

# ADMINISTRACIÓN GERENCIAL: COMO ARISTAS DEL RIESGO TECNOLÓGICO EN EL SECTOR FINANCIERO DE MAICAO LA GUAJIRA - COLOMBIA<sup>1</sup>

## (MANAGEMENT ADMINISTRATION: AS ARISTS OF TECHNOLOGICAL RISK IN THE FINANCIAL SECTOR OF MAICAO THE GUAJIRA - COLOMBIA)

Leyla Figueroa Royero<sup>2</sup>

Franklin Angulo Rangel<sup>3</sup>

Marili Ustate Perez<sup>4</sup>

Ana Josefa Ochoa Redondo<sup>5</sup>

Jazmin Sprockel Villarreal<sup>6</sup>

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Derivado del proyecto de investigación: administración gerencial: como aristas del riesgo tecnológico en el sector financiero de Maicao la Guajira - Colombia

<sup>2</sup> Ingeniera Industrial Uniguajira, Doctora en Ciencias Gerenciales, Universidad Rafael Belloso Chasin (Urbe), Docente Uniguajira, correo electrónico: leylafigueroa@uniguajira.edu.co

<sup>3</sup> Contador público Uniguajira, Doctor en Ciencias Gerenciales Universidad Rafael Belloso Chasin (Urbe), Docente Uniguajira, correo electrónico: franklinangulorangel@uniguajira.edu.co

<sup>4</sup> Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras: Universidad Autónoma del Caribe, Magister en Organización de Empresas y Organizaciones Turísticas, Universidad Tecnológica del Caribe, Docente Uniguajira, correo electrónico: marilisustate@uniguajira.edu.co

<sup>5</sup> Administradora de Empresas y Trabajadora social, Uniguajira, Magister en Dirección y Organización de Empresas Turísticas, Universidad Tecnológica de Bolívar– Docente Uniguajira, correo electrónico: ajosefaochoa@uniguajira.edu.co

<sup>6</sup> Licenciada en Lenguas Modernas, Uniguajira, Magister en Gestión y Gerencia educativa, Uniguajira, Docente Uniguajira, correo electrónico: jazminsprockel@uniguajira.edu.co

<sup>7</sup> Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. [www.rediees.org](http://www.rediees.org)

*La Investigación como Eje de Desarrollo* ISBN: 978-958-53472-6-7

DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>

# 1. ADMINISTRACIÓN GERENCIAL: COMO ARISTAS DEL RIESGO TECNOLÓGICO EN EL SECTOR FINANCIERO DE MAICAO LA GUAJIRA - COLOMBIA<sup>8</sup>

Leyla Figueroa Royero<sup>9</sup>, Franklin Angulo Rangel<sup>10</sup>, Marili Ustate Perez<sup>11</sup>, Ana Ochoa Redondo<sup>12</sup>, Jasmin Sprockel Villarreal<sup>13</sup>

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito evaluar la administración gerencial como arista del riesgo tecnológico en el sector financiero en Maicao La Guajira - Colombia. Para tal fin se consideraron teorías con perfil científico. Fue una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, transeccional analítica, con un diseño no experimental de campo. La metodología para captar la información fue a través de encuesta tipo Likert, los datos fueron analizados a través de un software especializado para tal fin, fue calculada, usando el programa SPSS versión 19.0. Finalmente, en la investigación se corrobora que la gerencia debe pensar primero de manera estratégica, para luego usar dicho pensamiento en los diferentes procesos. Ahora bien, al explicar el riesgo tecnológico se concluye que este se mide en relación con el nivel de efectividad de las medidas adoptadas por las Instituciones en la gestión de la seguridad para contrarrestar el continuo incremento de la vulnerabilidad en las herramientas y aplicaciones tecnológicas. Para concluir, podemos manifestar que, gracias a la adopción de medidas para la mitigación del riesgo tecnológico, los clientes de las entidades financieras estaremos más seguros cuando nos identifiquemos para efectuar operaciones que involucren información sensible o dinero, lo que nos protegerá de posibles fraudes. Asimismo, los Bancos se protegerán mejor, internamente, al aplicar métodos de

