



julio- diciembre 2021

Recibido: 12-10-2020

Aceptado: 20-10-2020

MODELO DE RECAUDACIÓN EN LÍNEA PARA LA COMPAÑÍA ANÓNIMA DE TERMINALES DEL MUNICIPIO GIRARDOT

Autor (a) ¹ Marcelo Antonio Rangel Romero

Dirección electrónica: marcelounerg@gmail.com

Adscripción: SATRIM de la Alcaldía del Municipio Girardot
Estado Aragua

Resumen: Actualmente Venezuela es considerado como un país promotor del desarrollo de nuevas tecnologías y herramientas gerenciales, impulsando con ello la creación de productos tecnológicos que coadyuven al mejor funcionamiento de los entes y organismos gubernamentales, bajo este espectro el eje central del presente estudio lo focaliza la Compañía Anónima de Terminales de Girardot de Maracay Estado Aragua, dicha institución representa un ente importante en el desarrollo económico y ciudadano del Municipio, en lo cual durante su diagnóstico, se encontraron ciertas debilidades en cuanto al manejo de sus procesos de recaudación, en este sentido se desarrolló una herramienta tecnológica en línea basado en un modelo gerencial, vislumbrado por la Teoría Administrativa de Idalberto Chiavenato, la Teoría General de Sistemas de Ludwig von Bertalanffy y la Teoría de las Necesidades de Abraham

¹ Ingeniero en Informática mención Cum Laude (UNERG-2008). Msc. en Gerencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (UNEFA-2015); Msc. en Gerencia Administrativa (UNERG-2019); Doctorando en Ciencias Administrativas y Gerenciales en la Universidad de Carabobo núcleo La Morita. Maracay-Venezuela. Gerente de Actividades Cripto Financieras del Servicio de Administración Tributaria Municipal SATRIM de la Alcaldía del Municipio Girardot de Maracay Estado Aragua. ORCID: 0000-0001-8710-7748

Maslow, logrando mediante el mismo mejorar los procesos internos que maneja rudimentariamente la gerencia de recaudación del ente municipal antes mencionado. Bajo este hilo discursivo desde la perspectiva metodológica, se trata de un proyecto especial apoyado en el tipo y diseño de investigación de campo descriptiva, la técnica e instrumento de recolección de datos, se implementó la observación directa y la encuesta, el medio o mecanismo que se utilizó para recolectar y registrar la información fue un cuestionario. En relación a lo planteado se puede destacar que los resultados obtenidos sinceraron la importancia de utilizar las tecnologías y estrategias gerenciales logrando conmutar las debilidades iniciales en grandes fortalezas con nobles oportunidades futuristas, satisfaciendo las necesidades de la institución.

Palabras Claves: Herramienta Tecnológica, Gestión, Modelo, Recaudación.

ONLINE COLLECTION MODEL FOR THE COMPAÑÍA ANÓNIMA DE TERMINALES DE GIRARDOT MUNICIPALITY

Abstract: At present, Venezuela is considered as a country promoting the development of new technologies and management tools, promoting with it the creation of technological products that contribute to the better functioning of government entities and agencies, under this spectrum the central focus of this study is the Compañía Anónima Terminales of Girardot, de Maracay Aragua State, this institution represents an important entity in the economic and citizen development of the municipality, in which during its diagnosis, certain weaknesses were found in the management of its collection processes, in this sense an online technological tool was developed based on a management model, envisioned by the Administrative Theory of Idalberto Chiavenato, Ludwig von Bertalanffy's General Theory of Systems and Abraham Maslow's Theory of

Needs, managing through it to improve the internal processes rudimentarily handled by the collection management of the aforementioned municipal entity. Under this discursive thread, from the methodological perspective, this is a special project supported by the type and design of descriptive field research, the technique and instrument of data collection, the direct observation and the survey were implemented, the means or mechanism used to collect and record the information was a questionnaire. In relation to what was raised it can be emphasized that the results obtained sincere the importance of using technologies and management strategies, managing to shift the initial weaknesses into great strengths with noble futuristic opportunities, satisfying the needs of the institution.

Keywords: Technological Tool, Management, Model, Collection.

