



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN DERECHO ADMINISTRATIVO**

**PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA
OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS
CASO: ALCALDÍA SOCIALISTA DE GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al grado de
Especialista en Derecho Administrativo

Autor: Coxson Gómez
C.I.: V- 8.838.736
Tutor: Esp. Aguasanta Maestracci.
C.I.: V- 7.127.237

San Diego, Mayo 2016



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN DERECHO ADMINISTRATIVO**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Esp. Aguasanta Maestracci**, titular de la Cédula de Identidad N° V-7.127.237 hace constar que ha leído el Proyecto del Trabajo de Especialización presentado por el ciudadano **Coxson Gómez**, titular de la Cédula de Identidad N° V-8.838.736, titulado **PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS CASO: ALCALDÍA SOCIALISTA DE GUACARA, ESTADO CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al Grado de Especialista en Derecho Administrativo y que acepta la Tutoría del mencionado Proyecto durante su etapa de desarrollo hasta su elaboración y evaluación; según las condiciones de la Dirección General de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez y sus correspondientes Reglamentos. En San Diego, a los quince días del mes de Mayo del año dos mil dieciséis.

Esp. Aguasanta Maestracci S.

V- 7.1237.237

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	v
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULOS	
I. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.....	7
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Objetivos de la investigación.....	12
1.3.1. Objetivo General.....	12
1.3.2. Objetivos Específicos.....	13
1.4. Justificación de la Investigación.....	13
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	15
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.3 Bases Legales.....	45
2.4. Definición de Términos Básicos.....	59
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de Investigación.....	61
3.2 Diseño de la Investigación.....	63
3.3. Fases de la Investigación.....	65
IV. DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA	
4.1 Análisis y Presentación de los resultados.....	74
V. LA PROPUESTA	
5.1 descripción de la Propuesta.....	97
5.2 Objetivos de la propuesta.....	99
5.3 Justificación de la Propuesta.....	99
5.4 Lineamientos Metodológicos para la formulación del Plan de Simplificación de trámites.....	100
5.6 Factibilidad de la Propuesta.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN DERECHO ADMINISTRATIVO**

**PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA
OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS CASO:
ALCALDÍA SOCIALISTA DE GUACARA, ESTADO CARABOBO,**

Autor: Coxson Gómez

Tutor: Abg. Aguasanta Maestracci

Año: Mayo, 2016

RESUMEN

Este trabajo Especial de grado surgió de la necesidad simplificar los trámites administrativos para la obtención de la Licencia de actividades económicas en la Dirección de Hacienda, de la Alcaldía Socialista de Guacara a los fines de mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio. La solicitud de un trámite se caracteriza por generar un proceso institucional y culmina en la entrega de un servicio que requiere de la implementación de estrategias de mejoramiento continuo, a partir de las necesidades del usuario y de la actualización de los modelos de gestión institucional. Esta investigación se enmarcó dentro de la investigación aplicada o proyecto factible, bajo un diseño no experimental basado en un estudio de campo con un nivel descriptivo. Se trabajó con una población de 10 funcionarios pertenecientes a la Dirección de Hacienda, a quienes se les aplicó una entrevista estructurada para determinar el grado de compromiso que tiene en relación al proceso de entrega de la licencia, medir el grado de conocimiento del proceso, así como el grado de orientación a satisfacer los requerimientos del público, así como un cuestionario a 15 personas que realizaron o estén realizando el procedimiento para la obtención de la licencia en cuestión. Con la Propuesta se busca modernizar la gestión municipal a través de la simplificación del trámite para la obtención de la licencia a los fines de propiciar mayor eficiencia, eficacia y productividad en la gestión de la dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara.

Descriptores: Trámites administrativos, simplificación, gestión pública, modernización, eficiencia.

INTRODUCCION

El impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar es un impuesto directo, tipificado en la legislación venezolana, atribuido y administrado de forma particular por cada municipio, de acuerdo a cada jurisdicción.

El presente trabajo tiene como finalidad realizar un análisis referente a los procedimientos establecidos en la ordenanza de impuesto municipal sobre actividades económicas de industria, comercio, servicio y de otra índole; abordando el tema desde la base teórica que acompaña todos los supuestos de la Ley descritos en las ordenanzas municipales para la expedición de la licencia de funcionamiento de personas jurídicas,

La investigación se apoya en la gestión de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara, del estado Carabobo, como recurso para una mejor descripción de la realidad que se evidencia en torno al tema presentado. El fundamento legal que respalda la visión documental del objeto de estudio lo constituye primeramente el principio legal establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; la Ley Orgánica del Poder Público Municipal a través de los artículos 205, 207 y 208; el Código Orgánico Tributario, la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, La Ley Orgánica de la Administración Pública, la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos y finalmente las Ordenanzas Municipales de la Alcaldía Socialista de Guacara.

En tal sentido, en la presente investigación se desarrolló a través de Capítulos que se describen a continuación: En el Capítulo I, se enfoca la problemática se definen los objetivos de la investigación así como la justificación de la misma. Seguidamente en el Capítulo II, se muestran algunos trabajos de investigación que sirven de antecedentes, se describen las bases teóricas y una serie de términos relacionados con la investigación. El Capítulo III define el marco metodológico que

determina el tipo y diseño de investigación así como la forma en que se elaborará el análisis referido al objeto de estudio del presente trabajo especial de grado, en el capítulo IV se presenta el diagnóstico que sustenta la propuesta, y finalmente en el V se presenta la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El siglo XXI plantea nuevos retos a los Gobiernos y administraciones públicas, principalmente porque se encuentran sometidos a una creciente presión por ser más accesibles y sensibles a las demandas y necesidades de los ciudadanos, por abrirse al escrutinio popular, y a responder por la confianza política otorgada para gestionar la cosa pública, sobre todo en periodos de austeridad y superación de la crisis económica experimentada en la eurozona, con sus respectivos efectos en Latinoamérica y el Caribe.

Uno de los principales retos de las Administraciones Públicas en el siglo XXI, lo constituyen las constantes transformaciones que éstas experimentan, siendo necesario que desarrollen capacidad de adaptación a esos cambios continuos, para lo cual se requiere una plena identificación de los aspectos determinantes de la sociedad, de manera que se impulse una administración cercana a la ciudadanía y que se desarrolle bajo los principios de eficacia, transparencia y responsabilidad.

De allí que, siguiendo lo señalado por Villoría, (2010) haya aflorado un extraordinario debate acerca del tipo de Gobierno e instituciones públicas necesarias para asumir los retos que impone este siglo. No obstante, si se considera la permanente discusión sobre la reforma del estado y los procesos de modernización de la gestión pública, en los últimos 20 años, esto no tendría nada de novedoso.

Por eso, en aras de comprender la implicación de la noción de modernización de la Administración en este contexto, el énfasis recae en la contingencia de los cambios que se producen, por lo que esta noción, va más allá de la idea de reforma como un proceso continuo de adaptación de la organización, sino que apuesta a una permanente revisión y adaptación de la Administración Pública en relación con los recursos de que dispone, la aplicación de la pluralidad de medios y técnicas para la

gestión pública, y la capacidad de modelación de la estructura organizativa por medio de la que actúa.

Sin embargo, tomando en consideración el reconocido fracaso de diversos modelos de reforma y la contradictoria evidencia vinculada a los resultados de las recetas aplicadas bajo el rótulo de la Nueva Gestión Pública, un nuevo movimiento ha emergido cuestionando fuertemente la manera en que se llevan los asuntos públicos, a la vez que resalta el fenómeno tanto del uso intensivo de las tecnologías de información y Comunicación (TIC`S) como de las redes sociales (o Web 2.0), las cuales promueve una activa y comprometida participación de la ciudadanía, creando presión sobre los Gobiernos e instituciones públicas.

Todo ello ha venido configurando un espacio para el surgimiento de nuevos paradigmas que, en su visión más conocida, apelan a lo que se conoce como “Gobierno 2.0”, intento de introducir en el mundo de la política, el Gobierno y la gestión pública los principios que inspiran y sustentan la Web 2.0: transparencia, apertura y colaboración, o cual implica la supresión de intermediarios entre políticos y ciudadanos, la posibilidad de que sean los mismos ciudadanos quienes se organicen al margen de los partidos u otras instituciones o que colaboren abiertamente con las organizaciones públicas o bien, que diseñen y dispongan de herramientas para controlar al “poder establecido” y la actividad de sus representantes a través de la vigilancia activa.

En este orden de ideas, la necesidad de adoptar y ejecutar decisiones públicas en un entorno social determinado y cada vez más complejo ha permitido el nacimiento un nuevo concepto: el de gobernanza (governance) el cual surge por la necesidad de ir más allá de la palabra Gobierno (government), demasiado ligada a modelos de decisión propios de los antiguos escenarios, predominantemente jerárquicos.

La gobernanza participativa y de proximidad es una propuesta teórica específica que emerge dentro de esta gran discusión en torno a la gobernanza y es propuesta por diferentes autores de la Universidad Autónoma de Barcelona, entre los que se puede destacar a Richard Gomá, Quim Brugué, Joan Subirats, Ismael Blanco,

Joan Font, entre otros. Siguiendo lo señalado por Montesinos (2012), la gobernanza replantea los roles del gobierno, las formas organizativas y procedimentales, los instrumentos de gestión pública, las competencias de los funcionarios y las capacidades de dirección política de la administración.

La noción de gobernanza, relaciona a la aspiración de tener una acción pública de calidad, configurándose como un atributo que caracteriza a las sociedades capaces de afrontar adecuadamente los retos del progreso y el bienestar, vinculándose a tres perspectivas: la gobernanza democrática, que pone el acento en facilitar la aproximación e incorporación de los ciudadanos a la acción pública, expresada en los esfuerzos de apertura a la participación, la rendición de cuentas y el control social; la gobernanza eficaz, referida a la capacidad para resolver problemas colectivos y alcanzar los fines socialmente pretendidos, conjuntamente a la eficacia directiva del proceso y finalmente la buena gobernanza, reflejada en los marcos institucionales que aseguren un funcionamiento eficaz del sistema económico, la accesibilidad de los servicios públicos e información, y la capacidad de respuesta del Gobierno a las nuevas ideas, demandas y necesidades.

De igual manera de acuerdo a lo indicado por Levy, (2004) a través del gobierno abierto se facilitarían la cohesión de esfuerzos y movilización de los recursos y personas masivamente para lograr determinados objetivos, reduciendo en forma exponencial los costes de transacción, información y coordinación.

Frente a esta situación teórica y práctica, la ideología neoliberal comenzó a construir un discurso que cuestionaba la capacidad real de los gobiernos para dirigir y controlar el cambio social, proponiendo el retorno al mercado como la única forma plausible, eficiente y efectiva de regulación de las necesidades sociales, tal como señalan Blanco y Gomá, (2003). Es por eso, que en la actualidad va tomando forma una propuesta teórica de un modelo de bienestar altamente comprometido con los valores de la ciudadanía social, pero crítico de los componentes burocráticos del esquema tradicional.

Precisamente, es frente a estas dificultades contextuales, a las que se ve enfrentado el modelo tradicional de gobierno, desde donde emerge la propuesta de gobernanza de proximidad y participativa, donde el municipio está llamado a cumplir un rol articulador, deliberativo y relacional en el territorio y no sólo operador y administrador de políticas públicas locales. Esta tendencia se traduce en iniciativas desarrolladas por municipios tales como optimización de gastos e ingresos, satisfacción del cliente, calidad y agilidad en el servicio, las cuales sin duda tienen una faceta claramente democrática y de ciudadanía.

Todos estos elementos teóricos a los cuales se ha hecho referencia, han influido en la modernización del Estado en América Latina, y particularmente en los procesos impulsados desde el Estado hacia las municipalidades o gobiernos locales. No obstante, lo anteriormente indicado, producto de la gran diversidad de realidades a las que se enfrentan los gobiernos locales, las reformas gerencialistas, especialmente las impulsadas en los espacios locales, no alcanzaron los resultados esperados en materia de eficiencia y democracia, en el sentido de ofrecer una solución integral a los problemas que enfrentan los gobiernos locales en la región.

En el caso venezolano, la buena marcha del gobierno, el buen funcionamiento y eficiencia de los servicios y dependencias administrativas, el derecho de petición y pronta resolución son garantías plasmadas en la Constitución, recogida como principios básicos en la ley Orgánica de la Administración Pública, inspirando la mejora regulatoria y simplificación de trámites consolidadas en la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.

En ese contexto, las administraciones municipales venezolanas no escapan a esta nueva corriente de pensamiento, especialmente porque el gobierno local debe estar más cercano al colectivo en la solución de las necesidades propias y comunes., en forma eficiente y expedita. Entre los múltiples servicios que prestan los municipios se encuentran el otorgamiento de permisos o licencias, para lo cual los ciudadanos deben realizar determinados trámites, establecidos en las respectivas ordenanzas.

En ese orden de ideas, toda persona que desarrolle una actividad industrial, comercial o de índole similar, está obligada a obtener una licencia municipal y pagar el impuesto sobre las actividades económicas. Como resultado de ello, los Municipios, como entes que regulan las actividades económicas en su jurisdicción, deben incentivar a todos aquellas individuos que realicen actos de comercio, a obtener su licencia de funcionamiento para trabajar dentro del marco legal establecido en las Leyes, en específico en la Ordenanza de Actividades Económicas, Industria, Comercio, Servicios, o de Índole Similar para la recaudación de todos aquellos impuestos causados provenientes de sus actividades económicas.

En torno a esto, las Alcaldías proveen a los usuarios de herramientas que permiten procesar la licencia basados en el uso de las nuevas tecnologías de información, tal como lo es información general de procedimientos y la descargas de planillas como parte de los requisitos para el proceso más rápido y eficiente de dicha gestión. Es por ello que, según Evans (1998), la municipalidad debe establecer vías más expeditas para que la persona jurídica en pro de cumplir con las ordenanzas, realice las gestiones en tiempos propios correspondientes a la ley y los requerimientos legales sobre sus actividades económicas.

Cabe destacar que, la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara, viene ejecutando diversos planes de servicio a fin de mejorar eficazmente la atención al público en cuanto a la agilización de los procedimientos administrativos que le atañen. Sin embargo, algunos de estos objetivos no han podido desarrollarse evidenciándose grandes colas en las taquillas de atención al usuario, personas expresando molestias por el retardo de las actividades, doble cancelación por la tasa porcentual asignada, entre otros.

En relación al impuesto de actividades económicas, de industria comercio y de índole similar la situación no es distinta, observándose que el procedimiento para la obtención de la correspondiente licencia establecida en la Ordenanza respectiva es sumamente complejo en relación al número de trámites y pasos que debe realizar el contribuyente.

Como consecuencia de esta situación, los usuarios acuden a gestores para no perder tiempo valioso para el cumplimiento de sus obligaciones comerciales, o en el peor de los casos, incumplen con los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico municipal, exponiéndose a sanciones pecuniarias e incluso al cierre de su establecimiento y cese de la actividad que realiza dentro del Municipio.

De conversaciones informales con algunos ciudadanos que se encontraban en las adyacencias a la taquilla de hacienda de la Alcaldía de Guacara, se pudo conocer que algunos contribuyentes optan por no cumplir con el requisito para formalizar la tramitación de la licencia, alegando que el proceso es muy engorroso, no obtienen ningún beneficio, mientras que otros no tienen fe en el sistema.

De allí la necesidad de mejorar el proceso de tramitación de la licencia de actividades económicas, de industria, comercio y servicios o de índole similar.

1.2 Formulación del Problema

Dentro de este marco de ideas, surgen las siguientes interrogantes que permitirán esclarecer las ideas entorno al objeto de estudio presentado en esta investigación:

¿De qué manera se puede mejorar los trámites administrativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio y servicios o de índole similar?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico de simplificación de trámites para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar en la Alcaldía Socialista de Guacara, estado Carabobo.

1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Diagnosticar la situación actual del proceso realizado por los contribuyentes para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara.
- 2) Identificar los procedimientos establecidos en la Ordenanza de Actividades Económicas para la expedición de la Licencia de Funcionamiento en la jurisdicción del Municipio Guacara.
- 3) Proponer un plan de simplificación de trámites administrativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara.

1.4 Justificación de la Investigación

Desde la descentralización de la prestación los servicios públicos a nivel municipal en Venezuela y según los entes locales están obligados a captar recursos propios, con los cuales puedan crear un sistema financiero autogestionado que respalde el crecimiento municipal y garantice soluciones a problemas de la población. Considerando que los impuestos, tasas y contribuciones especiales que corresponden al municipio, son una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto de hecho está destinada a cubrir los gastos públicos.

Lo expresado justifica la presente investigación, ya que tanto desde el punto de vista conceptual como operativo, el tema de los impuestos y los procedimientos que estos implica, forma parte importante del desarrollo integral de los municipios. Los límites constitucionales que encauzan el ejercicio autónomo del poder fiscal municipal, debe ser entendido desde una perspectiva que garantice la unidad jurídica y económica del país así como la igualdad de los individuos y las empresas ante los tributos.

La investigación por si sola representa un gran aporte para la municipalidad por la naturaleza del estudio fundamentado en el conocimiento de la ordenanza municipal en materia de tributo y su vinculación con el tipo de contribuyente, así como la relación entre la aplicación de la ley y la forma en que se retorna como beneficio al contribuyente, lo cual concluye en el mejor desarrollo para el territorio municipal.

De igual manera, en aspiración de su publicación y como aporte académico, el presente proyecto presenta un tema abordado en la línea de investigación Estado y Administración Pública, abordando los procedimientos establecidos en la ordenanza de impuesto municipal con relevancia con la autonomía tributaria del municipio, lo cual establece una investigación novedosa como proyecto de grado, determinada como un excelente antecedente para futuros investigadores.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se definirán a propósito del objeto de estudio una serie de aspectos que permiten al investigador conocer aspectos relacionados al tema, tales como trabajos de investigaciones previas relacionadas, así como las teorías que fundamentan el enfoque del estudio y las normativas legales entre otros. La revisión bibliográfica aporta la información necesaria para que el autor genere sus propias ideas concluyentes al fenómeno que se aborda en una opinión coherente.

