"/>
4. Nula	<input type="checkbox"/>

Medidas de seguridad de acuerdo al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física conforme al nivel de riesgo determinado (marcar con una X)

Horario de Atención

1. Continuo 24 horas x 7 días

2. Otro (especificar): _____

Cobertura	Indicador	Fecha⁽²⁾
1. Cobertura de cajeros automáticos en la localidad [(N° cajeros automáticos / población de la localidad)* 10.000 habitantes] ⁽³⁾		
2. Observaciones, aclaraciones o comentarios: (Ej. Cercanía a otros cajeros automáticos, proximidad a oficinas propias, proximidad a otras entidades financieras, etc.)		

⁽²⁾ Los datos del numerador deben corresponder a cifras actualizadas con no más de 2 meses de antigüedad de la fecha de solicitud. Las cifras del denominador son datos estimados con base a información de fuentes oficiales como el INE o los municipios de las localidades.

⁽³⁾ Cajeros automáticos propios y de otras entidades de intermediación financiera existentes en la localidad.

Otras

1. Marca, modelo y año: _____

2. Fecha de instalación, retiro o traslado: _____

3. Fecha de inicio de operación: _____

4. Proveedor: _____

Auditor Interno

Gerente General

NOTA: La información reportada en el presente Anexo, conlleva el carácter de declaración jurada de las personas que lo suscriben, para todos los efectos, de conformidad con el artículo 1322° del Código Civil y el Parágrafo IV, Artículo 157° del Código Procesal Civil, sujeta en caso de inexactitud o falsedad a las penalidades establecidas en el Artículo 169° del Código Penal como falso testimonio.

ANEXO N° 2
BANCO UNIÓN S.A. (AGENCIA MONTEAGUDO)



ANEXO N° 3
UBICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO
MERCADO CENTRAL



ANEXO N° 4

REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMATICOS

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS DE BOLIVIA

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

CAPÍTULO IV REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS

AUTOMÁTICOS

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° - Objeto. - El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar un buen servicio de atención a los clientes y usuarios del sistema financiero, de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad.

Artículo 2° - Ámbito de aplicación. - Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera en adelante entidad supervisada.

Artículo 3° - Definiciones. - Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

Cajeros automáticos: Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, de crédito y pre pagadas. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

Según su ubicación y el acceso al que tienen los usuarios de los servicios financieros, se distinguen dos tipos de cajeros automáticos:

- Cajeros automáticos internos: Aquellos instalados al interior de las entidades supervisadas y en edificaciones e instalaciones, como ser aeropuertos, hoteles, supermercados, centros comerciales, etc., cuyo funcionamiento se ajusta a las horas de atención al público.
- Cajeros automáticos externos: Aquellos instalados fuera de los ambientes de una entidad supervisada o de otras edificaciones o instalaciones. Se incluyen en esta definición, los cajeros automáticos instalados para ser operados desde vehículos.

Los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- Cajeros automáticos con recinto: Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad.

- Cajeros automáticos sin recinto: Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada.

Empresa de Compensación y Liquidación de Tarjetas de Pago: Empresa de servicios auxiliares financieros a cargo del procesamiento de operaciones, de la administración de redes y de la compensación y liquidación de transacciones realizadas con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas pre pagadas.

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada sin ser cliente.

SECCIÓN 2: INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Artículo 1° - Especificaciones de Instalación. - La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.

Artículo 2° - Localización. - Los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los usuarios de los mismos, se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delincuenciales.

Artículo 3° - Identificación. - Todo cajero automático debe estar debidamente señalizado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

Artículo 4° - Medidas de Seguridad de Cajeros Automáticos Externos. - Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

1. Ser instalado en recinto, o
2. Contar con seguridad física.

Se entiende por recinto al ambiente físico bajo el control de una entidad supervisada, que consta de una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad. En el caso de ser instalados dos o más cajeros automáticos en un solo recinto, ya sea de la misma o de diferentes entidades financieras, el recinto deberá contar adicionalmente con seguridad física.