Introducción

El revolucionario desarrollo tecnológico ha experimentado en el campo de la información y la comunicación en las dos últimas décadas un antes y un después en muchos ámbitos de nuestra sociedad. Sin ir más lejos, estos cambios pueden observarse en las modificaciones del modo en que nos relacionamos, o en la generación de conceptos o realidades. La magnitud de estas transformaciones se concreta en el hecho que incluso se ha llegado a hablar de la aparición o el trascender de una nueva era, caracterizada especialmente por la denominada sociedad de la información y del conocimiento.

Como parte integrante y esencial de esta nueva realidad, la administración pública se ha visto obligada a adoptar un papel pro activo en la incorporación de las tecnologías de información y comunicación, así como a dar respuesta a las nuevas necesidades del ciudadano y a velar para que el nuevo paradigma pueda asentarse de forma definitiva. De igual

modo, las grandes ventajas derivadas de la comunicación electrónica han potenciado la interrelación de la administración con la ciudadanía, lo que ha permitido tener un mejor conocimiento sobre sus necesidades, conseguir una mayor transparencia.

Desde esta perspectiva integradora, la administración estudia a la organización como un elemento importante para el equilibrio socioeconómico de las entidades y organismos del estado, como también la ciencia contable contribuye directamente a solucionar los problemas de las mediciones de recursos financieros, como es el caso de los estados financieros.

Debido a toda esta gran dinámica como resultado de la evolución tecnológica y gerencial se presentó la necesidad de desarrollar una herramienta para la gestión de procesos de la Gerencia de Recaudación de la Compañía Anónima de Terminales de Girardot de Maracay Estado Aragua.

Problemática

En la actualidad el mundo de las tecnologías de información ha llevado a la sociedad del conocimiento a incorporarse en los avances tecnológicos que día tras día se van apoderando de la humanidad globalizada, esto debido a las necesidades cambiantes y crecientes que la misma presenta a la par con la inconformidad del hombre. La Teoría de la Motivación Humana, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está razonablemente satisfecha, se disparará una nueva

necesidad. En este sentido, él mismo se ha visto en la necesidad de ir avanzando con la tecnología en función de lo cual cada organización desde lo micro a lo macro se encuentran inmersas en un proceso de cambio constante, el cual debe dar respuestas positivas y a tiempo con el uso de las tecnologías de información y comunicación. Por ende, en Venezuela tanto en las empresas privadas como públicas son llamadas a formar parte de esta revolución informática en donde cada proceso exige por sus características particulares, ser atendidos tecnológicamente a fin de prestar un mejor servicio al usuario final quien constituye el más crítico autor. En esta misma línea de pensamiento, la administración pública ha visto crecer en los últimos años sus cometidos y funciones como consecuencia de las demandas de sociedades que esperan más de sus gobiernos, y por el desarrollo de factores políticos, sociales y tecnológicos. Chiavenato I. (2006) define a la Teoría General de la Administración como “la encargada de estudiar la administración de las organizaciones desde el punto de vista de la interacción y la interrelación entre sus variables”.(p.25), por ende, dentro de la administración pública la misma es aplicada y puesta en marcha en el día a día dentro del flujo de sus procesos.

Para poder satisfacer estos cometidos se debe contar con un diseño organizativo que les permita responder a estas demandas. Sin embargo, su estructura, en la mayoría de los casos especialmente en América Latina, no se ha adecuado a la nueva realidad, y muchos de los intentos de reforma que se han llevado a cabo no han tomado en consideración sus características particulares, específicamente el de poder fortalecer sus lineamientos y directrices basados en las tecnologías de información y comunicaciones.

Siguiendo con este discernimiento es importante mencionar, que la utilización de las computadoras y sus diferentes herramientas tecnológicas han traído como resultado las siguientes ventajas: (a) Incorporación masiva

de las organizaciones al mundo de las tecnologías y los sistemas de información. (b) Fomentar el desarrollo tecnológico de las organizaciones y por ende al país. (c) Incentivar a la creación de sistemas que se adapten a las necesidades de la sociedad informatizada. (d) Incrementar el nivel de tecnologías internas de las instituciones tanto públicas como privadas.