2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes son considerados un elemento clave en la realización de trabajos de investigación, ya que sirven como punto de referencia para la comprensión del entorno del problema planteado. Siguiendo a Tamayo (2006), los antecedentes constituyen “una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado” (p.65).

En este orden de ideas, luego de realizar una búsqueda intensiva entre las bibliotecas de las diferentes universidades y centros de información de la región, se encontraron trabajos que guardan alguna relación con el presente trabajo de investigación.

De estos fueron seleccionados como antecedentes los más importantes que ofrecen un amplio soporte y guía para que el investigador se apoye, los cuales fueron los siguientes: Así señala **Prieto (2013)** en su trabajo de investigación presentado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulado: “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”, para optar al grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública.

En el cual La Política de Mejor Atención al Ciudadano tuvo sus inicios con la Ley de Modernización del Estado, del año 2002; pero se cristalizó a partir del año 2007,

en que se retomó esta agenda modernizadora y se implementaron acciones en diversos frentes para lograrlo.

La entidad encargada de liderar estas iniciativas fue la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la PCM, cuyo componente Mejor Atención al Ciudadano y simplificación administrativa es el encargado de movilizar estos temas. Esta política tiene como principal objetivo brindar una atención diferenciada y con información adecuada a la población, para lo que incorpora: i) la creación de plataformas multicanal para brindar servicios de manera oportuna y de alta calidad a los ciudadanos; ii) el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad que conecta la información de todas las instancias del Estado y en un futuro sería el punto de partida de los servicios multicanal; y iii) un protocolo de atención diferenciado que implica una priorización del buen trato, la optimización del tiempo de atención, así como el brindar información oportuna y de manera adecuada a los ciudadanos, entre otras características.

Las plataformas multicanal son de tres tipos: presencial, reuniendo en un solo lugar a varias entidades que ofrecen los servicios más solicitados para los ciudadanos (MAC) y para los empresarios (MACMYPE); telefónica, que atiende las consultas sobre los servicios de las entidades en una sola línea telefónica (AlóMAC); y la virtual, que ofrece, a los usuarios en línea, información sobre los trámites de las entidades estatales y asesoría a través de un servicio de chat / correo (MAC.pe) y del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE) que ofrece la parte transaccional para los trámites.

A la fecha, la experiencia de la plataforma presencial de MAC ha sido exitosa en términos de acogida del público (cantidad de atenciones y cantidad de empresas constituidas) y en términos de índices de satisfacción de los ciudadanos, que es medida mediante encuestas¹ diarias en el centro presencial fijo. Los resultados ² 1 Se pregunta al respecto de la atención de personal, trato del personal de recepción y de módulo, tiempo de espera, claridad de la información recibida, disponibilidad de la

información y ambiente del local. 2 Según los datos a marzo de 2012 para el Centro MAC en Lima Norte revelan que 72% de los encuestados lo cataloga de bueno y 24% de excelente. Sin embargo, a la fecha, solo existen dos plataformas presenciales, una en Lima Norte y otra en Callao; la línea telefónica solo funciona en Lima y para entidades del ejecutivo; y en el canal virtual, en su lado de consultas solo abarca los trámites de las entidades del ejecutivo y el PSCE esencialmente ofrece solo el Servicio de Constitución de Empresas.

Frente a ese escenario, el objeto de esta investigación es analizar qué condiciones deben darse para que esta política se implemente a nivel nacional y cumpla con el objetivo para el que fue creada: llevar el Estado a los ciudadanos. La tesis cobra especial relevancia pues pone en evidencia la importancia de esta política y la utilidad de que no solo se aplique en experiencias específicas y focalizadas sino que involucre a toda la gestión pública, que implique una transformación en la forma en que son ofrecidos los servicios públicos a nivel nacional, por lo que se justifica su escalamiento.

En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico, el estado de la cuestión y las experiencias de otros países. En el marco teórico se describen conceptos de la Nueva Gestión Pública (NGP), vinculada directamente con la experiencia de MAC; la agenda iberoamericana sobre la Gestión Pública, que está expresada por la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública, que prioriza el enfoque hacia el ciudadano para brindarle una atención de calidad; y el marco conceptual sobre políticas públicas que servirá para analizar la política y para analizar los elementos para su implementación a nivel nacional.

Por su parte Carly (2011), en el trabajo de grado para optar al título de Especialista en Ciencias Contables, mención Tributos Área Rentas Internas, en la Universidad de los Andes, estado Mérida, titulado “Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia),” analizó el proceso de recaudación del impuesto

a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Colón del estado Zulia. Dicho análisis permitió la evaluación de los procesos de recaudación del impuesto a las actividades económicas en la alcaldía. El trabajo se realizó con un diseño de campo de tipo evaluativo y tuvo una gran aceptación.

Los datos estadísticos se interpretaron a través de tablas de frecuencias absolutas y relativas, así finalmente se llegó a la conclusión donde se obtuvo que la dirección de hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón presenta deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos, representado en la inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de gran importancia; además que no ofrecen orientaciones a los contribuyentes y no poseen un sistema automatizado acorde. Es por ello que se brinda una propuesta de implementar un sistema de recaudación, para que se mejore este proceso.

De igual forma **Peraza (2010)**, en su trabajo de grado para optar al título de doctor en ciencias administrativas y gerenciales en la Universidad de Carabobo, titulado: "Propuesta de un modelo gerencial estratégico socialmente responsable basado en el gobierno electrónico para la gestión de los gobiernos locales en el Estado Aragua". Cuyo objetivo general fue: Proponer un modelo gerencial estratégico, socialmente responsable basado en el Gobierno Electrónico para la gestión municipal de los gobiernos locales en el Estado Aragua.

Con base a los objetivos planteados, ésta investigación estuvo enmarcada en un diseño de campo de tipo descriptiva, en virtud de que se analiza el problema contrastando la realidad y las vivencias en los municipios, para evaluar el desempeño de la actividad gerencial de los funcionarios públicos y determinar su responsabilidad social con la comunidad.

La presente investigación encaminada a abordar la manera de ejercer la gerencia pública en los municipios, tiene una perspectiva cualitativa, por cuanto trata de observar e interpretar la realidad para luego contrastarla con los hechos que puedan generar cambios importantes que contribuyan a mejorar la eficiencia de la gerencia en los gobiernos locales. Entre estos métodos se encuentran: La observación, la deducción, el análisis y la síntesis.

La presente investigación fue enmarcada en una perspectiva cualitativa, enfocada en el paradigma interpretativo, dada las circunstancias del tratamiento de los asuntos sociales involucrados que afecta la gerencia de los gobiernos locales, donde se trata de comprender la realidad, en una concepción hermenéutica para abordar el objeto de estudio. En este sentido, la metodología se encuentra enfocada en un estudio fenomenológico – hermenéutico.

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación es la entrevista a profundidad, aplicada al Municipio de Guacara que fue seleccionado intencionalmente.

La presente investigación estuvo orientada en la teoría crítica, pues trata de entender e interpretar los cambios que se puedan dar en la gestión municipal hacia los paradigmas de la sociedad del conocimiento. La gerencia pública no debería estar al margen de los cambios que se generan, a fin de ofrecer a la colectividad un mejor servicio. En este sentido, se buscó enmarcar la investigación en una corriente epistémica que involucre las teorías de la administración y la gerencia basadas en las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramienta estratégica que permita acercarse más al usuario o contribuyente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Trámites o Procedimientos Administrativos

Según Negrete, A., al definir el procedimiento administrativo, señala: “Es el medio o vía legal de realización de actos que en forma directa o indirecta concurren en la producción definitiva de los actos administrativos en la esfera de la administración, (p.255.8) y añade “quedan incluidos en este concepto, los de producción, ejecución, autocontrol, e impugnación de los actos administrativos y todos aquellos cuya intervención se traduce en dar definitividad a la conducta administrativa.”

Los trámites o procedimientos administrativos comprenden el conjunto de diligencias realizadas por los administrados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produce efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado sea este persona natural o jurídica pública o privada

Procedimiento implica, la emisión de pronunciamiento formal mediante un acto administrativo o una aprobación tácita que es factible de impugnar mediante un recurso administrativo de reconsideración, apelación o revisión: Ejemplos: Aprobación y aceptación Donaciones de bienes proveniente del exterior destinado a un determinado sector; Emisión de Licencia de Conducir, entre otros.

Servicios implica una aplicación directa y perceptible, sin que sea posible aplicar la aprobación automática ni tácita; Ejemplos: Revisión técnica de vehículos; Autenticación de la copia de certificado de estudio, entre otros.

Citando, a Fraga G. (opus cit. 2558) el procedimiento administrativo es el conjunto de formalidades y actos que preceden y preparan el acto administrativo.” Con el maestro Don Andrés Serra Rojas de su obra Derecho Administrativo, toma la siguiente definición: “El procedimiento administrativo está constituido por un conjunto de trámites y formalidades – ordenados y metodizados en las leyes administrativas – que determinan los requisitos previos que preceden el acto administrativo, como su antecedente y fundamento, los cuales son necesarios para su

perfeccionamiento y condicionan su validez, al mismo tiempo que la realización de un fin.”

Por tanto, queda explicado que se trata de la secuencia y de las conexiones de conductas, de manera que un procedimiento no es concebible ante la ausencia de cualquiera de estos términos: no lo hay si faltan las conductas, tampoco si se carece de conexiones y, finalmente, si las conexiones no se siguen una tras otra de una manera regular.

La anterior definición conlleva el elemento significativo que implica la conexión intelectual con sentido normativo, que la distingue de cualquier otra actividad humana, en la que la sucesividad de acontecimientos, provienen de una conducta o de una voluntad humana.

Este análisis de los procedimientos tiene sentido, en tanto que para poder lograr la simplificación y reducir a su mínima expresión un concepto, se debe en principio organizar lo que lo compone, y siempre que se habla de proceso judicial, se alude al procedimiento, como si fueran figuras afines, o sinónimos de un mismo concepto, pero no es así, la falta de pulcritud en el lenguaje, conlleva a la inexactitud de las definiciones.

G. Morgan, (1990.) en su trabajo *Imágenes de la Organización* señala que la rigidez e inercia de las organizaciones (entiéndase Burocráticas) genera tensión cuando las personas preservan las estructuras existentes para mantener el poder que deriva de ellas, como sucede cuando los procesos diseñados por la organización burocrática para controlar a los empleados se utilizan para controlar a los superiores. Esta denuncia es especialmente significativa en los actuales momentos cuando las organizaciones públicas manejan mayor número de funciones y requieren estructuras más flexibles y adaptadas a cada una de ellas.

Además de la ampliación de funciones y tareas y del aumento de la complejidad del entorno, el cambio tecnológico es también un factor que puede amenazar la vigencia de las organizaciones públicas inspiradas en el modelo burocrático, toda vez que estos cambios se producen demasiado rápido para ser “digeridos. También conviene resaltar el hecho de que en la realidad, las organizaciones públicas por su

contenido político, son amplias redes de actores con intereses divergentes y donde las coaliciones constituyen una dimensión importante.

Esta divergencia de intereses puede dar lugar a conflictos que están presentes, y que no fueron considerados en la rígida estructura burocrática weberiana. En este sentido las organizaciones son entidades sociales con una variedad de ámbitos (Ramió), agrupados en: ámbito socio - técnico que integra entorno, objetivos, estructuras, recursos tecnológicos, financieros y materiales y procesos administrativos. Hay que añadir un ámbito político – cultural, en el que se encuentran elementos de poder, propios de las dinámicas políticas de la organización y culturales como los valores o la ideología de sus miembros.

Un tercer ámbito, que se ha llamado de control y mejora, se encuentra relacionado con el control de sus elementos, procesos y actos, necesarios por las constantes transformaciones, tanto internas como del entorno. Algunos principios derivados de la aplicación del modelo burocrático que pueden encontrarse en la Administración Pública Venezolana son:

El Principio de Competencia, está regulado en los artículos 156, 164 y 178 de la Constitución de 1999 y en el artículo 26 ordinal 4 de la Ley Orgánica de Administración Pública, entre otras disposiciones.

El Principio de Legalidad que encuentra sustentación en el artículo 137 de la Constitución, y es desarrollado en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Administración Pública y el Principio de Jerarquía regulado en el artículo 28 de la LOAP.

Otros principios característicos de un modelo burocrático presentes en el ordenamiento jurídico venezolano son: la selección por mérito para el ingreso a la función pública y la formación de expedientes y actos administrativos mediante procedimientos específicos que se regula principalmente en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Sin embargo es posible encontrar principios organizacionales regulados en el ordenamiento venezolano que de alguna manera escapan del esquema weberiano, estos son: Se incorporó en el artículo 143 de la Constitución el derecho a la

información oportuna y veraz por parte de la Administración Pública, y el derecho de acceso a los archivos y registros administrativos.

Otro dispositivo constitucional de importancia es el 141 que delinea los principios de la Administración Pública entre los que destaca: celeridad, eficacia y eficiencia, algunos de los cuales desarrollados en el artículo 12 de la LOAP y en el contenido en el artículo 9 LOAP, que prescribe la utilización de nuevas tecnologías para la recepción y respuesta a solicitudes de los particulares.

La Administración buscará “la simplicidad institucional y la transparencia organizativa... La estructura organizativa preverá la comprensión, acceso, cercanía y participación de los particulares de manera que les permitan resolver sus asuntos Por otra parte se prevé en el artículo 23 la necesidad de coordinación y cooperación entre distintos órganos y entes. Este principio se complementa con lo dispuesto en el artículo 4 de la Constitución de 1999 que establece la cooperación y corresponsabilidad, en este caso entre los distintos niveles de gobierno.

Estos principios se insertan en novedosas tesis como la de las Relaciones Intergubernamentales, que constituye un mecanismo democrático. Otro instrumento normativo que desarrolla principios organizacionales que pueden considerarse “post-burocráticos” es la Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos. Este instrumento, anterior a la Constitución de 1999 dictado bajo la forma de Decreto con fuerza de Ley, tiene un ámbito de aplicación que comprende la Administración Central y supletoriamente la de los Estados y Municipios.

2.2.2 Simplificación

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia, se entiende por simplificación, la acción y efecto de simplificar, este sustantivo, por sí solo, no es suficiente para adentrarnos en la materia de estudio, por ello habremos de acudir a la voz Simplificar por la que debemos entender, conforme al mismo Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, lo siguiente: (del latín, simple sencillo y facere, hacer) tr. Hacer más sencilla, más fácil o menos complicada una cosa. // 2.

Mat. Reducir una expresión, cantidad o ecuación a su forma más breve y sencilla. (Vigésima primera Edición, Pág. 1335)

La simplificación de los trámites se enfoca en la “mejora y racionalización integral del proceso”, con el objeto de brindar al ciudadano un bien o servicio de Calidad y tiene como objetivo la reducción del tiempo de atención, de los requisitos y/o número de pasos o etapas a seguir.

El estudio de los aspectos jurídicos es de vital importancia, más aún cuando se observa que tienen ciertas deficiencias, algunas de las cuales son expuestas por Joan Prats (1996) cuando denuncia la incapacidad del derecho administrativo para comprender y asimilar elementos y herramientas de gestión propias de la teoría de la organización.

Algunos sectores doctrinarios de peso comienzan a abandonar la noción de Administración Pública como mera ejecución normativa, para sustituirlo por la visión sistemática de conjunto de recursos (humanos, financieros, tecnológicos, entre otros) para el logro de determinados fines, en distintos entornos y con marcos normativos determinados. Sin embargo, con el paso de los años mucho han cambiados las funciones de las administraciones públicas, y más aún su entorno, por lo que la aplicación del modelo burocrático debe adaptarse a los cambios si se pretende que su aplicación mantenga vigencia.

Trámites Centralizados: Son aquellos que se atienden en un solo punto a nivel nacional, siendo éstos de alta frecuencia, provocando largas colas y generando un alto costo en el traslado de los ciudadanos.

Trámites Transversales: Aquellos que son frecuentes para la entidad donde se tramita, pero a su vez se constituyen en requisitos de otros trámites en otras entidades.

2.2.3 Administración Pública

La Administración Pública: "es una organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la

transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones".

Este concepto de administración pública muestra lo diverso que es esta "organización", en el sentido de que incluye en su seno diferentes espacios y especialistas que se ocupan específicamente de una tarea, y que su interdependencia hace muy difícil establecer que se debe reformar y que no, y por ende realizar una reforma administrativa no es tarea de unos pocos, sino que abarca a todo el conjunto de ella y también a la sociedad como destino final de los "output" que ella produce.

No solo en la administración pública hay instituciones. Hay algo dentro de ella que las mueve. Ese motor son las personas, mejor dicho los "funcionarios" que en su conjunto conforman la burocracia, y es esta burocracia la que se desenvuelve, cumpliendo su función impulsada por valores, patrones de conducta, emociones, sentimientos, intereses, entre otros.

En cuanto a la reforma administrativa, es un proceso de transformación del aparato burocrático del Estado en sentido pleno, un fenómeno, que como dice Groisman, muchos lo definen de manera macro.

Reformas MACRO: se caracterizan por ser globales, de toda la estructura, además de ser inmediatas; "proyectos generales que proclaman la intención de modificar en su conjunto la administración pública", o

- Reformas MICRO: aquellas realizadas por sectores, desde abajo, en forma gradual; "procesos de transformación, reformas parciales, y los cambios graduales que van modificando las organizaciones, las normas, los procedimientos, las actitudes y las valoraciones que conforman la Administración Pública".

- Además, se plantea la separación entre lo que es una Reforma Administrativa propiamente dicha, de lo que es una Reforma del Estado, ya que esta última es una modificación que reúne a todos los sectores y todos los espectros desde donde puede y debe observarse el Estado (la cual

necesariamente e inevitablemente incluye reformas administrativas), y la cual, según plantea Oszlak, traen aparejados los siguientes fenómenos:

- Transformación del papel del Estado
- Reestructuración y reducción de su aparato institucional
- Recorte en la dotación de su persona

Se puede decir, según lo plantea este autor, que existen reformas:

- Hacia Afuera o de Primera Generación: "predominan consideraciones de tipo jurídico y financiero".
- Hacia Adentro o de Segunda Generación: "las transformaciones tienen un trasfondo más tecnológico y cultural".

