ESTRATEGIA GERENCIAL BASADA EN HERRAMIENTAS WEB PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS SIN AVAL DEL SEGMENTO PREMIUM EN BANESCO BANCO UNIVERSAL

AUTOR: RAMONES MARTINEZ RAÚL ANTONIO

RESUMEN

En el presente trabajo tuvo como objetivo proponer una estrategia gerencial basada en herramientas web. El estudio partió de un diagnóstico de la situación, por tratarse de una investigación cuantitativa, se basó en un estudio de campo descriptivo, en el cual se consideró el aporte de los gerentes que integran la población conformada por seis (6) empleados, los cuales serán abordados a través de la técnica de la encuesta, siendo estos actores claves del entorno que hacen vida en el negocio, debido a que los mismos conocen el proceso de otorgamiento de créditos en condiciones que enmarca el problema en la necesidad de adoptar estrategias gerenciales efectivas. Se utilizó como método de análisis el racional deductivo, haciendo uso de la estadística descriptiva para la interpretación de los datos obtenidos. Al aplicar el instrumento cuya confiabilidad fue de 0.79 en nivel aceptable se obtuvo como resultados generales debilidades en el seno de las empresas en cuanto a capacitación en materia de herramientas web así como la no disponibilidad de las mismas, sin embargo la empresa cuenta con sistemas de información confiable y sólida, enlazada y controlable. En virtud de lo antes mencionado se recomienda emprender acciones gerenciales en el marco de la formación, capacitación y adquisición de las herramientas web así como de elementos propios de la gerencia tales como los indicadores de gestión.

Descriptores: Estrategia gerencial, Factores de riesgo, Herramientas web.

ABSTRACT

The objective of this work was to propose a management strategy based on web tools. The study started from a diagnosis of the situation, as it was a quantitative research, it was based on a descriptive field study, in which the contribution of the managers who make up the population made up of six (6) employees was considered, which They will be addressed through the survey technique, these being key actors in the environment who live in the business, because they know the process of granting credit under conditions that frames the problem in the need to adopt effective management strategies. . The rational deductive method of analysis was used, making use of descriptive statistics for the interpretation of the data obtained. When applying the instrument whose reliability was 0.79 at an acceptable level, the general results were weaknesses within the companies in terms of training in web tools as well as their non-availability, however the company has reliable and solid, linked and controllable information. By virtue of the aforementioned, it is recommended to undertake managerial actions within the framework of training, training and acquisition of web tools as well as management elements such as management indicators.

Descriptors: Management strategy, Risk factors, Web tools.

INTRODUCCIÓN

Una de las herramientas fundamentales con la que cuenta la gerencia de las organizaciones en la actualidad es la planificación estratégica, debido a que esta permite formular cursos de acción que guían o dirigen las diversas actividades que se llevan a cabo en las mismas, permitiendo alcanzar los objetivos y metas que se han trazado. Este tipo de planificación constituye una alternativa que permite a cualquier tipo de organización, institución o empresa adaptarse a los diversos cambios del entorno y alcanzar mejores niveles de desempeño en los diversos mercados donde laboran, ya que es un instrumento que permite a la gerencia seleccionar aquellos objetivos que son factibles de lograr y evidenciar en que área o negocio competir, al poder conocer cuáles son las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta en el ambiente donde se desenvuelve.

El elemento fundamental que caracteriza a la planificación estratégica es que a través de ella se puede identificar aquellas ventajas y riesgos con los que se puede enfrentar una organización a futuro, realizando así una toma de decisiones en el presente para poder aprovechar las oportunidades y evitar los riesgos. Cabe destacar que la formulación de planes no es un proceso que solo emplean las grandes empresas, sino que puede ser utilizado por organizaciones de cualquier tamaño y tipo, conformándose en una guía que orienta las acciones que la dirección debe seguir.