Tomando en consideración lo antes expresado, vale resaltar que los modelos de gestión empresarial han logrado trabajar muy bien a la par de éstas grandes tecnologías, logrando proyectar y crear una directriz que pueda fortalecer y satisfacer procesos, actividades cotidianas dentro de las mismas. Vallejo y Sánchez, (2013) describen que, “los modelos gerenciales son fórmulas para hallar el éxito empresarial mediante la aplicación de ciertos métodos que transforman la concepción organizacional de las instituciones”. (p.6).

Debido a ello dichas instituciones y organizaciones públicas y privadas emigran a estas grandes plataformas y modelos o paradigmas en pro de satisfacer y fortalecer líneas de gestión, es decir alinear bajo patrones de estructura empresarial todo lo relacionado a sus funciones u objetivos que desarrolla día a día una determinada institución.

Con base a este orden idiomático, La Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot, lo cual es una organización encargada de llevar el manejo y control de las diferentes actividades que se desarrollan dentro del Terminal de pasajeros en Maracay Estado Aragua, es decir garantizar la disponibilidad unidades de transporte para el colectivo, así como también de velar que la recaudación por arrendamiento, tasas y listines etc., de acuerdo a ello dicha organización no cuenta con un modelo gerencial que ayude a que todas esas actividades que realiza de forma rudimentaria puedan ayudarse o sustentarse bajo un modelo organizacional establecido, por ende en función al

prediagnóstico que se realizó a la organización pudieron ser visibles ciertas debilidades mencionadas a continuación:

- a) Ausencia de un modelo gerencial fortalecido, lo cual no ha permitido controlar y garantizar los resultados de ingresos por recaudación de la Compañía Anónima de Terminales de Pasajeros de Maracay.
- b) La información no es analizada y procesada bajo una herramienta tecnológica que la pueda ayudar a la toma de decisiones y a gestionar los niveles de gestión que la empresa pueda generar.
- c) Carecen de una herramienta tecnológica alineada a los estándares abiertos, en el cual es primordial que toda institución pública, para el tratamiento de su gestión.

En consecuencia, de estas disyuntivas presentadas, con relación a su actual sistema y forma de trabajo de la organización de la Compañía Anónima de Terminales de Pasajeros de Maracay, surge la necesidad desarrollar un modelo de gestión para la recaudación apoyado en las tecnologías de información y comunicación.

Bajo las ideas expuestas, la implementación de los modelos gerenciales se ha convertido hoy día en una necesidad dentro de las actividades rutinarias que se desempeñan en las organizaciones y las empresas para la realización de sus procesos internos, y por ende brindar de una forma eficaz y eficiente respuestas precisas y rápidas a los diferentes usuarios. Por tal razón, el grupo de trabajo perteneciente a la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot se ha sumado a este llamado tecnológico y de gestión operativa.

Objetivo General:

Diseñar un modelo gerencial de recaudación en línea para la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot de Maracay Estado Aragua.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar la situación actual que maneja la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot sobre sus procesos de recaudación.

Diseñar el modelo gerencial de recaudación de la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot mediante el apoyo de un sistema de información.

Implementar el modelo gerencial que permita fortalecer los procesos de recaudación de la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot mediante el desarrollo de una herramienta tecnológica.

Por tanto, se justifica el desarrollo del proyecto desde las siguientes perspectivas:

Figura N° 1. Aspectos que justifican el proyecto del modelo gerencial de recaudación, fortaleciendo el sistema gerencial en Venezuela.



Fuente: Rangel (2014).

En función de este escenario planteado, el estudio se justificó desde la perspectiva, Técnica, Social, Económico,

Legal y Operativa, siguiendo este hilo discursivo en contraste con Johnson, Christensen y Kagermann (2008) expresan que, “Un modelo gerencial resulta de la interrelación de diferentes elementos que articulados crean y desarrollan valor para la organización.”.(p.35).