Aquí se observó el carácter dual de la reforma administrativa: el de carácter institucional y el de carácter humano en relación con los agentes que actúan dentro de la misma. A este último punto le vamos a llamar reforma gerencial. Todo nuestro trabajo se centrara en analizar este fenómeno dentro de estas dos distinciones.

Aspectos sobre los dos grandes tipos de reformas: la institucional y la gerencial.

Tras haber separado a la reforma a administrativa en sus dos caras más visibles, la que compete a cambios de índole administrativo e institucional, y la que refiere a cambio de índole gerencial-valorativo, analizaremos estas dos facetas a partir de las categorías enunciadas en la introducción: según el tipo, el tiempo y el alcance.

Como cambio institucional discontinuo o continuo

- a. Las instituciones administrativas regulan una parte decisiva de los poderes del Estado. No hay verdadera democracia, ni garantías de observancia

del principio de legalidad, sin una Administración pública que opere con profesionalidad, neutralidad y objetividad.

b. En estos principios se soporta la concepción de la autonomía institucional de la Administración, que no significa independencia, sino actuación en el marco de la legalidad y de las "racionalidades técnicas y económicas" que amparan la profesionalidad de los agentes públicos, con sometimiento a la dirección superior del gobierno.

La reforma como cambio discontinuo refiere a cambios en la estructura de la administración, pero que no obedecen a un proyecto de reforma administrativa, entendido como reforma en todos sus ámbitos y sectores. Cuando se habla de la interdependencia entre los diferentes subsistemas, si consideramos a la administración pública desde el "estructural – funcionalismo", utilizamos esa categoría para distinguir lo que es continuo de lo que no lo es, y poner como diferencia fundamental lo que de alguna forma tiene rasgos de "proyección futura", o sea evidencia matices de proceso y de continuidad y complemento entre la reforma que se hace y la que viene. Es una concatenación de reformas que en su conjunto hacen al proceso de reforma en sí.

Como dice Ariznabarreta cuando analiza la relación reforma estado: "Son cambios de adaptación espontánea, resultado del conservadurismo dinámico. El estado y en su seno la administración, como todo orden social, intenta preservar su estabilidad, reaccionando a las presiones externas mediante cambios espontáneos y continuos de carácter periférico".

También dice con respecto a la dicotomía continuo / discontinuo: "Sólo el fracaso de estas estrategias permite abrir la ventana de las reformas, cuya nota definitoria es la discontinuidad. En este caso es el fracaso lo que lleva a realizar reformas más profundas. Lo que era objeto de reforma necesitaba una ofensiva mayor para lograr el cambio, y que como destino natural, la única solución es una reforma como "proceso" y no como "adaptación espontánea".

El fracaso de las políticas adoptadas no es la única causa de la frustración de la intención de reformar. Hay otras causas que no son técnicas, y se ubican en otros

espacios y se desarrollan con códigos diferentes: el consenso. Este es el que en última instancia da el "ok" para viabilizar o no la reforma, como resultado de una negociación, y también el que establece si la reforma es o no adecuada. Como cambio continuo la reforma obedece a cambios en su identidad y en aspectos lo suficientemente profundos para lograr una alteración marcada de la administración pública; y no una mera adaptación periférica o espontánea de sus componentes.

Modelos de Administración Pública en Venezuela

Se han identificado tres modelos de administración pública en Venezuela a partir de 1958; a continuación se establecen las características generales de cada uno de ellos, sin llegar a ser exhaustivas, estas dibujan las líneas gruesas que pudieran ser orientadoras para intentar realizar un análisis.

El primero de ellos es decir el "modelo burocrático-populista" se enmarca dentro de la promoción de la democracia representativa diseñada en la constitución de 1961 y del modelo de sustitución de importaciones; el segundo "modelo descentralizado" asociado a los esfuerzos de reforma del estado iniciados en el país a principio de los años noventa, como producto de la crisis del modelo económico, y el tercero "Modelo burocrático populista de base militar" a partir, del desplazamiento de las fuerzas políticas tradicionales que dominaron la escena política venezolana por 40 años, a partir del triunfo del presidente Hugo Chávez Frías, y la promulgación de la nueva Constitución Nacional en 1999.

Es imposible definir de forma precisa, el final y principio de cada modelo ya que se solapan y coexisten pero con tendencias bien claras que si son identificables.

El Modelo burocrático populista-centralizado

Este modelo se cimenta sobre el gasto público y creó un "Estado de Bienestar", o Estado proveedor (benefactor) de una gran cantidad de beneficios socio-económicos financiados por la renta petrolera. Ahora bien, este Estado desencadenó en una administración pública con las siguientes características:

1. Crecimiento burocrático: esta situación se expresa en la hipertrofia mediante la creación de estructuras tanto en el campo social como económico, "creación de instituciones, participación en el campo productivo y ampliación de los programas sociales, muy especialmente en educación y salud" (Córdova, 1996:231). Por otra parte, refiere Ochoa (1996:51), "Las instituciones creadas conformaron un amplio aparato público estrechamente vinculado a la economía; se destaca la constitución de numerosas empresas públicas ubicadas en diversas ramas de la economía, se conformó un apreciable aparato público de tipo social que debería dar respuesta a las presiones en torno a la vivienda, salud, seguridad social, etc. y que a su vez contribuiría a aumentar la demanda cuestión necesaria para la producción y acumulación.

2. La mediación partidista y de ciertos sectores económicos: Los partidos políticos fueron los elementos medulares entre la sociedad y el Estado, creando incluso, en palabras de algunos autores un sistema de administración particular paralelo a la administración formal. Los partidos políticos mediadores eran aquellos con reales posibilidades de poder, los mismos que integraron el sistema bipartidista (Acción Democrática y COPEI) que tuvo su desarrollo hasta el año 1998, cuando fueron desplazados del poder por nuevas fuerzas políticas.

Dos características resaltantes derivadas de la mediación partidista las constituyen; en primer lugar, el clientelismo que se manifiesta en el reclutamiento de funcionarios de las filas de los partidos para los cargos públicos, y en segundo lugar la baja calificación técnica profesional del recurso humano y desarrollo importante de la corrupción del sistema.

3. La centralización político-administrativa: es otra de las características de este modelo Burocrático-Populista, la acción planificadora del Estado se realiza desde el centro de poder ubicado en Caracas, se dieron algunas experiencias básicamente hacia la desconcentración de órganos, institutos autónomos y empresas del Estado, lo que "facilitó que la agregación de las demandas tuviera una alta influencia partidista" (Córdova, 1996:233).

4. Desarrollo de un discurso populista y cultura igualitaria, lo que creó una base transaccional entre la ciudadanía y el Estado mediante la cual se resolvían las crisis políticas y la desmovilización ciudadana.

La crisis del modelo, la asociamos a los cambios en la economía mundial, y a las restricciones que por vía de esos cambios se le imprimieron a la administración, fundamentalmente la pérdida de legitimidad de los actores que fueron el soporte del mismo, los partidos políticos tradicionales; al verse disminuida la posibilidad de continuar fortaleciendo el clientelismo y las practicas populistas; es así como las mediaciones que lo hacían posible políticamente se debilitan perdiendo legitimidad ante la población.

El agotamiento de este modelo administrativo se fundamentó su incapacidad para el procesamiento de las presiones provenientes de los cambios en el modelo económico, se hizo insuficiente para llevar a cabo los ajustes propuestos en las diversas agendas y planes generados a partir de la década de los años ochenta. "la crisis está asociada al deterioro de las posibilidades para el mantenimiento del modelo de sustitución de importaciones sobre el cual se desarrolló la política y la administración pública" (Córdova, 1996: 235).

El modelo de administración pública descentralizado

La respuesta a la crisis del modelo Burocrático populista centralizado en Venezuela, fue la construcción de un "Estado Moderno descentralizado", sobre la base de la eficiencia es decir de la gerencia pública, es así entonces como se inserta el modelo tecnocrático en el proyecto para la reforma del Estado en Venezuela, que se inició formalmente desde 1991, en oposición al modelo burocrático populista-centralizado".

Se trataba de la adecuación del Estado venezolano y de su aparato administrativo a las nuevas corrientes del pensamiento gerencial y económico. Estos cambios de diseño y funcionamiento apuntan hacia la eficiencia orgánica institucional bajo una visión gerencial empresarial de las funciones del Estado para el mejoramiento sustancial en la prestación de ciertos servicios:

- El modelo se inserta y toma su mayor desarrollo de manera selectiva fundamentalmente hacia aquellas áreas o infraestructuras asociadas a la economía, vale decir puertos, aeropuertos, carreteras y minas es decir hacia competencias que la ley venezolana de descentralización denomina competencias exclusivas.
- El modelo se expresa mediante diversas formas de privatización que se concentraron en el otorgamiento de concesiones (outsourcing) para la operación, administración y aprovechamiento de competencias descentralizadas.
- Creación de una doble institucionalidad, por una parte diversas formas jurídicas; Asociaciones, Servicios Autónomos, e Institutos Autónomos, y por el otro lado una institucionalidad social agrupada en por los ciudadanos que conformaron un tercer sector sobre todo el campo de competencias sociales, donde la población asumió ciertas actividades que correspondían al Estado.
- Coexistencia de los modelos burocrático-centralizado y descentralizado...

El modelo Burocrático Populista de base militar

La expresión del modelo de administración pública que se observa a partir de la puesta en marcha de las transformaciones lideradas por el presidente Hugo Chávez en Venezuela apuntan, por un lado a la expansión del aparato público y por el otro, a la creación de un administración paralela a la ya existente, con funciones que se solapan con la administración tradicional, ello como mecanismo para la flexibilización y aseguramiento de la política gubernamental en materia de seguridad social y política en general, la materialización de esta política se efectúa a partir de 2003 cuando el gobierno inicia su política de creación de las llamadas "Misiones Sociales" (Robinson, Rivas, Sucre, Barrio Adentro, Vuelvan Caras, Hábitat, Identidad y otras), en diferentes áreas, tales como alfabetización, educación primaria, educación superior, atención de salud en barrios marginales (a través de un convenio con Cuba en el que atienden médicos cubanos).

Como respuesta a las necesidades sociales de aquéllos sectores que se vieron excluidos durante años por la inacción del Estado y fundamentadas en lo que el gobierno ha llamado revolución y socialismo del siglo XXI.

Todos estos planes constituyen programas organizados y estructurados paralelamente a la administración pública nacional, los cuales han sido alimentados con funcionarios diferentes a la burocracia tradicional constituyendo una nueva burocracia al estilo del modelo burocrático populista que se desarrolló durante los primeros 40 años de democracia. La organización del modelo descentralizado desarrollado bajo el imperio de la anterior Constitución Nacional de 1961, ha sido rediseñada bajo la concepción de una descentralización desconcentrada vinculada a los planes de organización del desarrollo de polos económicos para el logro del equilibrio económico previsto en el programa político del presidente Chávez.

Este modelo se desarrolla en medio de una bonanza petrolera extraordinaria, incluso superior a la experimentada en el país en la década de los años setenta, en la que se dio a llamar "la Venezuela Saudita". Un impulso especial en la política fiscal y tributaria que ha llevado a niveles de eficiencia la recaudación producto de la disminución de importantes niveles de evasión fiscal, un mayor control y supervisión por parte del Servicio Nacional Integrado Administración Tributaria (SENIAT), ello aunado a la modificación de la ley del Banco Central de Venezuela que le permite al gobierno el acceso y utilización de las reservas internacionales de la República para la financiación de los proyectos sociales, otro aspecto es el mayor control por parte del Gobierno central de la empresa nacional petrolera Petróleos de Venezuela (Nueva PDVSA (10)), todo ello en medio de un estricto control cambiario de divisas impuesto desde 2001.

Otro aspecto importante, y que ha llenado grandes espacios en la discusión del tema en Venezuela, es la calificación como populista o neo populista del modelo administrativo desarrollado a partir de la era Chávez, efectuada por grupos analistas y académicos como por críticos del gobierno del presidente Chávez, en este sentido nos acercamos a Medina Gallego (2004) cuando al referirse a la cuestión populista y neo populista señala: El populismo es un fenómeno político cuyas características

esenciales la constituyen el hecho de convocar a la movilización social y política de la población desde una perspectiva amplia y multi-clasista en una lucha en donde el eje central de la confrontación lo define la contradicción entre el pueblo y la oligarquía en torno a reivindicaciones básicas de carácter nacionalista y en el marco de un modelo de Estado redistributivo y benefactor, conducido por un líder carismático que encarna el sentir general de la población”.

Visto de ese modo nos acercamos a la definición clásica del populismo puesta en marcha en América Latina por los regímenes de los años 40 y 50 sobre todo en el cono sur, ahora bien de acuerdo al autor en referencia es importante realizar un esfuerzo para identificar las diferencias entre el populismo como régimen de gobierno y como movimiento social, “el fenómeno como tal funciona con referentes prácticos distintos según la naturaleza de sus propósitos y realizaciones. Por esto, es necesario diferenciar el populismo como régimen de gobierno del populismo como movimiento social y político, incluso tener presente que la existencia de rasgos populistas en el comportamiento y prácticas de líderes y dirigentes políticos circunscritos a colectividades políticas tradicionales no definen como tal el fenómeno. En este sentido no todo es populismo” (Medina Gallego, 2004).

Para ciertos sectores afectos al gobierno del presidente Chávez la catalogación de populista de este, es un error debido a que de acuerdo a esas opiniones, se ha tomado, de manera limitada, como elemento central para su clasificación la cuestión del papel del líder carismático que indudablemente Chávez posee, “El error aquí es que se le da prioridad al análisis de figuras carismáticas respecto al contenido y la puesta en práctica de los proyectos que estos líderes carismáticos defienden ...es decir intentan darle más importancia a la forma que al contenido” (Uharte, 2004).

La situación de la diferenciación quedaría resuelta de acuerdo a lo señalado por Uharte (2004) “como régimen de gobierno desarrolla programas sociales y políticas redistributivas que favorecen la calidad de vida de amplios sectores de la sociedad y consolida importantes obras de infraestructura para beneficio del desarrollo

nacional.”, es decir que el enfoque involucra una serie de aspectos entre ellos el clientelismo como elemento político de cohesión del modelo al estilo de la administración burocrática previa a la puesta en práctica por la administración Chávez (Álvarez Junco y De la Torre, citados por Medina Gallego, 2004) coinciden en afirmar que uno de los rasgos del populismo lo constituye el clientelismo.

Este se deriva de las expectativas construidas en los procesos de participación social y política que convocan la movilización electoral, en las sociedades con grandes carencias en la satisfacción de las necesidades básicas. La maquinaria electoral se pone en marcha a través del intercambio de votos por la obtención de bienes y servicios, formándose redes clientelares que son las que explican el éxito electoral de los movimientos populista” (Medina Gallego, 2004). Por supuesto que ello implicó en el caso en cuestión la organización de la población desde arriba hacia abajo acompañado de un discurso de exaltación del pueblo en confrontación a la élites oligárquicas entonces y ahora y la elevación de la vacación de poder de las clases que han sido excluidas.

En cuanto a la calificación de neo populista y a pesar de encontrar coincidencias importantes entre las definiciones, las prácticas y enfoques del caso en cuestión parecieran ser insuficientes para clasificar el modelo administración pública del gobierno de Chávez como tal, veamos lo que señala sobre el neo populismo Medina Gallego (2004). “La política neo populista tiende a concentrar el poder en manos del ejecutivo y a emplear métodos de gobierno que prescinden de las organizaciones partidarias y devalúan su rol en el sistema político. En el plano ideológico, el discurso neo populista se presenta como una mezcla de elementos que apelando a las masas populares y al pueblo oprimido, a la defensa de la nación amenazada por enemigos internos y externos, define sus acciones del lado de los fundamentos del modelo neoliberal, en un caso, y en el otro de los sectores marginados, en el marco de estrategias de transformación económica basada en la economía de mercado.

Pese a que el neo populismo sostiene en el discurso las líneas esenciales que caracterizan el fenómeno populista clásico en particular la dicotomía pueblo vs. élites,

se diferencia de este en la medida en que abandona el antiimperialismo, la estrategia de desarrollo hacia adentro y el distribucionismo, para formularse metas como la reducción del Estado, la privatización y el desarrollo orientado hacia economías del mercado, entre otros aspectos característicos del modelo neoliberal”.

De acuerdo a esta definición no podría calificarse la administración pública y prácticas presentes en el gobierno de Chávez como neo populista, motivado ello al hecho que su discurso formalmente hablando, ha tenido una base anti globalización, sobre todo a partir de 2003, abandonando su inicial visión de la economía y el desarrollo cercana la tercera vía, cuando se produce un mayor acercamiento con Cuba y una política de endurecimiento diplomático-declarativo con el Gobierno de los Estados Unidos, a pesar de continuarse las relaciones comerciales y de intercambio económico en general en situación bastante normales e incluso en aumento en determinados sectores como lo demuestran las ruedas de negociación entre empresarios de ambos países llevadas a cabo en Caracas a finales del mes de junio de 2005.

De tal manera que la administración pública presente hoy en Venezuela tiene rasgos inequívocos de un enfoque populista, mediante el discurso de la participación, organización y distribución de recursos como elementos legitimadores de las acciones del gobierno para el establecimiento de lo que se ha denominado una democracia protagónica y revolucionaria vs. La democracia representativa del modelo de administración pública previa a la Constitución Nacional de 1999, pero conservando rasgos característicos de la administración burocrática de la IV República.

Otro de los aspectos considerado central y casi definitorio de este modelo de administración, y donde ha recaído gran cantidad de críticas, es el protagonismo del estamento militar en la conducción y ejecución de las políticas fundamentales de lo que se ha llamado revolución Bolivariana, produciendo el desplazamiento de las mediaciones partidistas que le dieron cohesión política al modelo de administración Burocrático-populista de los primeros 40 años de la democracia en Venezuela, incluso colocando a los partidos políticos de la plataforma oficialista en un segundo plano.

La tesis para la participación activa de los militares se desprende de los cambios que en esa materia se dan desde la Constitución de 1999, cuando se redefine el papel de los militares dentro de la sociedad y entre otras cosas además de permitirse constitucionalmente el voto a los efectivos de la Fuerza Armada Nacional, se les coloca al lado del pueblo en la tarea de la soberanía y la seguridad integral del país, conformando lo que el gobierno ha denominado un modelo cívico-militar.