De allí que, considerando que la planificación estratégica representa una alternativa para optimizar los procesos gerenciales de cualquier organización, la finalidad de esta investigación será la de proponer una estrategia gerencial para la identificación de los factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium; en Banesco Banco Universal; debido a que en estos últimos años esta empresa ha tenido un gran desarrollo, y sin embargo solo se elaboran planes para el corto plazo, en la medida que van surgiendo distintas solicitudes de créditos sin aval y actividades crediticias que desarrolla la organización, sin planificar acciones estratégicas para el mediano y largo plazo, programando para el futuro y previniendo cualquier eventualidad que pudiese ocurrir

en el cambiante mundo de los negocios.

Es por ello que, con la formulación de una estrategia se busca la formulación de alternativas para que la Gerencia del Segmento Premium de la empresa Banesco Banco Universal a fin de que lo utilice para el logro de las metas, lo que constituye el aporte práctico de esta investigación, teniendo además relevancia en el aspecto teórico, debido a que las teorías expuestas sobre la planificación estratégica en general y el plan estratégico en particular pueden servir de referencia a todas aquellas personas interesadas en esta temática.

Asimismo, esta investigación presenta un aporte desde el punto de vista metodológico e institucional, debido a que puede servir de guía para la elaboración de propuestas similares y de punto de partida para otros estudios que intenten profundizar en esta área del conocimiento. El trabajo de grado se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Parte I; la cual se compone por el detalle del objeto de estudio, donde se encuentran los Objetivos, El Problema y la Justificación del mismo; en la Parte II; se desarrollan los antecedentes y las bases conceptuales que soportan el Objeto de estudio; en la Parte III; se describen las estrategias de desarrollo y la orientación procedimental utilizada para llevar a cabo los objetivos propuestos; por ultimo en la Parte IV; se presentan los resultados obtenidos una vez finalizadas las actividades anteriormente descritas y por ultimo las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

Intencionalidad de la investigación

El ambiente donde hoy se desenvuelven las empresas sufre cambios de forma sucesiva, observándose sucesos como la revolución tecnológica, desarrollo de las telecomunicaciones, especialmente por el uso creciente de la Internet, la competencia cada vez más agresiva de los mercados, una mayor exigencia de los clientes, de los empleados, es decir; una serie de transformaciones en el ámbito económico, político y social, que mantienen a las empresas revisando sus resultados y pensando emplear las mejores herramientas disponibles que las

lleven a la obtención del éxito bajo estas circunstancias.

Dentro de la investigación se presentan las tecnologías de información y comunicación las cuales representan un importante desafío para la humanidad, ya que su dinámica determina el comportamiento de todas las áreas de las ciencias sociales, produciendo características de acelerada respuesta en todos los campos del saber. El uso de las tecnologías de información y comunicación han adquirido un importante desarrollo y auge en todos los ámbitos de la vida moderna.

De hecho Robbins, y Coulter (2010), explican que "Las amplias condiciones económicas, político-legales, socioculturales, demográficas, tecnológicas y globales que afectan a una organización se incluyen en el entorno general;...los gerentes deben considerarlos cuando planean, organizan, dirigen y controlan" (p.59).

Se observa entonces cómo evolucionando el entorno, el mercado se vuelve cada día más competitivo, los gerentes están más capacitados, la tecnología lleva a que se reduzca el trabajo, entre otros aspectos, por lo que las organizaciones han tenido que modificar su forma de pensar y operar, puesto que si no lo hacen desaparecen. Dentro de este orden de ideas, los cambios tecnológicos contribuyen a facilitar los procesos administrativos en general, según las funciones organizativas el gerente debe adoptar aquellos que asisten al desenvolvimiento efectivo y la maximización de la seguridad en las operaciones.

En este sentido, las empresas deben llevar a cabo acciones tendientes a afrontar las diversas transformaciones que se están generando a su alrededor y generar una capacidad de respuesta ante estos cambios; todo ello producto de una toma de decisiones acertadas y bien estudiadas, que permita establecer las rutas o caminos que deben de seguirse para alcanzar un alto nivel de competencia, así como un posicionamiento estratégico que permita mantenerse estable ante un entorno dinámico y cambiante.