Metodología

El marco metodológico del presente estudio es de enfoque cuantitativo, y la modalidad es de Proyecto Especial, en este sentido el manual de normas para la elaboración y aprobación de trabajos técnicos, trabajos especiales de grado, trabajos de grado y tesis doctorales de la UNERG (2006), señala:

La elaboración de Trabajos de Especialista Técnico, trabajos de Grado de Especialización, de Maestría y Tesis Doctorales con objetivos y enfoques novedosos o diferentes a los que caracterizan las otras modalidades. Se incluyen en esta categoría los trabajos de creación literaria, de desarrollo de prototipos y de productos tecnológicos en general. En todos estos casos, el trabajo debe incluir la fundamentación teórica apropiada y la descripción de la metodología utilizada, (p.8).

En consonancia con lo que se ha planteado el tipo de investigación es de carácter descriptivo y el diseño del contexto estuvo enmarcado dentro de la investigación no experimental, en la cual no se construye ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes y, en consecuencia, se visualizaron las variables que sucedieron y sólo se describió el comportamiento de las mismas para el momento del estudio. Por otro lado, la investigación también se orientó hacia un diseño de campo, el cual permitió observar y recolectar los datos directamente desde la realidad

objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados.

La población objeto de estudio estuvo constituida por 20 funcionarios encargados de la parte de recaudación al objeto de estudio del presente proyecto conforme a los requerimientos planteados por Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot.

En este caso la muestra, para la selección se utilizó la técnica del muestreo probabilístico al azar; quedando está representada por 10 funcionarios es decir por el 50% de la población, como técnica de recolección de datos se empleó la observación directa y la encuesta, la cual fue aplicada mediante un cuestionario cerrado dicotómico de doble entrada (SI – NO).

La Validez y Confiabilidad, se realizó a través de un juicio de expertos por tres especialistas destacando: uno en el área de educación, otro en informática y otro en el área de metodología. Los mismos se encargaron de evaluar el instrumento en cuanto a coherencia con los objetivos, concordancia de las preguntas o ítems con los indicadores establecidos en el cuadro de variables y verificaron también la redacción, presentación y pertinencia de las interrogantes.

Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el cálculo de la fórmula de Alfa de Cronbach haciendo uso del coeficiente de correlación de Pearson. La información recogida en la investigación se analizó utilizando la estadística descriptiva que permitió tabular, agrupar y analizar los resultado y esto se presentaron en cuadros porcentuales además se representaron en gráficos para lograr una mejor visualización de estos.

Cuadro N° 1. Resultados Obtenidos

No	Pregunta	SI		NO	
		f	%	f	%
1	¿Actualmente se cuenta con políticas o métodos que controlen o regulen los procesos de recaudación de la Compañía Anónima de Terminales de Pasajeros de Maracay?	1	10	9	90
2	¿Ud. cuenta con herramientas que le permitan medir los ingresos por recaudación?	2	20	8	80
3	¿Posee un sistema que le permita controlar los ingresos mensuales por recaudación?	0	0	10	100
4	¿Se cuenta con una planificación en cuanto a metas por ingresos mensuales?	0	0	10	100
5	¿Posee una computadora en su escritorio de trabajo diario?	10	100	0	0
6	¿Ud. posee cuenta de correo electrónico institucional?	0	0	10	100
7	¿Manipula Ud. dinero correspondiente a los ingresos diarios por recaudación?	8	80	2	20
8	¿Cuenta Ud. en la actualidad con alguna herramienta de medición de ingresos mensuales o semanales?	0	0	10	100
9	¿Considera que es necesario desarrollar un modelo que permita controlar y verificar las actividades de la Gerencia de Recaudación?	10	100	0	0
10	¿Cuenta con acceso a Internet?	7	70	3	30
11	¿En su departamento se cuenta con una intranet para el manejo de información?	0	0	10	100
12	¿Se cuentan con mecanismos de contingencia para no paralizar el proceso de recaudación?	10	100	0	0
13	¿Se implementan controles de seguimiento de la Gerencia de Recaudación?	0	0	10	100
14	¿Se implementan mecanismos de documentación en cuanto a los procesos de recaudación?	0	0	10	100
15	¿Ud. participa en el momento de tomar una decisión correspondiente algún proceso de recaudación?	0	0	10	100
16	¿Son realizadas auditorías diarias, semanales o mensuales para verificar los ingresos por recaudación?	0	0	10	100
17	¿La Gerencia de Recaudación dispone de capacitaciones programadas para aumentar estimular al personal que labora allí?	0	0	10	100
18	¿Son planificadas jornadas de Recaudación?	10	100	0	0
19	¿Anualmente se realizan evaluaciones para contabilizar y proyectar los ingresos por recaudación?	0	0	10	100
20	¿Se siente a gusto con las actividades que le son asignadas en la Gerencia de Recaudación?	9	90	1	10

Fuente: Rangel (2020).