Se entiende por seguridad física al servicio de custodia del cajero automático ejercido por personal de seguridad capacitado perteneciente a organismos públicos o privados, las 24 horas del día los 365 días del año de forma ininterrumpida. En esta modalidad, deberán considerarse los siguientes aspectos:

a. La contratación del servicio de seguridad física privada debe realizarse con empresas legalmente establecidas debidamente autorizadas por el Comando General de la Policía Nacional acorde a lo establecido en el Reglamento para Empresas de Seguridad Privada emitido por el Ministerio de Gobierno y el Comando General de la Policía Nacional.

b. La entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de seguridad o en su defecto, solicitar que las empresas proveedoras del servicio acondicionen casetas para la permanencia de su personal de acuerdo a la reglamentación específica establecida por las Alcaldías Municipales de cada departamento. Las casetas podrán ser fijas o plegables (Anexo A - Modelo de caseta plegable de vidrio, madera u otro material) y, en función a la ubicación física del cajero, deben ser instaladas a una distancia no menor de 2 metros ni mayor a 10 metros.

c. La entidad supervisada debe asegurarse que el personal a cargo de la prestación del servicio de seguridad física, cuente con la capacitación y los conocimientos básicos (Anexo B), y con los implementos de protección y de comunicación adecuados a sus funciones (Anexo C).

d. En caso de existir dos o más cajeros automáticos contiguos de la misma o de diferentes entidades supervisadas, bastará la presencia de un guardia de seguridad.

Artículo 5° - Características de los recintos. - Los recintos en los que se encuentren instalados los cajeros automáticos, deben contar con:

1. Vidrios de seguridad. Vidrios transparentes que permiten observar el interior del recinto desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario.

El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser vidrio de seguridad templado y laminado y, cumplir con las normas de calidad correspondientes.

2. Puerta de acceso. La puerta debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático.

Artículo 6° - Dispositivos. - La pantalla, iluminación y accesorios de los cajeros automáticos deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Pantalla. Debe estar instalada en ángulos apropiados, o contar con medidas anti reflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del usuario.

2. Iluminación. El espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado.

3. Accesorios. Todos aquellos accesorios adicionales de iluminación, aseo y decoración deben prevenir, desde su diseño e instalación, la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que eviten su retiro o la instalación de artefactos explosivos.

Artículo 7° - Elementos de seguridad. Los cajeros automáticos deben incorporar los siguientes elementos:

1. Vigilancia y monitoreo. Sistema de vigilancia y monitoreo que, por medio de una cámara, permita registrar y almacenar imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos. La cámara debe ser instalada para facilitar la identificación del usuario, contar con definición óptica de tipo digital y estar debidamente protegida y provista de generador o acumulador de energía.

2. Alarmas. Sistemas que permitan alertar a la entidad supervisada, centro policial o a la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, intentos de violentar al cajero automático o sus instalaciones.

3. Información sobre teléfonos de emergencia. En los cajeros automáticos deben figurar telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.

4. Elementos disuasivos. Los cajeros automáticos deberán contar con carteles y señales que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad.

Artículo 8° - Medidas de autenticación de billetes. - La entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros automáticos dispensen billetes falsificados.

SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Artículo 1° - Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos- El inicio de operaciones, y retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento para la apertura, traslado y cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención.

Artículo 2° - Reporte de información. - El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a la SBEF y registrado en el Sistema de Registro de Información Institucional.

SECCIÓN 4: UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO

Artículo 1° - Contenido del comprobante impreso. - Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del usuario, los comprobantes expedidos por los cajeros automáticos que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deben ocultar o truncar parte de dicha información.

Artículo 2° - Emisión e impresión del comprobante. - Los cajeros automáticos deben proporcionar obligatoriamente comprobantes impresos en las operaciones de retiro de efectivo, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero no pueda imprimir el comprobante debe consultar al usuario si desea efectivizar la transacción.

Artículo 3° - Consultas. - Todo cajero automático debe estar programado para que el usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de sus cuentas. La entidad supervisada no podrá cobrar a los usuarios de los cajeros automáticos por concepto de estas consultas.

Artículo 4° - Mecanismos de identificación. - Los cajeros automáticos deben estar programado para requerir al usuario, la introducción de su clave secreta (PIN), huella digital u otro mecanismo de identificación, antes de realizar cada transacción.