La designación de militares tanto activos como retirados en gran número de cargos públicos, así como la participación de militares retirados en cargos de elección para posiciones tanto en el poder legislativo nacional, Asamblea Nacional, como gobernaciones y alcaldías, dan cuenta de la activa participación de miembros de la Fuerza Armada en los asuntos políticos y administrativos de la nación. "Los nombramientos se inscriben en la tesis anunciada por el presidente en su campaña electoral sobre el concepto del Ejército como pueblo uniformado y que ha tenido una de sus ramas la concepción de la Fuerza Armada como actor en el proceso de redistribución de riqueza como el Plan Bolívar 2000 y el Fondo Único Social (FUS)" (Subero, 2000).

Por supuesto que la militarización de la administración pública como fenómeno no puede verse separado del hecho de lo que hemos denominado militarización de la sociedad, llevada a cabo mediante la conformación de un ejército de reservistas (milicias populares) integrado por ciudadanos, bajo la necesidad esgrimida por el gobierno, de acuerdo a los análisis del presidente sobre una inminente amenaza de intervención por parte de los Estados Unidos, y fundamentada en la Constitución Nacional de 1999 (Título VII Sistema de Seguridad Nacional), estos ejércitos populares así como de reservistas están siendo integrados, además por funcionarios públicos pertenecientes, por ejemplo, a la empresa estatal petrolera (Nueva PDVSA) quienes los fines de semana reciben entrenamiento militar.

Al respecto señala (Izarra, 2005), "Razones de peso estructural (SIC) para retomar la orden de operaciones emitida por el Presidente en mayo del 2004. Esto significa que la militancia revolucionaria, los compatriotas y los constructores de la

nueva sociedad venezolana, además de sus tareas cotidianas de vida y sus responsabilidades políticas, tienen la obligación de proceder a crear los Comandos Populares para la Defensa Integral de la República Bolivariana. Los Comandos Populares se organizan en las comunidades dentro de un espacio geográfico delimitado por su alcance y capacidad operativa.

Dos elementos tácticos lo constituyen: el Centro de Operaciones (COP) y las Unidades Básicas de Acción (UBA)... Por su parte, las Unidades Básicas de Acción (UBA) son los componentes orgánicos que ejecutan las tareas operativas fundamentales para alcanzar la misión de la batalla y la defensa integral de la comunidad”.

Del mismo modo la organización popular llevada a cabo por el presidente y los partidos del gobierno para la llamada “Misión Florentino”, fueron las UBES, Unidades de Batalla Electoral que siendo las mismas UBA pero en funciones electorales, en la logística, vigilancia (patrullaje) y defensa (de acuerdo a las palabras del presidente) de los comicios efectuados en agosto de 2004 con oportunidad del referéndum revocatorio del mandato presidencial.

2.2.4 Gobierno abierto

A fines de los años 70 del siglo pasado, apareció por primera vez de manera oficial en el espacio político británico el término gobierno abierto, referido a diversas cuestiones relacionadas con el secreto de Gobierno e iniciativas para “abrir las ventanas” del sector público hacia el escrutinio ciudadano en aras de reducir la opacidad.

Con el devenir de los años siguientes, esta primera noción evolucionó hacia una definición que alude a la capacidad que tienen los ciudadanos en una democracia para sostener un Gobierno plenamente responsable por sus acciones, y para evaluar la validez de las medidas que adopta. Así mismo, implica los derechos de los

ciudadanos frente a la información que de ellos disponen las organizaciones públicas y su adecuado manejo.

En su acepción original un Gobierno abierto está en directa relación con el concepto FOI (Freedom of Información): normas que garantizan el acceso a los datos en poder del estado en consecuencia, desde ese punto de vista, es ampliamente visto como una característica clave de la práctica democrática contemporánea y ha estado a menudo vinculado a la aprobación de marcos legales sobre libertad de información, prensa, entre otros.

En ese orden de ideas, a nivel mundial se destaca el hecho de la promoción de leyes sobre el derecho de acceso a la información pública y la implementación de diversos dispositivos institucionales para potenciar los niveles de transparencia, probidad y participación ciudadana en los asuntos públicos, tal como se observa de el número de legislaciones que se orientan a regular su aplicación. Ramírez, A refiere el caso de 90 países que han dado contenido pragmático al acceso a la información, destacando a los países latinoamericanos.

Ello ha sido fundamental en los esfuerzos desplegados por crear una nueva cultura de apertura y ajustar la mentalidad (y los paradigmas) que hacían de los asuntos públicos algo ajeno al ciudadano, permitiendo nuevos y generosos espacios para la rendición de cuentas), la transparencia y el control de la corrupción que, por otro lado, presionan de manera insistente por una nueva actitud, nuevas prácticas y una disposición lejana a la que actualmente se percibe en el desarrollo de la llamada “sociedad red global” y el “estado red” (Castell, 2009), el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) y el creciente impacto que trae aparejado la utilización de las llamadas redes sociales y la Web 2.0 que, progresivamente, han dado señales de ser poderosas herramientas para el trabajo colaborativo y la gestión, entre otras dimensiones ligadas a la llamada cultura digital.

Por otro lado, se afirma que es una doctrina (o filosofía) política que sostiene que los temas de Gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia para conseguir una mayor participación ciudadana y una mejor regulación (Irekia, 2010).

Finalmente, y haciendo eco de la cultura colaborativa presente en internet, se define como Gobierno Abierto a la doctrina política que sostiene que las actividades del gobierno y de la administración pública deben ser y estar abiertas a todos los niveles posibles para el escrutinio y supervisión eficaz de los ciudadanos. En su más amplio sentido, se opone a la razón del Estado de legitimar como secreto (de Estado) cierta información aduciendo a temas de seguridad.

Desde otra perspectiva, para la OCDE el término ha evolucionado desde una mirada basada en tres dimensiones relevantes que apelan a contar con una administración pública transparente, accesible y receptiva con capacidad de respuesta (OCDE policy br 2005) a un enfoque donde se le considera como plataforma para resolver cómo el Gobierno puede trabajar con la sociedad y los individuos para crear valor público (OCDE, 2010).en cualquier caso, existe un acuerdo entre las múltiples miradas y acepciones disponibles que concuerdan expresamente en que los pilares que lo configuran son: transparencia y apertura; participación; y colaboración.

En síntesis, se hace referencia al compromiso de garantizar que todos los aspectos de la forma en que el Gobierno y los servicios públicos son administrados y operados, estén abiertos al eficaz escrutinio público y a la supervisión de la sociedad acompañado de la progresiva expansión de espacios de diálogo, participación y deliberación con la ciudadanía, y de apertura a la necesaria colaboración que se requiere para encontrar mejores soluciones a problemas públicos cada vez más complejos, aprovechando el potencial y las energías disponibles en vastos sectores de la sociedad (Ramírez 2010).

Así mismo es conveniente mencionar recientes estudios que demuestran la robusta vinculación entre la calidad del Gobierno y de la buena administración (abierta, responsable, participativa, transparente y colaborativa) con variables ligadas al bienestar o satisfacción con la propia vida en relación a la confianza social, la confianza política y los niveles de satisfacción y apego a la democracia (Montero, Zmerli y Newton, 2008).

Otro ejemplo, es el que demuestra que a mayor apertura, se generan mejores índices de felicidad en los ciudadanos y estos se implican de manera más concreta en las tareas de Gobierno, por lo que surge un círculo virtuoso en una sucesión que comprueba que cuanto más abierto es un Gobierno, se genera mayor participación y se exige más transparencia, lo que promueve esfuerzos por desarrollar mejores prácticas que, dado el ciclo, nacen con el respaldo ciudadano suficiente para disponer de legitimidad y adecuados niveles de aprobación (Rainie y Purcell, 2011)

En su concepción y propósito original, la noción de Gobierno abierto aludía a la necesidad del Gobierno y la administración pública para conectar de manera más fluida con la sociedad civil en el marco de lograr una mayor implicación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas y promover el buen Gobierno: “informar, consultar y hacer participar a los ciudadanos constituyen los pilares de todo buen gobierno, los medios adecuados de fomentar la apertura, y una buena inversión para mejorar la elaboración de las políticas públicas.”

En ese contexto, un Gobierno abierto es aquel en el que las empresas, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y los ciudadanos pueden conocer cosas obtener información relevante y comprensible; hacer cosas, obtener servicios y realizar transacciones desde y con el Gobierno, y crear cosas, participar en el proceso de toma de decisiones.

Del mismo modo, son principios de buen Gobierno la transparencia y la rendición de cuentas; la justicia y la equidad, la eficiencia y la eficacia, el respeto del imperio de la ley y los altos estándares de comportamiento ético, representan la base sobre la cual construir un Gobierno abierto (OCDE policy brief, 2005)

Sobre estas bases, las principales características que deben presentar un Gobierno y/o administración para poder ser calificada de abierta son: La transparencia, es decir que las acciones y los individuos responsables de las mismas estén bajo el escrutinio público y puedan ser impugnadas, y la capacidad de requerir información relevante de manera comprensible y la accesibilidad a cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar es decir, que los servicios públicos y la

información sobre los mismos sean fácilmente accesibles por los ciudadanos (capacidad de obtener servicios y realizar transacciones).

Su aplicación constituye un reto importante para los países de la OCDE, porque se sostiene que el Gobierno abierto no es algo que simplemente pueda ser insertado en los sistemas existentes, sino que para ser eficaz, requiere de un cambio fundamental al interior de la organización del Gobierno. lo anterior, va de la mano con las dos razones que se esgrimen para avanzar en este camino: a) el deseo fundamental para apuntalar la legitimidad y la credibilidad de la democracia como una forma de Gobierno y b) el interés en lograr alcanzar objetivos igualmente importantes de la política como el crecimiento económico y la cohesión social.

El Gobierno abierto fortalece la democracia al permitir el escrutinio público, proporcionando un baluarte contra la acumulación excesiva de riqueza o el poder en manos de unos pocos y por brindar mayores oportunidades para la participación de la ciudadanía. Muchas de las políticas impulsadas para una mayor apertura reconocen explícitamente la contribución que estas medidas tienen en la mejora de la gobernanza democrática. Algunos países, incluso, han ido más lejos aún al reconocer que tener Gobiernos más abiertos es condición necesaria, pero no suficiente para fortalecer el buen gobierno, y que el logro de este objetivo exige también medidas paralelas para aumentar la capacidad (potencial) que la sociedad civil tiene para aprovechar este nuevo paradigma.

En términos de los beneficios económicos de un Gobierno abierto, la investigación comparativa realizada por el banco mundial ha encontrado que los países con altos niveles de transparencia y control parlamentario efectivo han disfrutado de una mayor tasa de crecimiento económico que los países con normas menos estrictas (Ramírez-alujas, 2009).

Incluso los propios trabajos desarrollados por la OCDE muestran que una mayor apertura tiene un impacto positivo sobre el rendimiento en varias áreas claves de las operaciones gubernamentales, entre ellos: la gobernanza en el ámbito regulatorio, presupuestario y de gestión del gasto público, y en los marcos de integridad y ética pública (OOCDE/INAP, 2006) práctica en los distintos países,

parece sencillo explicar que en ausencia de constructos teóricos definitivos, marcos de referencia elaborados y modelos consensuados, la experiencia (prueba, ensayo y error) ha sido el principal camino y eje dinamizador de la dispersa evidencia que se dispone sobre el fenómeno y sus (relativos) resultados e impactos a la fecha.

En este sentido y para dar coherencia a la propuesta explicativa, se delimita el significado al impulso que el presidente Barack Obama ha liderado en EE.UU. a partir de la promulgación del Memorando sobre Transparencia y Gobierno abierto del 21 de enero de 2009, donde se encuentran los tres pilares básicos que sirven de principios de soporte al concepto y que explicamos a continuación:

1. Transparencia. Un Gobierno transparente proporciona información sobre lo que está haciendo, sobre sus planes de actuación, sus fuentes de datos y sobre lo que puede ser considerado responsable frente a la sociedad. Ello fomenta y promueve la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y un permanente control social.

2. Participación. Un Gobierno participativo promueve el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la formulación de políticas públicas y facilitar el camino para que las administraciones públicas se beneficien del conocimiento, las ideas y la experiencia de los ciudadanos. Promueve la creación de nuevos espacios de encuentro que favorezcan el protagonismo y la implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

3. Colaboración. Un Gobierno colaborativo compromete e implica a los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas nacionales. Ello supone la cooperación y el trabajo coordinado no solo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones y demás actores, y permite el esfuerzo conjunto dentro de las propias administraciones, entre ellas y sus funcionarios en forma transversa sobre dicho marco.

En ese orden de ideas, se trata primordialmente de:

a) Crear espacios de contacto directo con la ciudadanía mediante internet y otros medios, así como la creación de plataformas para el debate informado y el trabajo común;

b) Lo que se apoya en ofrecer datos públicos de primera mano (open data) sin transformarlos ni interpretarlos para que sea la propia sociedad la que saque sus propias conclusiones y los reutilice; y

c) Se promueva la coproducción de valor público, social y económico, mediante la colaboración de los diversos sectores de la sociedad en la propia prestación de servicios valiosos y/o generación de nuevas aplicaciones, innovaciones o productos socialmente deseables (a partir de la información liberada y la reutilización de los datos)

2.2.5 El Buen Gobierno

Este enfoque se corresponde con los planteamientos formulados desde los organismos multilaterales para la incorporación, en los países clientes de los mismos, de aquéllas acciones correctivas en su administración que garanticen un buen funcionamiento, como requisito para el acceso y manejo de recursos económicos.

Se aprecia un énfasis particular en cuanto a la dimensión funcionamiento de los Estados en materia económica, que ha sido una característica presente en la concepción del "buen gobierno" como enfoque administrativo, incluso desde sus orígenes, tal y como lo refiere Herrera (2004) en los años 40 el término Governance asociado a la capacidad de mantener la estabilidad económica, el impulso de la Governance por parte de los grandes organismos multilaterales se inicia a principios de la década de los 90 precisamente cuando en Venezuela se comienza con decidida voluntad política la reforma del Estado, como salida de las crisis económica e institucional.

La alternativa a la Governance desde la perspectiva de América Latina se ha planteado el término "Buen Gobierno", asociado a dos cuestiones: la dimensión económica y la social de la gestión pública mediante la participación civil (SELA, 2004). Se considera que desde el enfoque de Governance y Gobernanza también hay referencias a la participación de la sociedad civil, pero más como un elemento que desplaza al Estado como ejecutor de las política pública, en una suerte de

privatización de los asuntos del Estado, en la medida en que la sociedad asuma las responsabilidades de orden social que les son propias al Estado, esto contribuirá a la eficiencia económica que se persigue, pero ello no irá a favor de más democracia. En el enfoque del Buen Gobierno desde la perspectiva latinoamericana, se rescata la necesidad que la sociedad decida autónomamente sobre situaciones que les son de su interés local.

En ese orden de ideas, se observa la manera como en el Sistema Económico Latinoamericano, SELA (2004) expresa tal situación. “En efecto la sociedad civil es la que puede impulsar al gobierno en sus estrategias mediante el consenso indispensable a la estabilidad democrática” es necesario que la sociedad en sus distintos ámbitos y niveles conozca sus opciones y las consecuencias de determinadas acciones políticas, sociales o económicas, y sobre todo que pueda decidir si tales consecuencias son deseables o no”.

Ahora bien, la sola posibilidad de conocer las opciones y poder decidir, lo que involucraría la existencia de mecanismos decisorios, asambleas, referendos etc. no son suficientes para obrar en una mayor democratización de la sociedad, debe avanzarse hacia la posibilidad cierta y sin distinciones ni limitaciones, para el diseño de agendas sobre las cuestiones que a la comunidades les interesa y tener las posibilidades real de hacer llegar tales agendas al Gobierno para su implementación y posterior control social.

Todos estos enfoques han estado presentes en mayor o menor medida en los diversos esfuerzos emprendidos para la estructuración de los modelos administrativos del sector público en Venezuela, tanto en el modelo de administración burocrático populista centralizado, mediante esfuerzos focalizados en ciertas áreas pero sin mayor interés, como en el modelo de reforma del estado desarrollado básicamente a través de la descentralización pero mediante un esfuerzo general, en cuanto al modelo burocrático de base militar en ciertas áreas estratégicas se observa la inclusión de estos elementos, sobre la base de lo que el gobierno ha llamado revolución y nuevo socialismo del siglo XXI.

2.3 Bases Legales

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 141. La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Artículo 143. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.

2.3.2 Ley Orgánica de la Administración Pública Decreto N° 6.265 22 de Julio de 2008

Artículo 5°. La Administración Pública está al servicio de las personas, y su actuación estará dirigida a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, brindando especial atención a las de carácter social. La Administración Pública debe asegurar a todas las personas la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además, tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas que se dicten.

Artículo 9°. Las funcionarias y funcionarios de la Administración Pública tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las peticiones o solicitudes que les formulen las personas, por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico o informático; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen las personas de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley.

Artículo 10. La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, oportunidad,

objetividad, imparcialidad, participación, honestidad, accesibilidad, uniformidad, modernidad, transparencia, buena fe, paralelismo de la forma y responsabilidad en el ejercicio de la misma, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y con supresión de las formalidades no esenciales. La simplificación de los trámites administrativos, así como la supresión de los que fueren innecesarios será tarea permanente de los órganos y entes de la Administración Pública, de conformidad con los principios y normas que establezca la ley correspondiente.

Artículo 22. La organización de la Administración Pública procurará la simplicidad y la transparencia en su estructura organizativa, asignación de competencias, adscripciones administrativas y relaciones inter orgánicas. La estructura organizativa preverá la comprensión, acceso, cercanía y participación de las personas de manera que les permitan resolver sus asuntos, ser auxiliados y recibir la información que requieran por cualquier medio.

2.3.3 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de trámites administrativos, de fecha 26/11/14. Gaceta Oficial N° 40.549.

Eficiencia y eficacia.

Artículo 9: “El diseño de los trámites administrativos debe realizarse de manera que los mismos sean claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para las personas, a fin de mejorar las relaciones de estos con la Administración Pública, haciendo eficiente y eficaz su actividad”.