<sup>8</sup> Derivado del proyecto de investigación: administración gerencial: como aristas del riesgo tecnológico en el sector financiero de Maicao la Guajira - Colombia

<sup>9</sup> Ingeniera Industrial Uniguajira, Doctora en Ciencias Gerenciales, Universidad Rafael Belloso Chasin (Urbe), Docente Uniguajira, correo electrónico: leylafigueroa@uniguajira.edu.co

<sup>10</sup> Contador público Uniguajira, Doctor en Ciencias Gerenciales Universidad Rafael Belloso Chasin (Urbe), Docente Uniguajira, correo electrónico: franklinangulorangel@uniguajira.edu.co

<sup>11</sup> Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras: Universidad Autónoma del Caribe, Magister en Organización de Empresas y Organizaciones Turísticas, Universidad Tecnológica del Caribe, Docente Uniguajira, correo electrónico: marilistate@uniguajira.edu.co

<sup>12</sup> Administradora de Empresas y Trabajadora social, Uniguajira, Magister en Dirección y Organización de Empresas Turísticas, Universidad Tecnológica de Bolívar– Docente Uniguajira, correo electrónico: ajosefaochoa@uniguajira.edu.co

<sup>13</sup> Licenciada en Lenguas Modernas, Uniguajira, Magister en Gestión y Gerencia educativa, Uniguajira, Docente Uniguajira, correo electrónico: jazminsprockel@uniguajira.edu.co

*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7*

*DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

mitigación de riesgo al identificar a los colaboradores que manejan dinero y autorizan transacciones de valor.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to evaluate managerial administration as the edge of technological risk in the financial sector in Maicao the Guajira - Colombia. For this purpose, theories with a scientific profile were considered. It was a research with a quantitative approach, explanatory, transectional analytical, with a non-experimental field design. The methodology to capture the information was through a Likert-type survey, the data was analyzed through specialized software for this purpose, it was calculated using the SPSS program version 19.0. Finally, the research confirms that management should think first in a strategic way, and then use that thought in the different processes. Now, when explaining technological risk, it is concluded that it is measured in relation to the level of effectiveness of the measures adopted by the Institutions in security management to counteract the continuous increase in vulnerability in technological tools and applications. To conclude, we can state that thanks to the adoption of measures to mitigate technological risk, clients of financial institutions will be more secure when we identify ourselves to carry out operations that involve sensitive information or money, which will protect us from possible fraud. Likewise, Banks will better protect themselves, internally, by applying risk mitigation methods when identifying employees who handle money and authorize transactions of value.

**PALABRAS CLAVE:** administración gerencial, riesgo tecnológico, entidades financieras.

**Keywords:** managerial administration, technological risk, financial entities.

## INTRODUCCIÓN

A través de los años han ido cambiando los sistemas de gestión para poder suministrar el desarrollo de los sistemas organizacionales que son complejos y que a su vez se adaptan cada vez con mayor frecuencia; en el caso específico de la gestión tecnológica, es muy relevante que los sistemas informáticos se lleven a cabo con total eficacia, ya que, su programación depende absolutamente de la exactitud con que los componentes claves del éxito de la empresa sean identificados.

Esta investigación generó valor en la Administración estratégica en el sector financiero, hacia lo cual apunta Bateman y Snell (2009), quienes desde su perspectiva sostienen que es una función administrativa necesaria en la toma de decisiones sistemáticas que apuntan al alcance de las metas y actividades individuales o grupales persiguen, al momento de plantear y lograr objetivos previamente propuestos.

### **Etapas del Proceso de la Administración Estratégica**

Según Fernández (2005), la administración estratégica tiene que asegurar una transformación coordinada de los cuatro recursos de la empresa (humanos, técnicos, comerciales, financieros) para llegar a los objetivos previstos. Sin embargo, puesto que tales objetivos no pueden alcanzarse simultáneamente, distinguiéndose tres etapas en el proceso de administración estratégica como lo son: Estratégica, diagnóstico y toma de decisiones.