En relación a lo expuesto anteriormente, se debe señalar que los tiempos cambian las formas de satisfacer las necesidades se multiplican y con una gran rapidez lo que antes servía y era indispensable hoy está

obsoleto. El ciclo de vida de los productos se hace cada día más corto, lo que obliga a la sociedad a desarrollar y a aceptar nuevos bienes y servicios, por lo que aquellas empresas que no tomen en cuenta estas constantes transformaciones y se adecúen a ellas están destinadas al fracaso.

Según Robbins y Coulter (ob. cit.), "Los administradores alrededor del mundo están explotando el poder de la tecnología de la información." (p.78). Explican los citados autores que por ejemplo, los gerentes de Dresdner Kleinworth Wasserstein, una firma de servicios financieros con sede en Londres, descubrió que el correo electrónico era extremadamente ineficiente para la colaboración entre los empleados. Comenzaron a utilizar wikis (software de servidor que permite a los usuarios crear y editar libremente contenido de una página Web por medio de los navegadores Web) y blogs (Web logs, o diarios en línea) como formas para que sus empleados creen, editen, comenten y revisen proyectos en tiempo real. Las ventajas: "el correo electrónico disminuyó 75 por ciento, se redujo el tiempo dedicado a las juntas, y los miembros del equipo son más productivos" (p.78).

Por lo antes descrito se infiere la importancia de la revisión consciente por parte de la gerencia, de los recursos tecnológicos que está empleando la organización. Es así como la web ha evolucionado hacia la web 2.0 la cual a juicio de Caimano y Villoria (2009), definen herramientas web que van "desde aplicaciones gratuitas para publicar información, compartir motores de búsqueda, intercambiar archivos por medio de portales) (p.11). De allí que una compañía o empresa que desee alcanzar el éxito debe implementar las herramientas web que se lo garanticen considerando en el caso específico de las instituciones financieras, las ventajas implícitas en la determinación oportuna de factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos.

Asimismo se constituye un mecanismo gerencial que busca concentrarse en aquellos objetivos factibles de lograr y en que negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno. Su aspecto fundamental, lo cual la caracteriza y constituye su esencia, es realizar una identificación sistemática de las

oportunidades y riesgos que surgen en el futuro, los que combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que la empresa tome las mejores decisiones en el presente para explotar esas oportunidades y poder evitar las situaciones riesgosas. Según la experiencia del investigador como profesional del ramo financiero en instituciones bancarias, se tiene que en lo relativo al impacto de los cambios tecnológicos producto de la llamada globalización de la economía, las organizaciones tienen que evolucionar rápidamente en virtud que en esa misma medida crecen los riesgos por fraude de parte de algunos clientes motivo por el cual los controles deben modificarse tomando en cuenta un sistema de información apoyado fundamentalmente en las comunicaciones de internet y en general rodeado de un ámbito totalmente computarizado.

A esta realidad no escapa la península de Paraguaná, región ésta que en los últimos años ha pasado por un proceso acelerado de transformaciones que han venido ocurriendo tanto a nivel nacional como internacional, especialmente por contar en esta zona con diversos polos importantes para el desarrollo regional como los son la existencia del Centro de Refinación Paraguaná (CRP), considerado el más grande del mundo, la Zona Franca Industrial, Comercial y de Servicios de la Península de Paraguaná (ZONFIPCA) y la Zona Libre de Inversión Turística y Comercial, lo que representa ventajas significativas para las empresas y entidades financieras nuevas nacientes y radicadas en esta región. Por ello que por medio de este trabajo de investigación se va a proponer estrategias gerenciales basada en herramientas web para la identificación de los factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento premium en Banesco Banco Universal, considerando lo importante que resulta para las instituciones financieras disminuir el riesgo de fraude por operaciones cuyas posibilidades de verificación puedan estar a su alcance, es así que las herramientas web se consideran como un aporte a la mejora de los procesos administrativos relacionados a la gestión crediticia.