Requisitos adicionales.

Artículo 10: “La Administración Pública no podrá exigir requisitos adicionales a los contemplados en la normativa legal vigente, salvo los que se establezcan en los instrumentos normativos que se dicten con ocasión de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley”.

Principio de Cooperación.

Artículo 11: “Los órganos y entes de la Administración Pública en virtud del principio de cooperación que debe imperar en sus relaciones inter-orgánicas y con las demás ramas del Poder Público, deberán implementar bases de datos automatizados de fácil acceso y no podrán exigir la presentación de copias certificadas o fotocopias

de documentos que la Administración Pública tenga en su poder, o de los que tenga la posibilidad legal del acreedor”.

Modificación de estructuras organizativas.

Artículo 12: “Con el objeto de garantizar una Administración Pública simplificada, sólo se aprobarán las modificaciones a las estructuras organizativas de los órganos y entes que no impliquen adiciones ni complicaciones innecesarias de los trámites administrativos existentes”.

Eliminación de trámites.

Artículo 13: “Los órganos y entes, en el ámbito de sus competencias, eliminarán las autorizaciones innecesarias, solicitudes excesivas de información de detalle, y, en general, la exigencia de trámites que entorpezcan la actividad administrativa”.

Supresión de requisitos y permisos.

Artículo 14: “Los órganos y entes de la Administración Pública deberán identificar y disponer la supresión de requisitos y permisos no previstos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, que limiten o entorpezcan el libre ejercicio de la actividad económica o la incidencia privada”.

Actuación de oficio.

Artículo 15: “Cuando un órgano o ente de la Administración Pública no proceda a la eliminación y supresión ordenadas en los dos artículos precedentes, la autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos podrá proceder a hacerlo mediante providencia de carácter general, previa notificación al organismo en un plazo de al menos sesenta (60) días continuos, anteriores a la fecha de publicación de la referida providencia. En dicho plazo, el organismo tramitador deberá disponer lo conducente para que la eliminación total o parcial de trámites, o la supresión de requisitos o permisos, no afecten a los solicitantes, ni la seguridad o validez del trámite”.

2.3.4 Ley Orgánica de Poder Público Municipal Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.163, de fecha 22 de abril de 2009:

En el título I, de las disposiciones generales, en su artículo 2, 3 y 4 establecen que el Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley. La autonomía es la facultad que tiene el Municipio para:

1. Elegir sus autoridades.
2. Crear Parroquias y otras entidades locales.
3. Crear instancias, mecanismos y sujetos de descentralización, conforme a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.
4. Asociarse en mancomunidades y demás formas asociativas intergubernamentales para interés público determinado.
5. Legislar en materia de su competencia.
6. Gestionar las materias de su competencia.
7. Crear, recaudar en invertir sus ingresos.
8. Controlar, vigilar y fiscalizar sus ingresos, gastos y bienes municipales, así como las operaciones relativas a los mismos.
9. Impulsar y promover la participación ciudadana.
10. Las demás actuaciones relativas a los asuntos propios de la vida local conforme a su naturaleza.

En el Título V, de la Hacienda Pública Municipal, capítulo I, sobre los principios generales de la Hacienda Pública Municipal, en el artículo 124 y 125, establecen que Hacienda Pública Municipal está constituida por los bienes, ingresos y obligaciones que forman su activo y pasivo. Cuya administración financiera está conformada por los sistemas de bienes planificación, presupuesto, tesorería, contabilidad y tributario regulados en la ley.

En el artículo 137, se designa como ingresos ordinarios del Municipio:

1. Los procedentes de la administración de su patrimonio, incluido el producto de sus ejidos y bienes.
2. Las tasas por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicio e índole similar, con las limitaciones establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, los impuestos sobre inmuebles urbanas, vehículos, espectáculos

públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial; las contribuciones especiales por mejoras de uso o intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanísticas y cualesquiera otros que le sean asignados por ley. (...)

En el capítulo V, de la Potestad Tributaria del Municipio, sección primera, en el ARTÍCULO 159, que los municipios a través de ordenanzas podrá crear, modificar o suprimir los tributos que le corresponda por disposición constitucional o que les sea asignados por ley nacional o estatal. Asimismo, los Municipios podrán establecer los supuestos de exoneración o rebajas de esos tributos.

En el mismo capítulo, sección tercera, de los ingresos tributarios: subsección novena, se señala las características y elementos que constituyen el impuesto sobre actividades económicas. En el artículo 204, se argumenta el hecho imponible de este impuesto, el cual es el ejercicio habitual dentro de la jurisdicción del Municipio, de cualquier actividad lucrativa de carácter independiente, aún cuando dicha actividad se realice sin la previa obtención de licencia, sin menoscabo de las sanciones que por esa razón sean aplicables. El periodo impositivo de este impuesto coincidirá con el año natural y los ingresos gravables serán los percibidos ese año. Además, se indica que el comercio eventual o ambulante también estará sujeto a este impuesto, dentro del municipio.

En el artículo 207, señala que el impuesto sobre actividades económicas se causará con independencia de que el territorio o espacio en el cual se desarrolle la actividad económica sea del dominio público o del dominio privado de otra entidad territorial o se encuentre cubierto por aguas.

En el artículo 208, apunta que a efectos del tributo se considera:

1. Actividad Industrial: Toda actividad dirigida a producir, obtener, transformar, ensamblar o perfeccionar uno o varios productos naturales o sometidos previamente a otro proceso industrial preparatorio.
2. Actividad Comercial: Toda actividad que tenga por objeto la circulación y distribución de productos y bienes, para la obtención de

ganancia o lucro y cualesquiera otras derivadas de actos de comercio, distintos a servicios.

3. Actividad de Servicios: Toda aquella que comporte, principalmente, prestaciones de hacer, sea que predomine la labor física o la intelectual.

En el artículo 209, establece la base imponible del impuesto sobre actividades económicas que está constituida por los ingresos brutos efectivamente percibidos en el periodo impositivo correspondiente por las actividades económicas u operaciones cumplidas en la jurisdicción del Municipio o que deban reputarse como ocurridas en el mismo.

2.3.5 Ordenanza sobre las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar del Municipio Guacara del Estado Carabobo.

Esta ordenanza establece la obligación que tiene toda persona, sea natural o jurídica al pago de impuesto por el servicio de actividades industriales, comerciales y servicios similares que ejerzan dentro de la municipalidad. Además, describe los procedimientos por los cuales deben registrarse las personas que realizan alguna actividad de las antes mencionadas. Está dirigida a la ampliación de ingresos ordinarios para el municipio que serán destinados a la satisfacción de las necesidades colectivas de la territorialidad.

Artículo 1.-La presente Ordenanza tiene por objeto:

A.-Establecer el procedimiento y los requisitos que deben cumplir las personas naturales y jurídicas para ejercer en forma eventuales y permanente en jurisdicción del Municipio Guacara actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar. Se incluyen aquellos casos de ejercicios eventuales de actividades económicas.

B.-Regular el impuesto sobre dichas actividades previsto en el numeral 2 del Artículo 179 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el cual estipula que deben pagar quienes ejerzan tales actividades con fines de lucro o remuneración en este Municipio, dicho supuesto se encuentra desarrollado en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

Artículo 16.- Para el ejercicio de una actividad económica en forma habitual en un establecimiento permanente o de base fija ubicado en

jurisdicción del Municipio Guacara, deberá solicitarse y obtenerse previamente a su inicio la respectiva licencia de funcionamiento. La licencia de funcionamiento es un acto administrativo, mediante el cual, el Municipio autoriza al titular, para la instalación y ejercicio de las actividades económicas en ella señalada y en las condiciones y horarios indicados, en el sitio, establecimiento o inmueble determinado, y, a partir de la fecha de la notificación del mismo. La solicitud y obtención de la licencia de funcionamiento también la deberán cumplir quienes ejerciendo en forma permanente, en establecimientos ubicados en otros municipios, se propongan realizar en forma habitual actividades económicas gravadas conforme a la presente ordenanza, en el Municipio Guacara.

Artículo 2.-El hecho imponible del impuesto sobre actividades económicas es el ejercicio habitual y eventual por cualquier medio, en la jurisdicción del municipio, de cualquier actividad lucrativa o remuneración de carácter independiente, bien fuere industrial, comercial, económica, de servicio o de índole similar, aun cuando dichas actividades se realicen sin previa obtención de la licencia, todo ello, conforme al Clasificador de Actividades Económicas anexo a la presente Ordenanza y a las disposiciones nacionales de aplicación preferente en cuanto al establecimiento de las alícuotas aplicables

Artículo 4.-A los fines de la presente Ordenanza se considera que la actividad económica es ejercida en el Municipio Guacara cuando una de las operaciones o actos fundamentales que la determinen hubieren ocurrido en su jurisdicción. A los fines de determinar la territorialidad en la realización del hecho imponible se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1.- La actividad industrial y de comercialización de bienes se considerará gravable en el Municipio Guacara siempre que se ejerza mediante un establecimiento permanente o de base fija ubicada en su jurisdicción. Si el contribuyente tuviere su establecimiento permanente o de base fija ubicado únicamente en este Municipio, toda actividad económica será gravada en él, así posea vendedores, comisionistas o representantes que recorran otras jurisdicciones ofreciendo los bienes y servicios. Si el contribuyente tuviere un establecimiento permanente o de base fija ubicada en el Municipio Guacara y además poseyere otros establecimientos permanentes o de bases fijas ubicadas en otras jurisdicciones el país, se imputará a cada establecimiento permanente o de base fija el monto de los ingresos que correspondiese a cada jurisdicción.

2.- Las actividades de ejecución de obras y prestaciones de servicios serán gravables en la jurisdicción donde se ejecuta la obra o se preste el servicio, siempre que el contratista permanezca en esa jurisdicción

por un período superior a tres meses, fuere que se tratare de períodos continuos o discontinuos e indistintamente que la obra o servicio fuere contratada por personas diferentes durante el año gravable. En caso de no superarse ese lapso o si el lugar de ejecución fuese de muy difícil determinación, el servicio se entenderá prestado en el municipio donde se ubique el establecimiento permanente. En caso de contrato de obra quedaría incluida en la base imponible el precio de los materiales que fueren provistos por el ejecutor de la obra.

3.- Cuando las actividades de comercialización se ejecuten a través de varios establecimientos permanentes o de bases fijas, los ingresos gravables serán imputados a cada establecimiento en función de su volumen de ventas.

4.- Si se tratare de servicios prestados o ejecutados en varias jurisdicciones municipales, los ingresos gravables serán imputados a cada una de ellas, en función de la actividad que en cada una se despliegue.

5.- En el caso de servicios que fueren totalmente ejecutados en una jurisdicción diferente a aquella en el cual el prestador tuviere el establecimiento permanente destinado a funcionar exclusivamente como sede de administración, le corresponderá establecer un mínimo tributario fijado en función de criterios con servicios prestados por el municipio a ese establecimiento permanente.

6.- En caso de servicios contratados con personas naturales se considerarán prestados únicamente en el Municipio donde éstas tuvieren una base fija para sus negocios.

Parágrafo Primero: A los efectos de la presente ordenanza se entenderá como establecimiento permanente la definición acogida por la ley que regula el Poder Público Municipal y en la legislación tributaria nacional vigente.

Por otra parte el Artículo 5 identifica a los sujetos pasivos del impuesto, en calidad de contribuyentes, los siguientes sujetos respecto de los cuales se verifique el hecho imponible establecido en la misma, a saber:

1.- Las personas naturales o jurídicas.

2.- Las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio, tengan autonomía funcional y declaren como tales ante el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) o fueren calificadas como tales por dicho organismo.

3.- Los consorcios, entendidos como agrupaciones empresariales, constituidas por personas jurídicas que tengan por objeto realizar una actividad económica específica en forma mancomunada.

4.- Las sociedades irregulares o de hecho.

5.- En el caso de las empresas de servicio de telecomunicaciones, franquiciados, cuando estos no tengan oficinas o sucursales en jurisdicción del Municipio Guacara la administración municipal procederá a otorgar la licencia de Actividades Económicas, como si fuera permanente, para llevar un mejor control de los registros de estos. A los efectos de la determinación y el pago del impuesto regulado por la presente ordenanza, los sujetos pasivos indicados en los numerales 2 y 3 deberán declarar y computar dentro del movimiento económico de sus respectivos ejercicios, la cuota de base imponible que le corresponda, de acuerdo a su participación en los resultados o ganancias.

El Artículo 11 establece la obligación del Municipio de llevar un registro de contribuyentes del Impuesto sobre Actividades Económicas, en cabeza de la Dirección de Hacienda Municipal o el órgano desconcentrado creado con competencias tributarias, indicando que el mismo estará constituido temporalmente por la base de datos que contenga los números de licencia de funcionamiento.

De igual manera establece que el Registro de Información de Contribuyentes se elaborará tomando en cuenta tanto las especificaciones contenidas en los expedientes de las licencias de funcionamiento otorgadas, como en las solicitudes de las mismas y cualesquiera otras informaciones que recabe para este fin.

Es importante destacar la previsión del legislador municipal en cuanto a la obligación de los contribuyentes que realizan actividades económicas sin haber obtenido previamente la licencia de funcionamiento, de suministrar a la Alcaldía la información respectiva conforme al formulario que al efecto suministre la Dirección de Hacienda Municipal o el órgano desconcentrado creado con competencias tributarias. Igual obligación incumbirá a los titulares de franquicias y representaciones comerciales, respecto de las empresas que hayan otorgado tales franquicias.

Artículo 14.-Las personas naturales o jurídicas, las entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica, susceptibles en razón de la actividad económica que realicen, de ser sujetos pasivos del impuesto previsto en la presente ordenanza, deberán

además inscribirse en el Registro de Información Fiscal del Municipio, conforme a las normas que al efecto se prevean en el Reglamento respectivo

Artículo 17.-La solicitud y tramitación de la licencia de funcionamiento causará la tasa única siguiente:

1.-Licencia de funcionamiento para ejercicio de actividad económica persona jurídica. Ocho unidades tributarias (8 U.T.).

2.-Licencia de funcionamiento para ejercicio de actividad económica persona natural. Cuatro unidades tributarias (4 U.T.).

Parágrafo Primero. Las tasas establecidas en el presente Artículo serán rebajadas en un diez por ciento (10%), según corresponda, cuando el solicitante demuestre su afiliación a algunas de las Cámaras gremiales que operan en el Municipio Guacara.

Parágrafo Segundo: Las tasas se calcularán conforme al valor de la unidad tributaria nacional vigente en la oportunidad de recepción de la solicitud.

Parágrafo Tercero: Aun cuando la licencia de funcionamiento fuese negada o el solicitante no complete el procedimiento de tramitación, en ningún caso habrá lugar a reintegro de lo pagado por concepto de tasa respectiva.

Parágrafo Cuarto: En caso de que la licencia fuese negada, la nueva tramitación de la licencia tanto para personas naturales como jurídicas, causará una tasa única equivalente a dos Unidades Tributarias (2 UT.), para las primeras y cuatro Unidades Tributarias (4 U.T.) para las segundas.

Artículo 18.-La tasa única deberá ser pagada previamente a la presentación de la solicitud o notificación, en la oficina receptora de fondos municipales, mediante planilla liquidada por el solicitante, la cual servirá de constancia a los efectos de lo revisto en el numeral 2 del artículo 19 de la presente Ordenanza. En todo caso, la liquidación será verificable por la Dirección de Hacienda Municipal o el órgano desconcentrado creado con competencias tributarias.

El Artículo 58 establece los deberes que deben cumplir los sujetos al pago del impuesto de Actividades económica de Industria, Comercio o de índole similar:

1.- Solicitar y obtener la correspondiente licencia de funcionamiento para el ejercicio de actividades económicas en sede del Municipio Guacara, siguiendo los procedimientos y dentro de los lapsos

establecidos en la presente ordenanza, previamente al inicio de las actividades económicas.

2.-Proporcionar los datos e informaciones necesarios para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de forma completa, real y veraz.

3.-Comunicar a la Administración Tributaria Municipal los cambios ocurridos en su negocio o actividad, referidos a traslado de establecimiento o cambio de domicilio, incorporación o extensión de nuevos ramos de actividad, sustitución o cambio de los ramos de actividad, dentro de los plazos establecidos.

4.-Comunicar a la Administración Tributaria Municipal el cese en el ejercicio de la actividad económica para la cual fue autorizada mediante la Licencia de Funcionamiento, dentro de los plazos establecidos.

5.- Llevar sus registros contables conforme a las prescripciones de la legislación nacional, de manera que queden evidenciados los ingresos y operaciones atribuibles a cada una de las jurisdicciones municipales en las que tengan un establecimiento permanente, se ejecute una obra o se preste un servicio y a ponerlos a disposición de la Dirección de Hacienda Municipal o del organismo creado con competencias tributarias cuando les fueren requeridos. Las declaraciones con fines fiscales previstas en la presente ordenanza se deberán ajustar a lo establecido en esa contabilidad.

6.-Llevar los libros y registros especiales, referentes a las actividades que se vinculen al impuesto previsto en la presente ordenanza y mantenerlos en el establecimiento.

7.-Mantener en el establecimiento de forma visible la respectiva Licencia de Funcionamiento, la copia de la última declaración anticipada y definitiva, así como los últimos recibos del impuesto pagado.

Pasos para la obtención de la Licencia

La Oficina de Atención al Contribuyente de la Dirección de Hacienda Municipal, orientará a cada solicitante sobre los requisitos y procedimientos para la obtención de la licencia de funcionamiento, a los fines que las omisiones u observaciones surgidas con la presentación y admisión de la solicitud fueren solventadas con la mayor brevedad posible.

A continuación se indican los artículos referentes al procedimiento establecido en la Ordenanza para la obtención de la Licencia de Actividades Económicas.