Además, para Blanco (2004), la forma en la cual se lleva a cabo el proceso de administración estratégica es muy importante. Un objetivo primordial del proceso es lograr la comprensión de todos los gerentes vinculados, es de importancia que se inmiscuyan a todos los miembros del ente económico en la consecución de las metas propuestas sin dejar de lado a los grupos de interés y los beneficios que este traería para el organismo.

### **Componentes de la Administración Estratégica**

Para Correa (2005), los componentes de la administración estratégica involucran los aspectos “estratégicos, organizacional y cultural, los cuales pueden perfeccionarse” (p, 99).

*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7  
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

Desde esa perspectiva, el tema en mención tiene un sentido analítico-pedagógico, donde el primero se observa a través de su profesionalismo por ser captador de realidades, por otra parte, en su sentido pedagógico convierte a los miembros de la organización en un mundo creativo para lograr que sus miembros se integren de una manera comprometida solidariamente.

En ese mismo orden de ideas Parra (2004), expresa que los componentes son las “características prácticas que le permiten a un individuo guardar una relación casual con su desempeño efectivo o superior en el puesto” (p. 78), de ese modo, se hace referencia a la administración estratégica del gerente, para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en concreto.

De tal manera Luna (2004), plantea que los componentes de la administración estratégica del gerente integra un conjunto de planteamientos (conocimientos, habilidades, destrezas) que se requieren para realizar una función, al ser analizadas en los entornos laborales, determinan que se alcanzó satisfactoriamente en perfil deseado. Lo anterior permite un mejor manejo de las habilidades interpersonales y cognitivas en relación con una labor desarrollada con eficiencia y eficacia.

### **Riesgo Tecnológico**

Para Beck (1998), manifiesta que el riesgo tecnológico es un componente tecno-científico que surge de una alerta de advertencia, sobre los incidentes en materia tecnológica en las sociedades del siglo XXI, interpretación que impacta de manera directa a las empresas y usuarios por la incertidumbre que crece cada día en los mercados. En otras palabras, cuando el riesgo es detectado la tendencia es abstenerse a consumir ciertos servicios, desmotivando esta parte del mercado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha reflexionado que existe un enlace con la cultura, de tal manera que los sucesos incurren y afectan el universo, no obstante el hombre ha aprovechado la tecnología para organizar su ambiente a fin de adaptarse mejor a sus realidades; es así que la percepción administrativa debería tener una importante incidencia

en la toma de decisiones, como participación corporativa, puesto que el concepto de riesgo evoluciona de acuerdo con estos patrones psicológicos, sociales y culturales.

### **Tipos de riesgo tecnológicos**

Los investigadores Frost & Sullivan (2011) puntualizan que, desde el inicio del siglo XXI, los proveedores de seguridad de red y servicios generales de seguridad (MSS) han estado operando en Latinoamérica, muy a pesar de lo anterior, las regiones se encuentran en una etapa de adopción tecnológica que alcanzó una tasa de crecimiento durante los últimos 5 años, superiores al 20%. Demostrando que los procesos se desarrollan de manera paulatina referente a otros países latinoamericanos.

A pesar de la fuerte recesión económica global en 2008 y 2009, continúan los autores, los mercados de seguridad de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) crecieron consideradamente en 2009, los mercados de seguridad en la RED crecieron un 19%, y los MSS en un 25%. Este crecimiento es significativamente mayor que el de mercados más establecidos como el de Estados Unidos y algunos países de Europa Occidental.

De igual manera Estupiñán (2006), define que las tendencias tecnológicas modernas de las organizaciones ante la competencia, apuntan día a día a la reducción de sus costos de operación; con la aparición masiva de internet nace una nueva cultura en el mundo, pasando de la cultura de la información del conocimiento a una tecnológica; es así como el control físico de documentos y bienes de forma intangible; lo que implica un auge tanto en los negocios como en los delitos informáticos, ya que las transacciones son electrónicas, mediante la errónea manipulación de computadoras, distinguiendo los riesgos tecnológicos como internos y externos.