De todo lo planteado anteriormente se establecen como interrogantes: ¿Qué

necesidad posee el personal que labora en el departamento del segmento Premium con relación al uso de las herramientas web? ¿Cuáles son los factores de riesgos en el otorgamiento de los créditos sin aval en el segmento Premium? ¿Cómo será una estrategia gerencial que disminuya los factores de riesgo mediante el uso de las herramientas web en el otorgamiento de crédito sin aval en el Segmento Premium?

Para dar respuesta a estas interrogantes se debe elaborar de un plan que ayude a disminuir los factores de riesgo inherentes al otorgamiento de financiamientos sin garantías basado en el uso de las herramientas Web como estrategia gerencial para la identificación de los factores de riesgo externos e interno en el otorgamiento de los créditos sin aval del Segmento Premium en Banesco Banco Universal.

En relación a los objetivos del estudio, se trató de proponer una estrategia gerencial basada en herramientas web para la identificación de los factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium en Banesco Banco Universal mismo que tuvo apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluyó ambas modalidades. La clave en esta parte radicó en generar el camino a recorrer con miras a alcanzar el rigor científico que generó la confianza para analizar el contexto de la organización con el aporte de sus miembros. De acuerdo con la investigación planteada, el presente trabajo se enmarcó como una investigación de campo de tipo descriptivo no experimental.

Propósitos de la investigación. Propósito General

Proponer una estrategia gerencial basada en herramientas web para la identificación de los factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium en Banesco Banco Universal.

Propósitos Específicos

Diagnosticar la necesidad que posee el personal que labora en el departamento del segmento Premium con relación al uso de las herramientas web.

Determinar los factores de riesgos que puedan existir en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium.

Diseñar la estrategia gerencial mediante el uso de las herramientas web que disminuya

los factores de riesgo en el otorgamiento de crédito sin aval en el Segmento Premium.

Por ello, las organizaciones empresariales deben experimentar un proceso de readecuación y modernización que, a partir del desarrollo de la visión estratégica, del análisis del entorno actual y de mayor competitividad, les permita reflejar mayor claridad en sus políticas en la utilización de los medios tecnológicos, en la gestión del recurso humano, en la toma de decisiones y en el desarrollo organizacional. De allí que requieren iniciar procesos de direccionamiento empresarial, uno de los componentes básicos en la planificación estratégica, entendida ésta como una cultura, una disciplina y una práctica metodológica e instrumental para el logro de los objetivos institucionales.

Considerando lo expuesto, la organización Banesco Banco Universal específicamente en el Departamento del Segmento Premium de la Red de Agencias necesita adecuar sus procesos a fin de lograr la consecución de sus metas, formulando sus objetivos y estrategias de forma clara y sistemática. En ello radica la importancia de esta investigación, ya que en la misma se propone un plan basado en el uso de las herramientas web como estrategia gerencial para la identificación de los factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium en Banesco Banco Universal; que le permita adaptarse plenamente a los cambios a fin de lograr la estabilidad necesaria para seguir desarrollándose y permanecer en el mercado donde se desenvuelve alcanzando la eficacia y la eficiencia, para lo cual debe iniciar su proceso de transformación.

En este sentido, esta investigación se justifica al tener como finalidad proponer una estrategia gerencial basada en herramientas web para la identificación de los factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium en Banesco Banco Universal, en la práctica le permitirá optimizar las habilidades gerenciales que traerían consigo mejoras efectivas y sostenidas en la organización, proporcionándole un instrumento por medio del cual pueda hacer frente a los retos futuros, contribuyendo con el fortalecimiento de la empresa al ajustar sus acciones con la

finalidad de cumplir con los objetivos institucionales planteados al momento de otorgar un crédito sin Aval o sin Garantía.

Asimismo, este estudio presenta una relevancia teórica ya que se van a presentar una serie de postulados de diversos autores, como Sallenave, David, Serna, Stoner, entre otros; que van a permitir reflexionar sobre los aspectos relacionados con la importancia que tiene desde el punto de vista gerencial la utilización de las herramientas web, para lo cual se consideraron aportes significativos de investigadores cuyos estudios son congruentes con el tema de la presente investigación.