El interesado debe solicitar la licencia de funcionamiento por ante la Dirección de Hacienda Municipal mediante escrito, el cual de acuerdo a lo establecido en el Artículo 20 de la ordenanza deberá expresarse lo siguiente:

- 1.- El nombre de la firma personal o la razón social bajo el cual o la cual funcionará el establecimiento o se ejercerá la actividad.
- 2.-La identificación, nacionalidad y dirección del propietario o representante legal del establecimiento. Se exigirá recibo de agua, luz o teléfono para confirmar dirección o documento similar que demuestre la ubicación del establecimiento permanente.
- 3.-La clase o clases de actividades que ejercerán.
- 4.- La ubicación y dirección exacta del inmueble donde va a funcionar el establecimiento o se ejercerá la actividad, con indicación del número de catastro, si existiere (Sin ficha Catastral no hay obtención del uso conforme) y de conformidad a lo señalado en el acta constitutiva o estatuto
- 5.-La distancia a que se encuentra el inmueble de los bares, clínicas hospitales, dispensarios, institutos educacionales, funerarias y expendios de combustibles más próximos.
- 6.-La estimación de ingresos brutos para el periodo en que se ejercerá la actividad, si esta fuere eventual y con una duración superior a tres (3) meses y menos a seis (6); pudiendo requerir la Dirección Tributaria Municipal cualquier otro documento para verificar la cuantía de las estimaciones.

Adicionalmente la solicitud deberá acompañarse con los siguientes documentos de conformidad a lo indicado en el artículo 21 de la Ordenanza:

- 1.-Copia de la inscripción en el Registro correspondiente y copia del acta constitutiva y estatutos de la persona jurídica si fuere el caso, así como fotocopia de la cédula de identidad del representante legal.
- 2.-Constancia de pago de la tasa.
- 3.-Número de inscripción en el Registro de Información Fiscal.
- 4.-Uso Conforme emitido por la Dirección de Infraestructura.
- 5.- Uso Conforme emitido por el Instituto de los Bomberos.
- 6.- Declaración del IVA, y declaración del Impuesto sobre la renta.
- 7.-Certificaciones expedidas por las autoridades ambientales competentes en los casos de licencia de funcionamientos para industrias.

8.-Contrato de arrendamiento o título de propiedad, del local donde funcione el establecimiento según el caso.

Por otra parte, señala el artículo mencionado que cuando no se trate de Zonas industriales, solicitar visto bueno de los Consejos Comunales y en aquellos casos de contribuyentes que provengan de otros municipios, es preciso solicitar la respectiva solvencia de este impuesto. Solicitar permiso sanitario en caso de expendio de alimentos.

De igual manera el Parágrafo Único: Cuando se tratare de actividades para cuyo ejercicio las leyes o reglamentos nacionales o estatales exigen el permiso o autorización previa de alguna autoridad nacional o estatal, deberá presentarse la constancia de haber obtenido dicho permiso o autorización, salvo en los casos en que las normas aplicables exijan previamente la licencia de funcionamiento municipal.

Si los recaudos exigidos por la administración tributaria se encuentran completos a satisfacción del funcionario revisor de la Dirección de Hacienda, siguiendo lo establecido en el Artículo 23 de la Ordenanza en comento, se admitirá y se procederá a la formación del expediente, respectivo. A tal efecto, se enumeraran por orden de fecha de recepción y se extenderá un ingreso, dejando constancia de la comprobante al solicitante, con indicación del número y de la fecha en la cual se informará sobre su petición, siguiendo lo establecido en el artículo 24:

Una vez admitida la solicitud, la Dirección de Hacienda Municipal o el órgano desconcentrado creado con competencias tributarias verificará si en ella se cumplen las disposiciones previstas en la ordenanza y demás normativas municipales, y decidirá dentro de los quince (15) días continuos siguientes a la fecha de admisión, sobre la solicitud de otorgamiento de licencia de funcionamiento, negándola o concediéndola.

El interesado deberá retirar y darse por notificado del acto administrativo que otorgue o niegue la autorización por ante la oficina receptora de su solicitud, a partir de la fecha de la notificación comenzará a surtir efectos la autorización o su negativa, de ser el caso.

En caso de que la solicitud no sea admitida le será devuelta al solicitante, advirtiéndole por escrito las observaciones pertinentes a los fines de subsanar, dentro del lapso de ocho (8) días hábiles siguientes a la devolución de la solicitud.

Subsanadas las causas que dieron origen a la devolución, se dará a la solicitud el curso correspondiente.

Artículo 26.-La licencia de funcionamiento se expedirá a través de la respectiva Resolución, en esta se indicará el número de registro de contribuyente, el código correspondiente a la actividad requerida en la solicitud tramitada, conforme al clasificador de actividades económicas anexo a la presente ordenanza.

Finalmente en el Artículo 85 el legislador tributario establece las sanciones a los contribuyentes que incumplan las disposiciones previstas en la Ordenanza.

Artículo 85.-Serán sancionados en la forma prevista en este artículo quienes:

1.-Iniciaren o ejercieren actividades generadoras de impuestos sin haber obtenido la licencia de funcionamiento correspondiente al establecimiento, sea principal o sucursal, o no hubieren hecho la notificación para el ejercicio de actividades eventuales si fuese el caso, con multa que oscilará entre un diez por ciento (10%) a un sesenta por ciento (60%) del impuesto que le correspondería pagar durante todo el tiempo de su funcionamiento sin licencia.

Si transcurrieran treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la sanción a que se refiere este numeral, sin que el contribuyente hubiere obtenido la licencia de funcionamiento por causa imputables a éste, se ordenará el cierre del establecimiento hasta tanto se obtenga la misma

2.4 Definición de Términos Básicos

Acto Administrativo: Toda declaración de carácter general o particular emitida con formalidades y requisitos establecidos en la Ley, por los órganos de administración pública.

Administración Activa: Es aquella que debe actuar y seguir el procedimiento previsto en el Código Orgánico Tributario para efectuar las determinaciones de oficio bien sobre base cierta o bien sobre base presunta.

Alcaldía: Funciones y oficina de Alcalde edificio público desde el cuál ejerce su jurisdicción municipal.

Impuesto Municipal: Es la extracción que realiza el Municipio sobre el patrimonio de los contribuyentes, esto es con el fin de costear las funciones generales del Municipio, provienen del cobro a la propiedad inmobiliaria, patente de vehículo, patente de industria y comercio, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial contribución especial sobre plusvalía, el impuesto territorial O sobre predios, los derivados del situado constitucional, el producto de las multas .

Municipio: Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley.

Patente: Consiste en una cantidad proporcional en base al movimiento económico (ingresos o ventas brutas) del contribuyente, en una cantidad mínima tributa anual, o en una cantidad fija.

Simplificar Hacer más sencilla, más fácil o menos complicada una cosa.

Simplificación de los trámites: se enfoca en la “mejora y racionalización integral del proceso”, con el objeto de brindar al ciudadano un bien o servicio de Calidad Reducción del tiempo de atención, de los requisitos y/o número de pasos o etapas a seguir.

Trámites o Procedimientos Administrativos Conjunto de diligencias realizadas por los administrados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produce efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado sea este persona natural o jurídica pública o privada.

Gobierno abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente (calderón y Lorenzo, 2010).

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico es la parte de la investigación donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. Es decir, es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, por medio de procedimientos específicos, determinando el cómo se realizará el estudio. Esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema.

En este sentido, Balestrini (2006), expresa:

El marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno - operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

De acuerdo con lo expuesto por el autor, la finalidad del marco metodológico es explicar los aspectos empleados para la consecución de los objetivos planteados en la investigación.

3.1. Tipo de Investigación

Siguiendo lo establecido en el Manual de Trabajo Especial de Grado de la Universidad José Antonio Páez, el tipo de investigación “es donde se indica la clase de estudio que se está llevando a cabo” (p.36). El propósito es el de señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que el investigador debe realizar, para lo cual debe tenerse en cuenta los objetivos e hipótesis planteados con anterioridad.

Por otra parte Arias (2006) afirma que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”, por lo que se hace necesario asumir un diseño o método de

investigación que guíe el desarrollo del presente estudio, cuyo objetivo es proponer un plan de simplificación de trámites para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar. Caso: Alcaldía Socialista de Guacara, estado Carabobo.

En consecuencia esta investigación se considera un Proyecto Factible, el cual se apoya en una investigación de campo y un diseño documental. Según el manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la (UPEL, 2009)

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.16).

Se enmarcó en una investigación de campo, ya que este tipo de estudio se desarrolla para describir fenómenos que no requieran una aplicación práctica, sino conocer lo que sucede en lo relacionado con una situación o modelo empírico, en función de establecer las razones de su ocurrencia, influencia o impacto sobre otros objetos, sujetos o situación.

Según Sabino (2008), “las investigaciones de campo se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos, más no se ocupan de la solución de los mismos, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.” (p. 45). Se considera de campo, en virtud que el investigador asistió al lugar donde se viene presentando la situación problemática planteada tal como lo es la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara, a objeto de constatar a través de la recopilación de información los aspectos que se relacionan y generan la situación planteada.

Se apoyó en una revisión documental, ya que se obtuvo información indirecta, llamados datos secundarios, los cuales representan los elementos teóricos para identificar las características relacionadas a la temática planteada, tomándose informaciones, datos y puntos relevantes de medios impresos de carácter bibliográficos, pertenecientes a diversos autores.

3.2 Diseño de la Investigación

Los diseños de investigación sobre un determinado hecho o fenómeno se presentan en diferentes niveles, debido a que en ellos se especifican describen y analizan las características que identifican el problema de la investigación. En este sentido Hurtado (1998) expresa que:

Los diseños de investigación corresponden a la estructura de la investigación, a la forma como ésta va a desarrollarse, a la manera como la indagación es concebida a fin de obtener respuestas a las interrogantes. Un diseño de investigación señala al investigador lo que tiene que hacer y cómo hacerlo, donde obtener los datos, cuantas mediciones hacer, cual variantes de datos recoger. (p.389)

Por todo lo anterior se afirma que el estudio estuvo enmarcado bajo un diseño no experimental basado en un estudio de campo con un nivel descriptivo, según Sabino, C. (2001.) Siguiendo este orden de ideas, este trabajo se desarrolla de manera sistemática y ordenada, toda la información directa e indirecta relacionada con el tópico de estudio cuyas características forman la estructura sobre la cual se enfoca un análisis cuantitativo, por la diversidad de factores involucrados en el proceso de investigación.

3.3 Nivel de la Investigación

Actualmente existen diversos criterios para agrupar los diferentes tipos de investigación, sin embargo los expertos lo hacen de acuerdo a su propósito, estrategias, objetivos, el problema de estudio, entre otros. Al respecto, opina Pérez (2006), “luego de seleccionar el problema a estudiar, es necesario reflexionar respecto al objetivo a ser alcanzado, pues existe una relación muy intrínseca entre éste y el tipo de investigación”.

Considerando la opinión de Pérez y los objetivos planteados, el estudio se enmarcó de tipo Descriptivo, puesto que se tomó información real de lo sucedido en lo que respecta al cumplimiento de los deberes formales tributarios de clientes ante el

ejercicio independiente del Contador Público en el Municipio Carlos Arvelo del Estado Carabobo.

Chávez (2001), expresa que las investigaciones descriptivas, “son todas aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección. Describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis.”

De igual forma, Bernal (citado en Pelakais y otros, 2005, p. 52), señala que las investigaciones descriptivas "busca describir aspectos, características, distintivos y particulares de personas, situaciones o cosas".

La presente investigación encuadra dentro de los mencionados estudios descriptivos, ya que el proceso de recolección de datos se basa específicamente en el registro de comportamientos así como también de lo observado, sin embargo va más allá de la toma y tabulación de datos; supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que describe, por consiguiente en este caso de estudio no solo se describe la problemática, sino además se analiza y evalúa el procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar en la Alcaldía Socialista de Guacara, estado Carabobo.

3.4 Métodos de la investigación

Una vez seleccionado el tipo de estudio a seguir, se implantó un proceso riguroso, formulado de una manera lógica en el seguimiento de la adquisición del conocimiento, o sea el de los métodos utilizados.

En este caso cabe destacar la adaptación de esta investigación al método Deductivo; ya que se inicia con el propósito de señalar verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general. Complementándose dichos conocimientos a través del Método del Análisis, iniciándose por la identificación de cada una de las particularidades anteriores que caracterizan una realidad y así, se estableció la relación causa-efecto, entre los elementos que componen el objeto de la

investigación y mediante estos análisis determinar desde los principios, las consecuencias

3.5 Fases Metodológicas

En atención a esta modalidad, la investigación consta de tres fases, las mismas están relacionadas directamente con los objetivos específicos, con el fin de cumplir con los requisitos involucrados en un proyecto factible.

A-) Fase I: Diagnosticar la situación actual del proceso realizado por los contribuyentes para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guábara.

Para el análisis del problema planteado se hace necesario conocer la cantidad de personas que se encuentran relacionadas al objeto de estudio. Por lo que resulta apropiado utilizar fuentes primarias de información para recabar los datos, las cuales están constituidas por la población y la muestra.

De acuerdo a Palella y Martins (2003. P.93): “La población de una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación...” Así mismo, Bernal T. (2000), define la muestra cómo, “la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

La anterior información será recopilada a través de entrevista tomando como muestra 10 de los funcionarios de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de Guacara, los cuales se les aplicará una entrevista, así también, se seleccionará 15 personas que realizaron o estén realizando los trámites para la obtención de la mencionada licencia.

B-) Fase II: Identificar los procedimientos establecidos en la Ordenanza de Actividades Económicas para la expedición de la Licencia de Funcionamiento en la jurisdicción del Municipio Guacara

Par lo cual se construirá un esquema del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara.

C-) Fase III: Proponer un plan de simplificación de trámites administrativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara

A tal efecto se realizará una propuesta que contemplará la factibilidad de la misma, así como la institución involucrada y las tareas a seguir para el logro del objetivo general contenido en la propuesta

3.3 Población y Muestra

Parella y Martins (2.003) definen la población como: “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones (...) el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que suele ser inaccesible” (p.93).

En cuanto a la población, en esta investigación es necesario contar con los elementos necesarios de los cuales se obtendrá la información recolectada. La población es definida por Tamayo y Tamayo (2008), como “la... totalidad de fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 47).

De acuerdo con Hernández (2.006), la muestra: (...) “es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido en sus características que llamamos población” (p.207). De lo anterior, se entiende que una muestra es una parte

representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella. Hernández (2.006), refiere:

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o un grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen otros criterios de la investigación. (p.241).

De allí que, en la presente investigación la población evaluada estuvo conformada por 10 funcionarios que trabajan en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del estado Carabobo, vinculados directamente con el proceso de tramitación de la licencia de Actividades Económicas de Industria, Comercio o de índole similar a los cuales se les aplicará una encuesta en su modalidad entrevista, siendo la población igual a la muestra y 10 personas seleccionadas de manera intencional que ejecuten o hayan ejecutado el procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar en la Alcaldía Socialista de Guacara, estado Carabobo.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Las Técnicas de recolección de datos, según Hurtado, (ob. cit.), corresponden a:

Procedimientos que permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuestas a las preguntas de la investigación, constituyendo los conjuntos de puntos e instrucciones que orientan al investigador hacia un tipo de información específica para impedir que se aleje del punto de interés. (p.240)

Atendiendo a lo señalado por el citado autor, en el párrafo anterior, en este trabajo Especial de grado se emplearon diversas técnicas e instrumentos de

recolección de la información que contienen principios sistemáticos y normas de carácter práctico muy rigurosas e indispensables que se aplicarán a los materiales bibliográficos consultados.

En la presente investigación de acuerdo a los medios para sistematizar lo observado, puede afirmarse que se empleó la observación no estructurada, simple y libre, por reconocer y anotar los hechos sin recurrir a la ayuda de medios técnicos especiales. La observación inestructurada, según Hurtado, J. (2000), “Consiste en reconocer y anotar los hechos sin ayuda de medios técnicos especiales. No se ha establecido previamente los detalles a observar y el observador tiene amplia libertad para escoger lo que considera relevante para la investigación.” (p. 452). Por ello se aplicó un instrumento de observación inestructurada como es el registro global.

Adicionalmente, según la participación del observador, la observación es “participante”, ya que la misma la realiza el investigador, la participación del investigador es real, por encontrarse el mismo dentro de la estructura organizacional del Concejo Municipal del Municipio Guacara.

Técnicas documentales

Se realizaron las siguientes técnicas documentales: observación documental, presentación resumida, resumen analítico y análisis crítico. A partir de la observación documental de las fuentes y mediante la lectura general de los textos, se inició la búsqueda y observación de hechos presentes en los materiales escritos consultados, que fueron de interés para la investigación. La aplicación de la técnica de presentación resumida de un texto, permitió dar cuenta de manera fiel y sintetizadamente, acerca de las ideas básicas que contenían las obras consultadas mientras que la técnica del resumen analítico se incorporará para descubrir la estructura de los textos consultados y delimitar los contenidos básicos en función de los datos que se precisan conocer.

Técnicas operacionales

A fin de cumplir con la primera etapa del proceso de investigación, vinculada a la realización de una aproximación diagnóstica de la situación actual de los trámites administrativos realizados por los contribuyentes para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara, para lo cual se utilizó la técnica de observación directa, no participante y sistemática, en la realidad objeto de estudio, la entrevista y el cuestionario escrito como instrumento.

Una técnica que sirvió para la realización del diagnóstico la constituyó la entrevista no formal. En este sentido, Kerlinger (1988), señala que “la entrevista es una situación interpersonal, cara a cara, en el cual una persona, el entrevistador, hace a la persona entrevistada, el encuestado, preguntas diseñadas para obtener respuestas pertinentes al problema que se investiga” (p. 499). Las informaciones recolectadas a través de la aplicación de la entrevista no formal, permitió diseñar más acertadamente el otro instrumento de recolección de información utilizado: El cuestionario.

El mismo se elaboró en base a las consideraciones teóricas representadas por un conjunto de preguntas y respuestas dicotómicas cerradas (Si; No), con el propósito de medir la variable de la investigación.

Ahora bien, Según Sampieri (2003), “El cuestionario se entiende como un instrumento de medición ordenado, que registra datos observables, que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente, reuniendo en él las condiciones esenciales de confiabilidad y validez” (p.73).

En este sentido, el cuestionario “dirigido a los servidores públicos de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía socialista del municipio Guacara” constó de seis (06) ítems los cuales correspondieron a preguntas simples y cerradas, el mismo se entregó de manera directa al informante, quien en un plazo establecido respondió

según su criterio y sin necesidad de intermediarios ni de entrevista formal.