Descripción del Modelo

Hoy día estamos viviendo un impacto, que es el producto de fuerzas incontrolables e irreversibles de: la globalización, la automatización y la intangibilización. Por ello se recomienda que las empresas y organizaciones apliquen métodos adecuados para manejar sus procesos internos y que éstos sean capaces de generar resultados óptimos y le permita ejecutar estrategias ambiciosas que impulsen la operatividad de sus actividades específicamente en términos de recaudación y manipulación de dinero.

En este orden de ideas, los resultados obtenidos motivaron la necesidad de plantear el diseño de un modelo gerencial que lograra mejorar y fortalecer los procesos internos por recaudación que se realizan en la institución, dicho modelo se fundamenta en el estudio y análisis de la metodología de Idalberto Chiavenato, la cual se alinea es las diferentes directrices que deben establecer las organizaciones para un mejor flujo de sus procesos internos administrativos y gerenciales. Bajo esta línea de pensamiento de Chiavenato I, (2006) expresa que, "la organización es una unidad social coordinada en forma consciente, compuesta por dos o más personas y elementos, que funciona de manera relativamente continua con la intención de realizar y alcanzar objetivos comunes". (p.24).

Estructura y Desarrollo del Modelo

Los procesos de descentralización y desconcentración administrativa, la presencia de un nuevo marco legal para gobiernos seccionales y fundamentalmente para la consolidación de los poderes locales, exige un tipo diferente de gobierno local. Es indispensable introducir nuevos conceptos y estrategias que sirvan de referencia frente a las demandas actuales y desafíos del futuro que presenta la

comunidad a los gobiernos municipales. En este proceso de búsqueda, las organizaciones sociales encuentran dificultades para interpretar las nuevas realidades, proyectar las implicaciones de éstas en sus actividades y organizar iniciativas de cambio, para construir la nueva base de sostenibilidad institucional.

Desde esta concepción, la propuesta estuvo orientada a apoyar la consolidación de una dinámica participativa con capacidad de resolver problemas operativos, políticos, económicos y sociales dentro de la gerencia de recaudación de la Compañía Anónima de Terminales de Pasajeros de Maracay.

De este modo, el modelo plantea como eje conductor, la necesidad de desarrollar un liderazgo alternativo basado en la participación efectiva en cuanto a los procesos de recaudación, que sea capaz de atraer a la gente tanto en lo interno cuanto, a los actores sociales organizados, para aunar esfuerzos y poner en ejecución una recaudación efectiva dentro de la Compañía Anónima de Terminales de Pasajeros de Maracay.

Desde la perspectiva planteada, integran el modelo los siguientes componentes:

- Liderazgo participativo como eje central.
- Los tres ejes direccionadores: Visión Institucional, Plan de Gobierno, Actores Sociales.
- Pilares que le dan estabilidad al modelo: Pensamiento Sistémico, Dominio del Personal, Visiones Compartidas, Aprendizajes.
- Herramientas de la gerencia integral: Plan Estratégico Institucional, Estrategia de Gestión Administrativa, Estrategias de Gestión de la Calidad, Estrategia de Auditoría y Evaluación.
- Capital humano como base principal.

- Ejes transversales que cruzan a toda la organización: Marco Legal, Comunicación Efectiva.

Figura: N° 2 Modelo de Recaudación



Fuente: Rangel (2014)

En este orden de ideas del modelo, su interacción se describe de abajo hacia arriba, es decir, el capital humano como base del mismo son los encargados de velar que cada uno de los pilares se mantengan de manera eficiente desde una visión integradora desde sus perspectivas propias, esto hace que la parte superior del modelo pueda ser proyectada y bien consolidada hacia entorno de la institución, todo ello circundando de manera trasversal por los aspectos legales y la comunicación efectiva.