Definitivamente, los riesgos tecnológicos más usuales que se presentan regularmente en las entidades financieras, son la suplantación de identidad para retiros de dinero en la cuenta bancaria, solicitudes de crédito, compra de productos o servicios a nombre de la persona suplantada, instalación de software malicioso para el hurto de datos bancarios, suplantación de entidades bancarias mediante llamadas y mensajes de texto, clonación de tarjeta débito y el levantamiento de la ventanilla del cajero automático fraudulentamente

por ciber delincuentes, creando en los usuarios miedos e insatisfacción a la hora de utilizar el servicio. Estupiñán (2006).

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

La metodología utilizada fue la encuesta, el tipo de investigación fue de carácter explicativo, transeccional analítica, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de campo. La población quedó constituida por (6) gerentes, (6) subgerentes y (6) directores de áreas para un total de 18 unidades informantes. Los datos obtenidos fueron recopilados por un cuestionario de (33) ítems, para el personal directivo. Los datos obtenidos fueron tabulados, utilizando para ello el programa SPSS versión 19.0. Se estableció la validez del contenido mediante juicios de (10) expertos en el área y una vez validado se sometió a la confiabilidad utilizando el coeficiente Alpha – Cronbach cuyo resultado fue 0.86 de confiabilidad, utilizando un tratamiento estadístico basado en estadísticas descriptivas, de frecuencia absolutas y relativas, ilustradas mediante tablas y gráficos.

## **RESULTADOS**

En relación con las etapas del proceso de la administración gerencial en el sector financiero de Maicao Colombia, se enfatiza que al utilizar la técnica estadística descriptiva con Análisis de la Varianza (ANOVA) se constriñe la significancia alcanzada por los indicadores de la dimensión. Etapas del Proceso de Gestión Estratégica, la cual adquirió un grado de significancia de 0,637, siendo este valor mayor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ; nivel de significancia referencial), se demuestra que no existen diferencias significativas entre los indicadores comparados, con ello se señala que todos tienen el mismo grado de presencia dentro de esta dimensión, a continuación, se muestra el comportamiento de los usuarios financieros en los contextos investigados. (Ver tabla 1).

**Tabla 1. Nivel de significancia anova de un factor dimensión: etapas del proceso estratégico**

Puntaje	Suma de cuadrados	l	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,115		,058	,456	,637
Intra-grupos	6,445	1	,126		
Total	6,560	3			

Fuente: Elaboración propia (2020)

De igual modo, el balance de la prueba de múltiples rangos Post Hoc de Tukey revela los indicadores de la dimensión; Etapas del Proceso de la Administración estratégica de la variable Gestión estratégica, al mismo tiempo se destaca la homoscedasticidad de las varianzas entre los indicadores. (Ver tabla 2).

**Tabla 2. Dimensión etapas del proceso de la gestión estratégica anova de un factor subconjuntos homogéneos.**

Puntaje		
HSD de Tukey		
Factor	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Evaluación y Control de la Gestión Estratégica	18	3,56
Ejecución de Estrategias	18	3,63
Formulación de Estrategias	18	3,67
Sig.		0,619
Media de la Dimensión		3,62
Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.		
a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 18,000.		

Fuente: Elaboración propia (2020).

En la tabla 2, se presentan los efectos del balance señalado, en donde la experiencia

*La Investigación como Eje de Desarrollo* ISBN: 978-958-53472-6-7  
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>

de variadas condiciones de Tukey encontró un subconjunto, establecido en la igualdad de la discrepancia de los comportamientos de las medias, propios del indicador:

En el estudio realizado se observaron pocas discrepancias entre indicadores, es así como los efectos expresados por la comunidad objeto de estudio, el cual se instituyó un subconjunto, revelando mínimas discrepancias entre los indicadores: Evaluación y Control de la Administración estratégica con respecto a Ejecución de Estrategias y Formulación de Estrategias.

En el sector financiero de Maicao Colombia, objeto de estudio, los gerentes le dan más importancia a la formulación de estrategias, las cuales contiene la instauración de una misión, visión, identificación de oportunidades y amenazas externas en una organización, lo cual ha determinado las fortalezas y debilidades internas del establecimiento de objetivos a largo plazo, así mismo la renovación de estrategias alternas, igualmente la elección de tácticas definidas a perseguir.