Los cajeros automáticos deben permitir al usuario el cambio de su clave secreta (PIN) cada vez que éste lo requiera.

Artículo 5° - Límites de retiro de efectivo por tarjeta. - Los clientes de la entidad supervisada podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o tarjeta pre pagada, de las opciones que le ofrezca la entidad supervisada, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en cajero de otra entidad supervisada.

La entidad supervisada debe permitir a sus clientes modificar los límites de retiro de efectivo, a simple requerimiento.

Artículo 6° - Dispensación parcial de efectivo. - Los cajeros automáticos deben dispensar obligatoriamente el total del monto requerido por el cliente o usuario. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

Artículo 7° - Información al usuario. - La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a los usuarios de sus cajeros automáticos, la información sobre las operaciones que pueden realizar, los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios, así como las características y medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, está en la obligación de recibir sugerencias, atender reclamos de los usuarios, brindar asistencia en la prevención del fraude e informar sobre los procedimientos para el bloqueo y desbloqueo de las tarjetas, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la empresa de compensación y liquidación de tarjetas de pago. Para este efecto, la entidad supervisada que opere con cajeros automáticos, debe contar con una línea telefónica de emergencia de atención al usuario, las 24 horas del día los 365 días del año, sin costo para el usuario del servicio.

Artículo 8° - Copias del Registro de vigilancia y monitoreo. - La entidad supervisada debe mantener en archivo electrónico, el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo de los cajeros automáticos, por un periodo no menor a ciento ochenta (180) días.

Artículo 9° - Horario de atención. - La entidad supervisada debe informar a los clientes y usuarios el horario de atención de cada cajero automático, implementando mensajes en las pantallas de los mismos o por medio de letreros en los recintos o cajeros.

En caso que el cajero no esté habilitado, adicionalmente se debe señalar la dirección del cajero automático más próximo que sí esté habilitado.

SECCIÓN 5: MONITOREO Y SUPERVISION

Artículo 1° - Monitoreo. - La entidad supervisada debe implementar programas de monitoreo continuo y mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte.

Artículo 2° - Registro de incidentes. - La entidad supervisada debe mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los usuarios.

Artículo 3° - Auditoria Interna. - El auditor interno de la entidad supervisada, debe incorporar en su plan de trabajo anual la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos y los sistemas relacionados a éstos.

Artículo 4° - SARC. - La entidad supervisada tiene la obligación de canalizar los reclamos de los usuarios de sus cajeros automáticos a través del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), cuidando que la atención a los reclamos que presenten los usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Artículo 5° - Supervisión. - La SBEF se reserva la facultad de efectuar inspecciones a los cajeros automáticos, así como de solicitar a la entidad supervisada la información que considere pertinente sobre el funcionamiento de los mismos.

SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 1° - Responsabilidad. - El Gerente General de la entidad supervisada o instancia equivalente, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

Artículo 2° - Sanciones. - El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento de Sanciones Administrativas, contenidas en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Artículo 3° - Disposiciones transitorias. - La entidad supervisada debe cumplir con lo siguiente:

1. Instalación de nuevos cajeros. - La instalación de nuevos cajeros automáticos debe ajustarse estrictamente a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, aspecto que estará sujeto a la verificación por parte de esta Superintendencia.
2. Plazos de adecuación. - En lo referente a los cajeros ya instalados, se establecen los siguientes plazos de adecuación:
 - a. A partir del 1 de abril de 2008, los cajeros automáticos externos que no cuenten con recinto, deberán contar obligatoriamente con seguridad física.
 - b. A partir del 1 de abril de 2008, las entidades supervisadas deben cumplir con todas las medidas y condiciones establecidas en el presente Reglamento, con excepción de la instalación del sistema de vigilancia y monitoreo, sistema que deberá ser instalado y puesto en funcionamiento hasta el día 30 de septiembre de 2008.
 - c. A partir del 1 de octubre de 2008 las entidades supervisadas que decidan contar con personal de seguridad física, deben contar con las casetas, fijas o plegables, para la protección de dicho personal.