En concordancia a lo anterior, es importante mencionar que el capital humano como base del modelo representa el

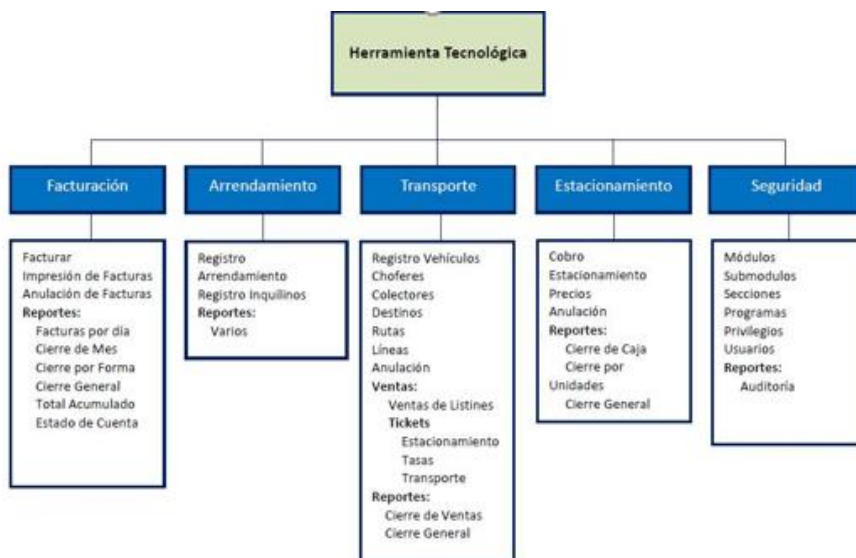
motor sine qua non, para conducir la naturaleza de la organización en la toma de decisiones con la ayuda de la articulación de cada una de las partes y ejes hacia una visión consolidada de liderazgo participativo, visiones compartidas y fortaleciendo el éxito del plan de gobierno municipal, conllevando a una visión institucional amplia y definida con un horizonte de acción fuerte para afrontar los desafíos futuros.

Descripción de la Herramienta Tecnológica

La herramienta desarrollada para el control y el apoyo a la toma de decisiones en la Gerencia de Recaudación de la Compañía Anónima de Terminales de Pasajeros de Maracay, es una aplicación tecnológica que adopta dentro de su estructura sistemática las nuevas tendencias para el análisis, desarrollo y diseño de los sistemas de información, el mismo adopta fielmente todas las necesidades percibidas durante la observación directa realizada, considerando este punto como la premisa que dio apertura a la creación al trabajo de investigación.

Volviendo la mirada hacia las ideas anteriores la herramienta tecnológica, posee una estructura sistemática muy bien organizada, donde los datos son almacenados de forma correcta dentro de una base de datos completamente normalizada, del mismo modo es de resaltar, que la misma cuenta con emisión de resultados, representados por reportes de cierres los cuales, representan un indicador importante para el proceso de la toma de decisiones, así como también en la evaluación de desempeño.

Figura: N° 3 Estructura de la Herramienta Tecnológica.



Fuente: Rangel (2014)

En este punto del discurso, algunas de las estrategias que se utilizaron para asegurar el éxito de la herramienta y su integración con el modelo gerencial fueron: adiestramiento y motivación a los usuarios y al personal, pruebas de la herramienta, conversión del sistema actual al sistema recientemente desarrollado, seguimiento de la calidad del sistema según los requerimientos, planes de contingencia, seguridad, rastros de auditoría, manuales del sistema, verificación de resultados emitidos para la toma de decisiones, sinergia desde la perspectiva gerencial, verificación del flujo de datos de la información.

Bajo estas líneas de ideas, la gestión administrativa luego de la implementación del modelo apoyado en la herramienta tecnológica, mejoró de manera significativa la vida operativa de la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot específicamente en la gerencia de recaudación, obteniéndose con ello concretar y consolidar el flujo de sus

procesos, generando mayor nivel de participación del personal operativo, ampliando la calidad de servicio a la comunidad, optimizando y sincerando los ingresos propios, motivando al diseño e implementación de estrategias de construcción colectiva en la cual sean partícipes todos los integrantes de la organización con apoyo de las tecnologías y la gerencia.