Los resultados obtenidos se apoyan con la investigación realizada por Álvarez (2017), quien presentó un artículo arbitrado en la revista del centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales de la Urbe, cuyo título fue gestión financiera e indicadores de gestión de la banca universal venezolana, teniendo como objetivo determinar la relación entre la gestión financiera y los indicadores de gestión de la banca universal venezolana. Estuvo sustentado por los autores Ortiz (2005), Kotler (2003), Córdoba (2007), Serna (2008), Beltrán (2008), Domínguez (2005) entre otros. Se caracterizó como descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transaccional y de campo. La muestra estuvo compuesta por seis (06) sujetos. La investigación influyó que estas “empresas aplican indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para medir el uso de sus recursos y el grado de cumplimiento de sus objetivos” (p. 1).

**Tabla 3. Dimensión: modalidades del riesgo tecnológico “t” para muestras.**

**Estadísticos de grupo**

	Factor	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Puntaje	Riesgo tecnológico con tarjetas de Créditos	18	3,3889	0,47459	0,11186
	Riesgos tecnológicos en cajeros automáticos	18	3,3517	0,3136	0,07392
Media de la Dimensión:			3,3703	0,394095	0,09289

Fuente: Elaboración propia (2020).

La tabla 3 recoge los datos generales obtenidos en el procesamiento para la Dimensión “Modalidades del riesgo tecnológico”, donde la prueba “t” para muestras independientes arrojó para el indicador “Riesgo tecnológico con tarjetas de Créditos” una media de = 3,38 pts. De igual manera, el promedio de la dimensión “Riesgos tecnológicos en cajeros automáticos” mostró una media de = 3,35 pts., ambos promedios se ubican en una categoría moderada entre el intervalo.

Lo anterior indica, que tanto los riesgos tecnológico con tarjetas de créditos así como los riesgos tecnológicos en cajeros automáticos, son moderados, no difieren significativamente respecto a sus medias. Lo anterior advierte, que en el sector financiero de Maicao Colombia se realizan algunas iniciativas de prevención para mitigar el fraude con tarjetas de créditos y débitos. Asimismo, las puntuaciones de los dos indicadores se desvían de la media en promedio = 0,37 de las unidades de la escala, lo cual revela una dispersión baja en los datos, reflejando con ello un alto nivel de confiabilidad de las respuestas de los sujetos.

En este sentido, la Dimensión “Modalidades del riesgo tecnológico” se ubicó con una media de = 3,37 pts., calificación que se sitúa en la categoría moderada entre el intervalo. De igual modo, la puntuación se desvía de la media en promedio = 0,15 unidades de la escala establecida en el baremo, mostrando una moderada dispersión de los datos. La variabilidad evidenciada en la distribución muestral, señala que existe una homogeneidad de sus datos en

*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7  
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

correspondencia con las conductas asumidas por los sujetos que caracterizan la población de los contextos estudiados.

Los dos indicadores que estructuran la dimensión Modalidades del riesgo tecnológico; el riesgo tecnológico con tarjetas de créditos, así como los riesgos tecnológicos en cajeros automáticos se destacaron con una tendencia moderada dada la opinión de los sujetos informantes; Dicho resultado es moderadamente concordante con lo manifestado por Estupiñán (2006). Ante los grandes avances tecnológicos el crimen organizado o bandas de delincuencias se han valido de esta herramienta para abrir grietas en la seguridad de los mercados financieros. Entorno, la banca virtual, continua el autor, se ha convertido en un punto de referencia u objetivo de las mafias especialidades en la elaboración de fraudes, ya que no dejan huellas aparentes.

En cuanto al estudio de la variable riesgos tecnológicos, se desarrolló sobre la base de dos objetivos específicos que definen cada una de las dimensiones correspondientes a la misma, los resultados generales que a continuación se presentan en la tabla 3, exponen el comportamiento asumido por los sujetos en torno al fenómeno investigado.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Al explicar las etapas del proceso de la administración estratégica del sector financiero de Maicao Colombia, se logra determinar que el nivel de atribución, de cada uno de los tópicos abordados en esta investigación sobre la administración gerencial, de acuerdo al valor de la significancia es estadísticamente es parejo, de la misma forma, el desempeño de los gerentes proyectó un efecto pasivo ante la mirada de los usuarios insatisfechos.