Del mismo modo contribuirá en aportes a la sociedad a proponer las herramientas suministradas por la web 2.0 las cuales no son determinadas para el uso de un profesional especifico sino que pueden ser aplicadas por la totalidad global de los usuarios según sus necesidades, esto conduce a interpretar el valor estratégico en todos los sentidos que puede fortalecer entonces a todo tipo de organización o a nivel individual. De igual modo, desde el punto de vista metodológico, la investigación se perfila como un valioso aporte debido a que proporciona un conjunto de pasos lógicos, que pueden servir a otros investigadores que realicen indagaciones en el ámbito de los procesos administrativos en el otorgamiento de los créditos sin aval y específicamente en la formulación o diseño de estrategias gerenciales.

Desde el punto de vista institucional de la Universidad Yacambú, este estudio constituye una herramienta informativa para todas aquellas personas vinculadas directa o indirectamente con la formulación o diseño de planes estratégicos; que buscan reducir los riesgos inherentes basados en el uso de las herramientas web como estrategia gerencial para la identificación de los factores que puedan aparecer en el futuro y así mismo servir como punto de partida para nuevos estudios enmarcados dentro de esta área del conocimiento.

Consideraciones finales

En concordancia con los objetivos específicos que permitieron establecer el horizonte de la investigación y tomando en cuenta los resultados obtenidos en el diagnóstico de la misma, se

presentan las siguientes conclusiones:

Dando respuesta al primer objetivo diagnosticar la necesidad que posee el personal que labora en el departamento del segmento Premium con relación al uso de las herramientas web se evidenció que el personal tiene desconocimiento en el manejo de las herramientas web, sin embargo durante el desarrollo de la investigación se observó una disposición absoluta a incorporarse a los planes que pueda la entidad llevar a cabo en virtud de que tal como se planteó en la sistematización del problema, ellos están conscientes de las debilidades que el sistema de gestión de crédito sin aval hasta el momento presenta y que de no tomar acciones correctivas en corto plazo, la institución podría acarrear consecuencias severas al llegar a estados de iliquidez no deseables.

Por otro lado la indagación también permite concluir que el sistema de información tiene capacidad para la implementación de las herramientas web así como del establecimiento de controles y restricciones según las áreas y niveles de autorización que se designen. Con respecto al segundo objetivo específico determinar los factores de riesgos que puedan existir en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium, en virtud de las bases teóricas consultadas, apoyado en el diagnóstico, y el análisis de los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento diseñado a tal efecto, se tiene que la morosidad y consiguientemente el riesgo suelen correr parejos con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de fallidos y morosos por operaciones de préstamo y crédito. Por el contrario cuando la crisis económica arrecia se suceden las suspensiones de pagos y quiebras de empresas con lo que los fallidos en la banca son más cuantiosos.

En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en la que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá a futuro. Desde esta perspectiva al hablar de factores de riesgos que puedan existir en el otorgamiento de los créditos sin aval, un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así

como la clasificación de los clientes.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

Factores internos: que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Factores externos: que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

Como se pudo apreciar en el transcurso de la investigación, los factores externos como su nombre lo indica estarán allí como un agente extraño y al acecho y sobre los cuales, ahora en cuanto a los factores internos, en ese punto radica la importancia del riesgo por cuanto se trata de relaciones causa-efecto que pueden ser relativamente manejables y controlables por la organización, esto es, revisar los procesos crediticios y determinar los elementos que pueden aumentar o disminuir el riesgo. En este plano el fraude por falsificación de información o por información insuficiente hasta el punto de no garantizar el retorno del capital es menester de la institución. En la medida en que se incorporen estrategias o técnicas para detectar a tiempo situaciones indeseables, en esa medida la organización podrá adquirir el control de sus transacciones crediticias bajo un margen de incertidumbre aceptable según los criterios de la política financiera establecida por el banco.