El cuestionario a diez (10) personas que estén o hayan ejecutado el procedimiento administrativo para la obtención de la licencia, lo que facilitó la traducción de los objetivos y variables de la investigación y a partir del Cuadro Técnico Metodológico para la Operacionalización de las Variables, se elaboró la tabla de especificaciones, la cual permitió el desarrollo de las preguntas específicas, preparadas previamente de forma cuidadosa, susceptibles de analizaren relación al problema estudiado para asegurar que los indicadores presentados en el mismo fuesen medidos.

Algunas de las técnicas operacionales para el manejo de las fuentes documentales empleadas fue: el subrayado, fichaje de bibliografías, de citas y notas referenciales bibliográficas, de ampliación de texto, construcción y presentación de índices, presentación de cuadros y presentación del trabajo escrito, a fin de introducir los procedimientos y protocolos instrumentales de la investigación documental en el manejo de los datos ubicados en éstos.

3.7 Técnicas de Análisis de los Datos

La técnicas de análisis de datos es definida por Hurtado (ob.cit), como

El proceso que involucra clasificación, codificación, procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos con el fin de llegar a la conclusión específica con relación al centro del estudio y para dar respuesta a las preguntas de la investigación. (p.98)

La técnica de análisis de datos representa la forma de cómo será procesada la información recolectada, esta se puede procesar de dos maneras cualitativa o cuantitativa. En esta ocasión se utilizará la forma cuantitativa para el cuestionario “dirigido a los servidores públicos de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía socialista del municipio Guacara”.

Según Sabino el análisis cuantitativo se define como: “una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados” (p.451). Esto permite sacar porcentajes y representar gráficamente los resultados de los datos obtenidos para tener la información ordenada con representaciones visuales que nos permitan su posterior estudio.

Para el análisis de los datos se procedió a realizar procedimientos de codificación y tabulación de la información obtenida, efectuándose un recuento, clasificación y ordenamiento de la misma en cuadros. Además se utilizó el análisis documental, el cual se basó en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos, en el caso concreto, instrumentos legales, tesis, textos e Internet.

3.8 Validez y la confiabilidad del instrumento

La validez y la confiabilidad del instrumento aplicado se sometió al juicio de expertos, quienes constataron la pertinencia de los ítems con los objetivos propuestos en la investigación, en concordancia con lo planteado por Hernández (2006), quien refiere que la validez es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido y la confiabilidad se determina por diversas técnicas después de revisar la validez.

Confiabilidad:

Este término hace referencia al grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos al mismo grupo de sujetos bajo condiciones muy semejantes. En este sentido, Palella y Martins (2003), sostienen que la confiabilidad representa: “la influencia del azar en la medida; es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producidas

por errores casuales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetitividad” (p.151).

La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se puede expresar numéricamente a través del llamado coeficiente de confiabilidad, el cual oscila entre cero y más uno, es decir, pertenece al intervalo cerrado (0,1). Lo anterior implica que cuando un instrumento presenta un coeficiente igual a cero, significa que carece de esta importante característica, mientras que cuando alcanza el valor más uno, se dice que el instrumento logró la máxima confiabilidad.

En este sentido, la confiabilidad del instrumento aplicado se determinó por la ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20), De acuerdo a lo referido por Ruiz, (2002), este método fue desarrollado para: (...) “estimar la confiabilidad e consistencia interna de una prueba. (...) el modelo es aplicable en las pruebas de ítems dicotómicos en los cuales existen respuestas correcta e incorrectas”. (p.64); en tal sentido, el procedimiento del modelo Kuder-Richardsdson es aplicable a correlaciones a través de proporciones de aciertos y desaciertos y de la varianza del total de aciertos.

Fórmula de la ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20) para calcular la confiabilidad del instrumento a aplicar en la recolección de datos:

Ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20)

$$Kr\ 20 = \frac{\left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{V_t - p \cdot q}{V_t} \right]}$$

En donde:

ru = Es el coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardsdson.

n = Es la cantidad de ítems del instrumento.

Vt = Es la varianza total de aciertos.

Σp^*q = Es la sumatoria de las varianzas por ítems.

Al aplicar la ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20) al instrumento piloto se obtuvo lo siguiente:

$$Kr20 = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{Vt-p^*q}{Vt} \right] \left[Kr20 = \frac{10}{9} \right] \left[\frac{1,07 - 0,92}{1,07} \right]$$

$$Kr20 = 0,91$$

Interpretación.

Al interpretar el resultado de 0,91 del coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardsdson al instrumento aplicado a la muestra piloto de acuerdo a la tabla de Rangos para la interpretación del Coeficiente de Confiabilidad presentada por Ruiz, (2002), significa que poseen un grado de confiabilidad muy alto,

Lo que indicar que sí el instrumento se aplica al mismo grupo en varias oportunidades, bajo las mismas condiciones, cabe esperar que se obtenga de 0,81 a 1,00 probabilidades de observar resultados muy semejantes.

Rangos para la interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.

Rango	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz, L. (2002). Instrumento de Investigación Educativa.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A los fines de dar cumplimiento al primer objetivo específico sobre el diagnóstico de la situación actual de los procedimientos administrativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara, se elaboraron dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales se plasman a continuación:

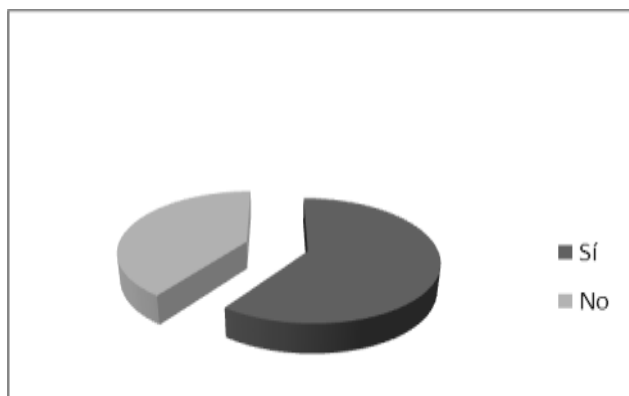
CUESTIONARIO DIRIGIDO A PERSONAS QUE HAYAN O ESTÉN EJECUTANDO PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS Y DE ÍNDOLE SIMILAR ANTE LA DIRECCIÓN DE HACIENDA DE LA ALCALDÍA SOCIALISTA DEL MUNICIPIO GUACARA.

1. Cuando solicita usted información a los funcionarios de la Alcaldía, ¿Tiene oportuna respuesta de los mismos?

Cuadro 1. Distribución según si cuando solicitan información a los funcionarios de la Alcaldía, tienen oportuna respuesta de los mismos.

SI		NO	
f	%	F	%
6	60	4	40

Gráfico 1. Distribución según si cuando solicitan información a los funcionarios de la Alcaldía, tienen oportuna respuesta de los mismos.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

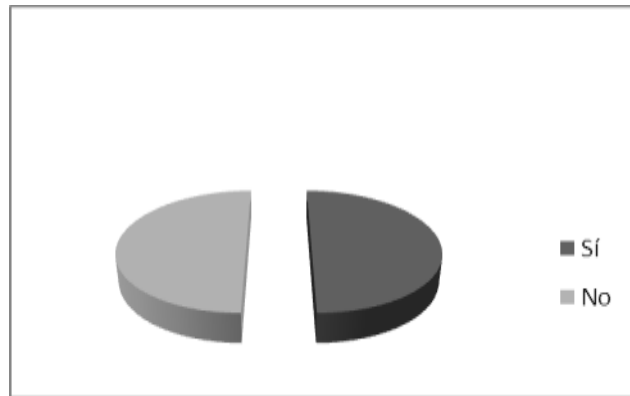
Análisis: A la interrogante sobre si Cuando solicita usted información a los funcionarios de la Alcaldía, ¿Tiene oportuna respuesta de los mismos? Seis de los entrevistados respondieron sí y cuatro que no había oportuna respuesta de los señalados funcionarios, haciéndose evidente que en ocasiones los funcionarios de la Alcaldía dan respuestas y en otras ocasiones no.

2. ¿Cree usted que la tramitación para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara, se desarrolla en un ambiente afable?

Cuadro 2. Distribución según si creen que la tramitación para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara, se desarrolla en un ambiente afable.

SI		NO	
f	%	F	%
5	50	5	50

Gráfico 2. Distribución según si creen que la tramitación para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara, se desarrolla en un ambiente afable.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

Análisis: Al particular relativo a si ¿Cree usted que la tramitación para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara, se desarrolla en un ambiente afable?

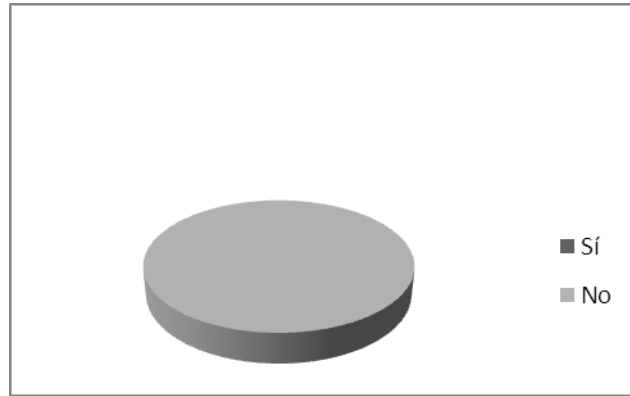
Cinco de ellos contestaron que sí y cinco que no, razón por la cual no existe uniformidad de criterios, lo que se traduce en que el ambiente donde se lleva a cabo el procedimiento administrativo señalado es a veces afable y otras veces no lo es.

3. ¿Piensa usted que en tales procedimientos se cumplen con las formalidades establecidas en la Ordenanza de Actividades Económicas para la expedición de la Licencia de Funcionamiento en la jurisdicción del Municipio Guacara?

Cuadro 3. Distribución según si piensan que en tales procedimientos se cumplen con las formalidades establecidas en la Ordenanza de Actividades Económicas para la expedición de la Licencia de Funcionamiento en la jurisdicción del Municipio Guacara.

SI		NO	
f	%	F	%
0	0	10	100

Gráfico 3. Distribución según si piensan que en tales procedimientos se cumplen con las formalidades establecidas en la Ordenanza de Actividades Económicas para la expedición de la Licencia de Funcionamiento en la jurisdicción del Municipio Guacara.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

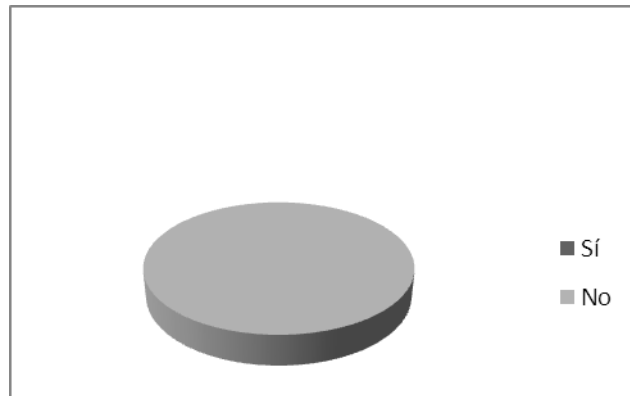
Análisis: Sobre la interrogante de si ¿Piensa usted que en tales procedimientos se cumplen con las formalidades establecidas en la Ordenanza de Actividades Económicas para la expedición de la Licencia de Funcionamiento en la jurisdicción del Municipio Guacara? Los diez encuestados respondieron negativamente, por lo que se consta entonces que se incumplen las formalidades legales establecidas en el procedimiento.

4. En su opinión, ¿Es adecuada la manera como se desarrolla ese procedimiento?

Cuadro 4. Distribución según si en su opinión, es adecuada la manera como se desarrolla ese procedimiento.

SI		NO	
f	%	F	%
0	0	10	100

Gráfico 4. Distribución según si en su opinión, es adecuada la manera como se desarrolla ese procedimiento.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

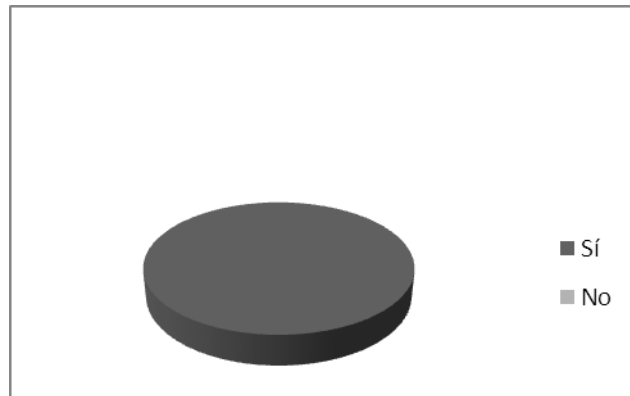
Análisis: Al preguntar: Si ¿Es adecuada la manera como se desarrolla ese procedimiento? Los diez encuestaron contestaron negativamente, por lo cual se manifiesta marcado descontento y desaprobación de la forma como se maneja este procedimiento administrativo, por parte de los funcionarios de hacienda de la alcaldía.

5 ¿Cree usted que es necesario establecer estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara?

Cuadro 5. Distribución según si creen que es necesario establecer estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara.

SI		NO	
f	%	F	%
10	100	0	0

Gráfico 5. Distribución según si creen que es necesario establecer estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

Análisis: Al referirse sobre: ¿Cree usted que es necesario establecer estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar ante la Dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guácara? Los diez encuestados respondieron que si era necesaria la aplicación de mecanismos que permitan la agilización del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia.

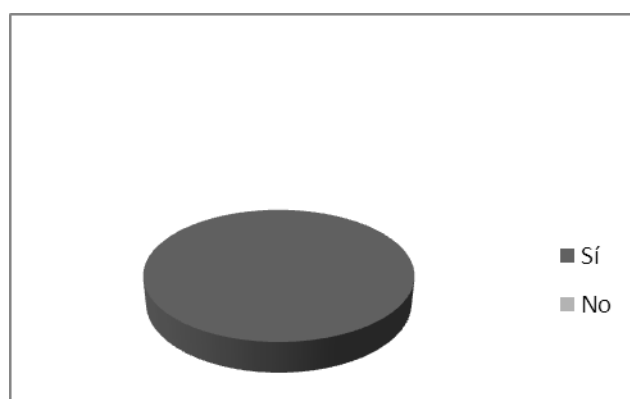
ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN DE HACIENDA DE LA ALCALDÍA SOCIALISTA DEL MUNICIPIO GUACARA DEL ESTADO CARABOBO.

1. ¿Considera usted que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo, cumple con los lapsos establecidos en la ordenanza que regula la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar?

Cuadro 1. Distribución según si consideran que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo, cumple con los lapsos establecidos en la ordenanza que regula la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar

SI		NO	
f	%	F	%
10	100	0	0

Gráfico 1. Distribución según si consideran que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo, cumple con los lapsos establecidos en la ordenanza que regula la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar



Fuente: (Gómez, C. 2016)

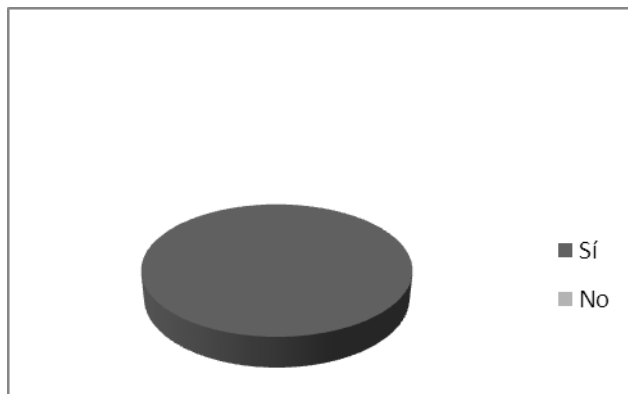
Análisis: Los diez entrevistados respondieron afirmativamente, evidenciándose que están conformes con el desarrollo de sus actividades dentro del citado procedimiento.

2. ¿Presta usted colaboración a los usuarios acerca de la agilización de los trámites relativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar?

Cuadro 2. Distribución según si prestan colaboración a los usuarios acerca de la agilización de los trámites relativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar.

SI		NO	
f	%	F	%
10	100	0	0

Gráfico 2. Distribución según si prestan colaboración a los usuarios acerca de la agilización de los trámites relativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

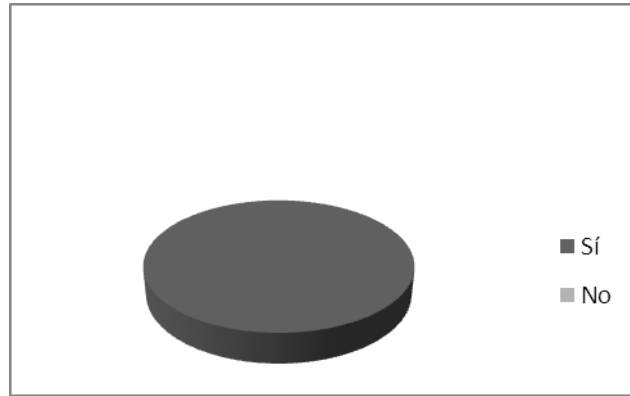
Análisis: A la interrogante sobre si ¿Presta usted colaboración a los usuarios acerca de la agilización de los trámites relativos para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar? Los diez encuestados dijeron prestar a los usuarios su colaboración en el desarrollo de los pasos necesarios para la obtención de la licencia.

3 ¿Considera usted que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo cuenta con un personal debidamente calificado para dar oportuna respuesta a los usuarios en la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar?

Cuadro 3. Distribución según si consideran que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo cuenta con un personal debidamente calificado para dar oportuna respuesta a los usuarios en la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar.