Por otra parte al demostrar los mecanismos de la administración estratégica del sector financiero de Maicao Colombia, se finiquita que se lograron realidades que aprueban y aclaran lo, estratégico, organizacional así como también lo cultural, mostrando un nivel parejo de ocurrencia sobre la dimensión, de lo cual se explica que tienen el mismo nivel de representación como universos de los mecanismos de la gestión estratégica, por otro lado, se estableció que este hito poseen un desempeño efectivo.

Al instituir la repercusión lineal entre la administración gerencial como aristas en la Guajira Colombia se concluye que la administración gerencial intermedia de gran manera en el riesgo tecnológico; esto es, mientras más alto sea la Administración estratégica mayor control de mecanismo de seguridad contra el riesgo tecnológico en el sector financiero de Maicao Colombia en otras palabras, la Administración estratégica Media en un 76,8% en la vigilancia de elemento de seguridad contra el riesgo tecnológico.

En definitiva, la administración de las entidades financieras apunta a prevenir los delitos informáticos del sector, capacitando a sus colaboradores en gestión del riesgo tecnológico como también sensibilizar periódicamente a sus clientes para que verifiquen con frecuencia los movimientos de sus cuentas bancarias a través de canales físicos y virtuales que los bancos ponen a su disposición, también, validar las compras y cobros que se realizan a través de las tarjetas de crédito, con el fin de identificar las transacciones sospechosas.

Por otra parte, es importante señalar que los usuarios utilicen adecuadamente todas las herramientas de seguridad de los dispositivos con los que ingresa a las plataformas bancarias y activar las notificaciones instantáneas de su celular o correo electrónico de los

movimientos de sus productos bancarios y asegurarse de que el dominio o link sea seguro y cuente con medidas de seguridad antes de ingresar su usuario y contraseña en cualquier plataforma virtual.

En otras palabras, podemos puntualizar que la apropiación de medidas para disminuir el riesgo tecnológico; los usuarios de las instituciones en mención estarán mayormente protegida, en el momento que corroboren su información personal antes de efectuar las transacciones.

Indistintamente, el sector financiero debe establecer procesos de seguimiento sistemático para detectar rápidamente incidentes cibernéticos y periódicamente evaluar la efectividad de los controles identificados, a través de monitoreo de red, pruebas y auditorías como también identificando al cliente interno que maneja los recursos monetarios y autorizan transacciones de valor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez, Roberto (2017). Gestión Financiera E Indicadores De Gestión De La Banca Universal Venezolana. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Volumen 14 Edición No 2 marzo – agosto 2017.

Bateman y Snell, Scott (2009). Administración, Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. Editorial McGraw-Hill México.

Beck, Ulrich (1998): La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad, Barcelona, Paidós.

Blanco, Y. (2004). Normas y procedimientos de la auditoría integral. Editorial Kimpres LTDA. Colombia.

Correa, L. (2005). Instituciones Educativas. Editorial Paidós. Caracas.

Estupiñán Rodrigo (2006) “Control Interno y Fraudes” Segunda Edición, Ecoe Ediciones. Colombia.

Fernández, D. (2005). Fundamentos de Gestión. Editorial Legus. Bogotá.

Frost & Sullivan (2011) “Retos claves contra el fraude electrónico en las instituciones bancarias y financieras en Latinoamérica” [Documento en línea]. Disponible: [www.frost.com](http://www.frost.com) [Consultada 14 de junio 2018].

Kotler, P. (2003). Introducción al Marketing. México. Editorial Prentice Hall.

Luna, D. (2004). Principios dentro de las Organizaciones. UPEL. Barquisimeto. Venezuela.

Parra, G. (2004). Nueva Visión de la Gerencia. Editorial Caracol. Madrid.