En cuanto al tercer objetivo específico, diseñar la estrategia gerencial mediante el uso de las herramientas web que disminuya los factores de riesgo en el otorgamiento de crédito sin aval en el Segmento Premium, esta tuvo que ver con el levantamiento de la información por medio del cuestionario, la metodología en la implementación de la matriz de evaluación interna y la observación participante se llegó a la determinación de un conjunto de lineamientos que conjugan los factores humanos, físicos y tecnológicos en el marco de la acción gerencial para dirigir a la entidad financiera hacia un nuevo panorama empresarial en

el cual la planificación de la gestión crediticia, la evaluación y control, seguida de acciones preventivas y correctivas oportunas, definan un curso de menor inseguridad.

Al hacer referencia a las recomendaciones de la investigación, se plantean las mismas como una serie de propuestas de acción sugeridas de acuerdo a las conclusiones a la que se han llegado. De esta manera, una conclusión representa un aporte del investigador a la posible solución de la problemática estudiada. Asimismo, representa las ideas a poner en práctica en pro de contribuir al respaldo de una acción para solucionar problemáticas.

Aunque conceptos como Misión y Visión se utilizan cada vez más en el planeamiento estratégico, la capacidad o habilidad distintiva ha permanecido en una discreta sombra a pesar de su enorme utilidad. Se trata de identificar aquello que su organización sabe hacer extraordinariamente bien, la distingue de las demás que operan en el sector, y que puede constituir un elemento central de su plan estratégico. La formulación de la estrategia de una organización se puede hacer de dos maneras: la más común es empezar por un análisis del entorno en que opera, para después pasar al análisis interno y a la decisión de un plan estratégico.

La segunda manera es iniciar con un estudio interno de capacidades y recursos, hacer después el análisis externo de las opciones viables dadas las capacidades internas, y así llegar a Visión y estrategia futura. Este segundo proceso de hacer un plan estratégico de adentro hacia fuera, empezando por lo que es y lo que sabe hacer bien (capacidad distintiva), es el hilo conductor de la más reciente teoría de la estrategia. Se recomienda que los gerentes realicen una revisión profunda de la condición actual de su propia gestión a fin de detectar debilidades en planteamiento o fijación de los objetivos a lograr, lo cual a su vez les permitirá optimizar el servicio. En este sentido definir luego las características del servicio que se brinda considerando compararse no sólo con las demás empresas del estado sino también de las empresas a nivel nacional a fines de reconocer virtudes y defectos en la gestión y proceder en consecuencia a fijar estrategias

conducentes a una mejora en el corto plazo.

Ante el reconocimiento de la realidad empresarial vista de forma metodológica, participativa y objetiva, se recomienda a la gerencia tomar en consideración las estrategias propuestas y hacer de las herramientas web una estrategia gerencial para la identificación de los factores de riesgo en el otorgamiento de los créditos sin aval del segmento Premium en Banesco Banco Universal.

Bibliografía

Águila, J. (2002): El riesgo en la industria bancaria. Una aproximación a Basilea II. CAJAMAR. Almería.

Albalate, J. (2006). Una aproximación al estado de la participación de los trabajadores en la innovación tecnológica en empresas de Cataluña. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.raco.cat/index.php/ [Consulta: 30 octubre 2015]

Antequera, H. (2015). Modelado del negocio basado en las tecnologías de información y comunicación como herramienta de planificación estratégica para la gestión de la gerencia ejecutiva de la Fundación del Niño Municipal Simón Planas estado Lara. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Yacambú.

Balestrini, M. (2002). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas: Consultores Asociados.

Banesco Banco Universal. Personas especializadas. Banca premium. Documento en línea]. Disponible en: http://www.banesco.com. [Consulta: 01 abril 2016]

Banesco Banco Universal. Tiempo banesco [Documento en línea]. Disponible en: http://tiempobanesco2/Paginas/home.aspx [Consulta: 02 marzo 2016]

Bellorín, L. y Rivas, J. (2002). Técnicas de documentación e investigación I. Caracas: Universidad Nacional Abierta.

Caimano, M. y Villoria, N. (2009). Aplicaciones WEB 2.0. Caracas: Eduvim.

Careaga, I. (2008). Nuevas tecnologías y educación. Diseño, desarrollo, uso y evaluación de materiales didácticos. México: Trillas.