Conclusiones

La empresa es una organización humana construida o derrumbada por su gente; el conocimiento es un recurso específicamente humano ya que es la capacidad para aplicar la información a un trabajo o desempeño específico, por ello para que una empresa tenga éxito, el conocimiento debe tener un sentido para el consumidor en término de satisfacción y valor. Ciertamente, la instauración de la sociedad de la información y el conocimiento ha obligado a la administración pública a tomar conciencia de la relevancia del uso de las tecnologías de información y comunicación y apostar decididamente por su incorporación, lo que ha derivado principalmente en un nuevo modelo de funcionamiento que todavía se encuentra en plena fase de instauración.

En este sentido, tras la pluralización de los intereses sociales que caracteriza la nueva sociedad, la administraciones pública se encontró con la necesidad de afrontar los nuevos y numerosos retos con la misma cantidad de recursos públicos, lo cual sólo resultaba posible con la potenciación de la colaboración de los ciudadanos y con el aprovechamiento de las ventajas que ofrece el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Ahora bien, el diagnóstico permitió puntualizar ciertas debilidades e irregulares que se estaban presentando dentro de la institución municipal, como por ejemplo desmotivación del personal, descontrol de sus procesos administrativos por ingresos de recaudación, ausencia de la tecnología, entre otros,

al focalizar esto se dio la apertura al diseño de un modelo gerencial apoyado en una herramienta tecnológica.

Bajo esta óptica, las tecnologías de información y comunicación han posibilitado mejorar a la Compañía Anónima de Terminales de Pasajeros de Maracay, los niveles de atención y la calidad de las actuaciones que ya existían, así como disminuir los tiempos de respuesta y los errores de su contenido, además sus múltiples posibilidades han permitido crear nuevas formas de presentación de la información, proveniente de las consultas de base de datos, informes y reportes etc. Esto quiere decir que, al implementar el modelo, originó resultados satisfactorios dentro de la institución debido a que las directrices y su arquitectura que lo definen le brindan al ente municipal estrategias, herramientas, elementos en el ámbito gerencial y una sinergia más efectiva de todas sus partes.

Agradecimientos

Ha sido el omnipotente, quien ha permitido que la sabiduría dirija y guíe mis pasos. Ha sido el todopoderoso, quien ha iluminado mi sendero cuando más oscuro ha estado, Ha sido el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, agradezco primeramente mi estudio de investigación a Dios.

A mis profesoras la Dra. Jenny padilla y la Dra. Elsi Valenzuela por ser mis guías y mis pilares al llevarme de la mano en mi travesía en búsqueda del conocimiento.

A toda la Directiva y personal de la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot (CATEG), por demostrar su receptividad y brindarme el apoyo para la realización de este trabajo de investigación.

Referencias

Bertalanffy, Ludwin Von. (1968). Teoría General de los Sistemas. Fondo de Cultura Económica. México.

Chiavenato, Idalberto. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial McGraw. México.

Chiavenato, Idalberto. (2009). Comportamiento Organizacional. Editorial McGraw. México

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2003). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill Interamericana.

Johnson, Mark., Christensen, Clayton. & Kagermann, Henning. (2008). Reinventando tu Modelo de Negocio. Revista de Negocios de Harvard.

Kendall, Kenneth y Kendall, Julie. (2005). Análisis y Diseño de Sistemas. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Maslow, Abraham. (1975). Motivación y Personalidad. Editorial Sagitario, S.A. España.

Rangel, M. (2014). Modelo de Recaudación en Línea para la Compañía Anónima de Terminales del Municipio Girardot. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada – UNEFA, Departamento de Postgrado. Maracay Venezuela.

Universidad Nacional Experimental “Rómulo Gallegos” (2006). Manual de normas para la elaboración y aprobación de trabajos técnicos, trabajos especiales de grado, trabajos de grado y tesis doctorales. Venezuela

Vallejo, G. y Sánchez, F. (2013). Un paso adelante, como lograr la ventaja competitiva a través del servicio al usuario. Grupo Editorial Norma. Colombia.

.