Castell, M. (2001). La era de la información, economía, sociedad

y cultura. La sociedad. España: Alianza.

Ceija, G. (2000). Planeación y organización de empresas. México: McGraw-Hill.

Contreras, O. y Ortuñez, M. (2009). Propuesta de un modelo de estrategias corporativas para la empresa Tecnología Digital C.A., Punto Fijo. Falcón. Trabajo de Grado. Universidad de Falcón, Punto Fijo.

Chávez, N. (2004). Investigación Educativa. Maracaibo: Universidad del Zulia

Chiavenato, I. (2001). Administración procesos administrativos. Colombia: McGraw-Hill.

David, F. (2004). Administración estratégica. Colombia: Leais

Estupiñán, R. (2006). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II. Colección textos universitarios. ECOE Ediciones.

Fernández, L. (2008). La tecnología y su integración a la educación superior. España: La Muralla.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Hidalgo, Y. (2006). Diseño de un plan estratégico para elevar la productividad de la compañía Operativa de Alimentos, C.A. (CORCA), Bajo el enfoque de la administración estratégica. (Caso: McDonald´S Monte Carmelo, Puerto Ordaz III). Trabajo de Grado de Licenciado en Administración. Universidad de Oriente Unidad Experimental Puerto Ordaz, Núcleo Bolívar.

Koontz, H. y Weihrich H. (2004). Administración una perspectiva global. México: McGraw-Hill.

Méndez, C. (2006). Metodología. México: McGraw-Hill.

Menguzzato, M. (2002). La gerencia estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del managament. Cuba: Pueblo y Educación.

Ponce, A. (2006). Administración moderna. México: Limus

Ramírez, T. (1999). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. 10ma. Ed. México: Pearson. Educación.

Sabino, C. (2002). El Proceso de investigación. Caracas: Panapo.

Salkind, N. (2002). Métodos de investigación. México: Prentice Hall.

Sallenave, J. (2003). Gerencia y planeación estratégica. Caracas: Norma.

Serna, H. (2006). Gerencia Estratégica. Caracas: Global S.A.

Steiner, G. (2004). Planeación estratégica. México: CECSA.

Stoner, J. (2005). Administración. México: Pearson Education.

Tamayo y Tamayo, M. (2002). El Proceso de la investigación científica. México. Limusa, S.A.

Torres, M. y Zorrilla, S. (2006). Guía para Elaborar la Tesis. México: McGraw-Hill.

Urrutia, R. (2003). Gerente operativo o gerente estratégico. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.monografías.com/trabajos [Consulta: 3 febrero 2016]

ANEXOS

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD
KUDER - RICHARDSON

	Items																									
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15											Total
1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1											8
2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1											4
3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1											13
4	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1											11
Total i	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4											36
P	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,50	0,25	0,50	0,50	0,25	0,50	0,50	0,50	1,00											9,00
Q	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,50	0,75	0,50	0,50	0,75	0,50	0,50	0,50	0,00											
PxQ	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,25	0,19	0,25	0,25	0,19	0,25	0,25	0,25	0,00											3,00

Codificación Items: SI = 1; NO = 0

Kuder - Richardson $\alpha = \frac{K}{K-1}[1 - \frac{\sum_{i=1}^{K} p_i q_i}{\sigma_X^2}]$ k = **15** $\sum_{i=1}^{K} p_i q_i$ = **3,00** σ_X^2 = **11,50**

α = coeficiente de confiabilidad de Kuder – Richardson
σ² x = Varianza de los puntajes de cada ítems.
pi = Proporción de respuesta favorables al ítem.
K = número de ítems

Kuder - Richardson $\left[\frac{15}{14}\right]\left[1 - \frac{3,00}{11,50}\right] =$ **0,79**

Criterio de Comparación

Rangos		Magnitud
0,90	1,00	Elevada
0,75	0,90	Aceptable
0,50	0,75	Moderada
0,00	0,50	Baja

El coeficiente Kuder - Richardson, es indicativo de una magnitud **Aceptable**, según el rango de confiabilidad.
(Hernández y otros, 2006, p. 439)