SI		NO	
f	%	F	%
10	100	0	0

Gráfico 3. Distribución según si consideran que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo cuenta con un personal debidamente calificado para dar oportuna respuesta a los usuarios en la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

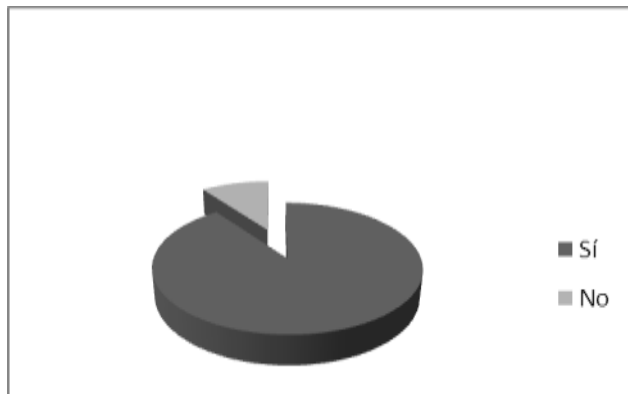
Análisis: Al particular referido a si ¿Considera usted que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo cuenta con un personal debidamente calificado para dar oportuna respuesta a los usuarios en la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar? Los diez funcionarios encuestados respondieron que si piensan que están debidamente calificados para el desempeño de sus funciones.

4. ¿Considera usted que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo posee procedimientos que permitan la simplificación de los trámites administrativos intentados en esta?

Cuadro 4. Distribución según si consideran que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo posee procedimientos que permitan la simplificación de los trámites administrativos intentados en esta.

SI		NO	
f	%	F	%
9	90	1	10

Gráfico 4. Distribución según si consideran que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo posee procedimientos que permitan la simplicación de los trámites administrativos intentados en esta.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

Análisis: A la pregunta si ¿Considera usted que la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo posee procedimientos que permitan la simplicación de los trámites administrativos intentados en esta? Nueve de ellos respondieron afirmativamente y uno en forma negativa, manifestando la mayoría de ellos conformidad con el procedimiento actual.

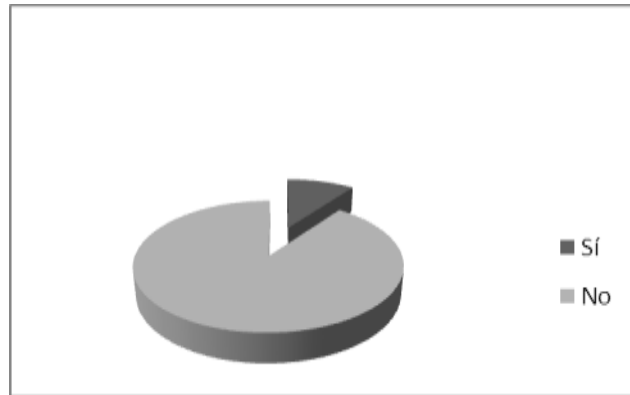
5 ¿Cree usted necesario el desarrollo de estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar?

Cuadro 5. Distribución según si creen necesario el desarrollo de estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar.

SI		NO	
f	%	F	%
1	10	9	90

Gráfico 5. Distribución según si creen necesario el desarrollo de estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de

la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

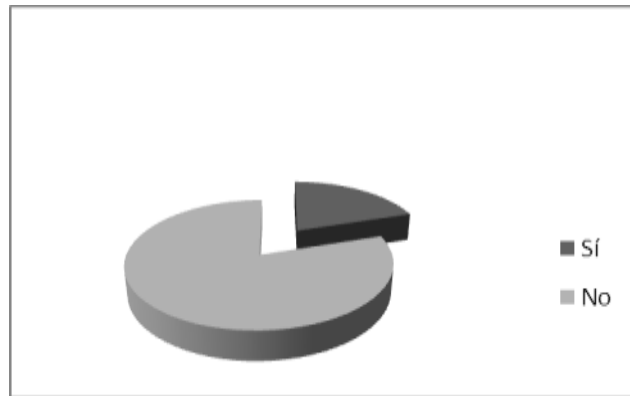
Análisis: A la interrogante: ¿Cree usted necesario el desarrollo de estrategias que permitan la simplificación del procedimiento administrativo para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicios y de índole similar? Nueve de ellos respondieron que no y uno que sí, nuevamente manifiestan conformidad con el proceso actual.

6. ¿Considera usted que es factible el desarrollo de tales estrategias por parte de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo?

Cuadro 6. Distribución según si consideran que es factible el desarrollo de tales estrategias por parte de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo.

SI		NO	
f	%	F	%
2	20	8	80

Gráfico 6. Distribución según si consideran que es factible el desarrollo de tales estrategias por parte de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo.



Fuente: (Gómez, C. 2016)

Análisis: A la pregunta de: ¿Considera usted que es factible el desarrollo de tales estrategias por parte de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara del Estado Carabobo? Dos respondieron que sí y ocho que no, existiendo disparidad en la opinión de los funcionarios entrevistados.

4.2 A los fines de desarrollar el segundo objetivo de la investigación se precisa la normativa legal vigente relativa a los simplificación de los trámites administrativos:

En Gaceta Oficial Nro. 40.549 del 26 de noviembre de 2014 fue reimpresso por error material el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (en lo sucesivo “**Decreto-Ley**”), originalmente publicado en Gaceta Oficial Nro. 6.149 Extraordinario, de fecha 18 de noviembre de 2014. Los aspectos más destacados son los siguientes:

1.- Objeto del Decreto-Ley

Su objeto es establecer los principios y bases conforme a los cuales, se simplificarán los trámites administrativos que se realicen ante la Administración Pública.

2.- Ámbito de Aplicación

Se aplicará a los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal.

3.- Creación de una Autoridad Nacional Unificada en Materia de Trámites Administrativos como ente rector del nuevo Sistema Nacional de Trámites Administrativos

Se crea la Autoridad Nacional Unificada en Materia de Trámites Administrativos representada por el Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos, (INGETYP). Esta autoridad unificada goza de personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional, quedando los órganos y entes de la Administración Pública bajo su dirección. Quien ejerza la presidencia del INGETIYP presidirá el Directorio a que se refiere el artículo 60 del Decreto-Ley, en su carácter de Autoridad Nacional de Simplificación de Trámites y Permisos, cargo que será de libre nombramiento y remoción.

Los órganos y entes de la Administración Pública estarán bajo las directrices de la INGETYP en cuanto a los lineamientos para la elaboración de planes de simplificación de trámites (artículo 6).

Además, contará con un Directorio, también presidido por la Autoridad Nacional de Simplificación de Trámites y Permisos, es decir, el presidente del (INGETIYP) quien será de libre nombramiento y remoción. (Artículo 60)

El INGETYP tendrá a su cargo como ente rector, la formulación de líneas estratégicas y la coordinación de los órganos y entes de la Administración Pública en todo lo atinente al Sistema Nacional de Trámites Administrativos (SISTRAD), conformado por el conjunto de políticas públicas, estrategias, órganos y entes, procedimientos, archivos, plataformas tecnológicas y además por todos aquellos servicios que sirvan a su funcionamiento.

En los Títulos incorporados referentes a la Rectoría, Dirección y Gestión Pública en Materia de Trámites Administrativos y al Régimen Patrimonial y Financiero del INGETYP se crea el SISTRAD, que estará dirigido por el INGETYP de acuerdo a las competencias establecidas en el artículo 55 del Decreto-Ley, al cual se le suprimieron los numerales 4° y 6° de un total 7 en la reimpresión respecto a la primera publicación en Gaceta Oficial, y quedó reducido a 5 numerales en la reimpresión de fecha 26 de noviembre de 2014.

El INGETYP se encargará de la supervisión, control y evaluación de la elaboración y ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos de la Administración Pública Nacional.

A diferencia de lo anterior, los órganos y entes encargados de la planificación y desarrollo correspondiente a la entidad territorial de que se trate serán los encargados de supervisar, controlar y evaluar la elaboración y ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos de la Administración Pública Estatal y Municipal.

Con respecto a la Rectoría, Dirección y Gestión Pública en Materia de Trámites Administrativos, cabe destacar que en la primera publicación fue identificada al

INGETYP como “*Órgano Rector*” constituido por una “Comisión Presidencial” y en la reimpresión se denominó “*Rectoría*”.

4.- Actuación de oficio del Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos (INGETYP)

El INGETYP podrá eliminar de los trámites autorizaciones innecesarias, solicitudes excesivas de detalles y suprimir requisitos y permisos no previstos en el Decreto-Ley bajo los supuestos de los artículos 13 y 14 de ese mismo Decreto, mediante providencia de carácter general, previa notificación al organismo ante el cual curse el trámite o permiso.

La referida actuación de oficio del INGETYP conforme al artículo 15 del Decreto Ley procederá “*cuando un órgano o ente de la Administración Pública no proceda a la eliminación y supresión ordenadas en los dos artículos precedentes, la autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos podrá proceder a hacerlo mediante providencia de carácter general, previa notificación al organismo en un plazo de al menos sesenta (60) días continuos, anteriores a la fecha de publicación de la referida providencia*”. (Omissis).

Esta potestad igualmente prevista en la primera publicación del Decreto-Ley requería autorización del órgano rector en la materia para proceder a la eliminación establecida en los artículos señalados anteriormente, cuando es el mismo órgano rector (INGETYP) quien tiene la competencia.

5.- Régimen Patrimonial y Financiero del INGETIYP.

El INGETIYP tendrá los siguientes ingresos: los recursos aprobados por el Ejecutivo Nacional para el INGETIYP, los importes por las multas pagadas, los ingresos provenientes de su gestión, además el aporte del sector público.

6.- Aporte.

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional a cuyo cargo se encuentre la percepción con ocasión a la realización de trámites administrativos deberán abonar al INGETYP un medio por ciento (0,5%) del monto total de tasas que recauden con ocasión de la prestación de servicios.

El referido aporte deberá efectuarse dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes en las cuentas que indique el INGETIYP.

El Presidente de la República en Consejo de Ministros, podrá dispensar total o parcialmente el pago del aporte previsto en el artículo 64 cuando razones de racionalidad o economía administrativa así lo justifiquen.

7.- La Administración Pública, la emisión de sus actos y la exigencia de documentos a los particulares

Se incorpora como novedad el artículo 16 que establece el Aporte de Información mediante formularios pre elaborados y bajo el principio de buena fe, el artículo 17 en sus apartes 1° y 3° referidos a la Emisión de sus Actos o Resultados a través de medios tecnológicos, y el artículo 18 con la prohibición de solicitar copias certificadas de determinados documentos, sin embargo, en su aparte 2° agrega que el INGETIYP podrá autorizar a determinados organismos la exigencia de copias certificadas para ciertos trámites de manera particular cuando razones legales, funcionales o tratados suscritos y ratificados por la República lo justifiquen. Esta autorización podrá emitirse de manera temporal cuando se estime procedente la eliminación posterior de dicho requisito.

Indistintamente, el INGETIYP podrá también autorizar a entes u órganos públicos a requerir determinados documentos o instrumentos probatorios; aun cuando el artículo 26 reza que la Administración Pública se abstendrá de exigir a los interesados pruebas distintas a las expresamente exigidas en la ley.

De los artículos enunciados, el artículo 17 sustituye el artículo 16 del Decreto-Ley derogado que se refería a los ejemplares de los actos emanados de la Administración; y el artículo que se refería a la Partida de Nacimiento fue suprimido

8.- Simple Representación.

Se establece la representación acreditada mediante “carta poder”, en los casos que el interesado no pueda realizar su trámite personalmente (artículo 32).

9.- Condición de Servidores Públicos

Denomina “Servidores Públicos” a todos los que estén bajo cualquier situación de empleo público y que presten un servicio con ocasión a un trámite administrativo.

10.- Uso preferente de tecnologías en la información sobre los trámites administrativos

Fue modificado el artículo 37, y ahora el artículo 38 del Decreto-Ley referente a la información que ha de ofrecerse al público, se deberá dar preferencia al uso de tecnologías de información por medio de acceso remoto, debiendo tener los órganos y entes de la Administración Pública sitios de internet con vínculos que permitan a los interesados acceder a la información sobre sus trámites.

11.- Potestad reglamentaria de la Autoridad Nacional Unificada (INGETYP)

Los servicios de atención al público previsto en el derogado artículo 40 y ahora protegido por el artículo 41 del nuevo Decreto-Ley, estarán bajo la supervisión del INGETIYP, órgano que podrá dictar regulaciones especiales sobre su funcionamiento y de obligatorio cumplimiento para todos los órganos y entes de la Administración Pública.

Se establece la posibilidad de que órganos y entes de la Administración Pública incluso de distintas ramas del Poder Público o distintas entidades político territoriales,

puedan suscribir encomiendas mediante la cual acuerden la gestión conjunta de varios trámites administrativos, de forma parcial o total.

El INGETYP dictará las regulaciones sobre los sistemas de información centralizada y de transmisión electrónica de datos, incluso a la centralización de información o base de datos.

12.- Administración de las Ventanillas Únicas y otras potestades de control

Las tarifas vigentes deben ser difundidas, de manera que permitan a las personas conocer los importes de liquidación y pago de tales obligaciones, conservando el incentivo a la utilización del sistema financiero pudiendo efectuarse los pagos por transferencias electrónicas de fondos y sistemas de crédito.

Los órganos y entes podrán crear oficinas en las cuales puedan realizarse simultáneamente trámites correspondientes a distintos órganos o entes, denominadas “ventanilla única” (Artículo 49).

En el artículo 59 se establece dentro de las competencias de la Autoridad Nacional Unificada, “*controlar las Ventanillas Únicas creadas por los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal*”, así como recaudar y administrar los aportes establecidos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

El nuevo Decreto-Ley en los artículos 63 y siguientes, le atribuye funciones de control y evaluación al INGETYP, ente que conjuntamente con el órgano competente promoverá la participación popular en el diseño y control de las actividades encaminadas a simplificar los trámites administrativos.

13.- Modificación de los Planes de Simplificación de Trámites

La modificación de planes de simplificación de trámites en el curso de su ejecución, deberá ser debidamente justificada por el respectivo órgano o ente de la Administración Pública Nacional, Estadal o Municipal, ante el INGETYP.

14.- Sanciones

El suministro de información falsa por parte de los particulares en el curso de las tramitaciones administrativas continua siendo sancionado con multa entre siete unidades tributarias (7UT) y veinticinco unidades tributarias (25UT), según su gravedad (artículo 70).

También serán sancionados los servidores públicos o empleados al servicio de la Administración que sean responsable del retardo, omisión o distorsión de los trámites administrativos, esto con multa entre el veinticinco (25%) y cincuenta (50%) por ciento de su remuneración total correspondiente al mes en que cometió la infracción. Se mantiene el artículo referente a que las multas serán impuestas sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que acarree (artículo 71).

La imposición de multas ya no se hará conforme al procedimiento establecido en el Capítulo IX del Título XII de la Ley Orgánica de Hacienda Pública Nacional como establecía el artículo 59 de la Ley derogada. El Decreto-Ley establece expresamente cual será el procedimiento a seguir para la imposición de multas.

La sanción será impuesta mediante Providencia Administrativa de acuerdo con el reglamento de funcionamiento del INGETYP previo cumplimiento del levantamiento del acta donde consten específicamente todos los hechos relacionados con la infracción y del procedimiento llevado ante el INGETYP iniciado de oficio, por denuncia o por solicitud del respectivo órgano o ente que tuviere la presunción de las infracciones (artículo 73).

15.- Procedimiento Sancionatorio

Los hechos relacionados con la infracción que se impute, deberán hacerse constar mediante acta en un plazo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, y deberá estar firmada por el funcionario interviniente y el presunto infractor (artículo 73).

El inicio del procedimiento podrá realizarse de oficio, a solicitud de parte interesada, mediante denuncia ante el Instituto; o por solicitud del respectivo órgano o ente público que tuviere la presunción de la comisión de las infracciones establecidas en el Decreto-Ley (artículo 73).

15.1 Apertura, notificación y descargos

En el mismo acto que se ordene la apertura del procedimiento sancionatorio, el funcionario competente ordenará la notificación del presunto infractor, a fin de que tenga conocimiento e los hechos que dieron inicio al procedimiento.

A partir de la notificación efectiva del presunto infractor, éste cuenta con un lapso de que no podrá ser menor de diez (10) días ni mayor de quince (15) días hábiles para consignar escrito razonado de sus alegatos o descargos y promover las pruebas que considere pertinentes.

15.2 Terminación anticipada

Consignado el escrito de descargos o vencido el lapso sin que ello ocurriera, el funcionario que conozca del caso podrá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes:

a) Levantar Acta de Conformidad que pone fin al procedimiento y ordenar el archivo del expediente, si considera que los hechos o circunstancias no revisten carácter ilícito o no le fueren imputables al presunto infractor.

b) Imponer inmediatamente la sanción y emitir la respectiva planilla de liquidación de multa, si el presunto infractor admitiere todos los hechos que le son imputados. Se dejará constancia de ello en acta poniendo fin al procedimiento.

15.3 Apertura a pruebas

Los hechos sobre los cuales no haya reconocimiento se continuará el procedimiento con la apertura de un lapso probatorio de diez (10) días hábiles vencidos los tres (3) días hábiles a que se refiere el encabezado del artículo 75.

El lapso de diez (10) días hábiles comprende dos (2) días de ellos para la admisión de las pruebas que hubieren sido promovidas en el escrito de descargo, dos (2) días hábiles para recurrir la inadmisión de las pruebas, un (1) día hábil para decidir el recurso contra la inadmisión de las pruebas, y cinco (5) días hábiles para la evacuación de las que hayan sido admitidas.

15.4 Prórroga del lapso probatorio

El funcionario competente podrá acordar por una sola vez, una prórroga de hasta diez (10) días hábiles, en aquellos casos de especial complejidad, a fin de practicarse otras pruebas o ensayos que juzgue conveniente.

15.5 Prescindencia del lapso probatorio

No se abrirá el lapso probatorio en los asuntos de mero derecho, de oficio o a petición de parte.

15.6 Decisión del Procedimiento Sancionatorio

Vencido el lapso probatorio, el funcionario dispone de diez (10) días continuos para deliberar y emitir la decisión correspondiente. Vencido dicho lapso se considerará resuelto negativamente.

16.- Cancelación de multas

El infractor dispondrá de treinta (30) días continuos para la cancelación de la multa ante el INGETYP, contados a partir de haya quedado firme la sanción. La cancelación se hará en las cuentas del Tesoro Nacional.

17.- Sustanciación de Recurso jerárquico

Contra la decisión sancionatoria podrá interponerse Recurso Jerárquico dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación, ante el superior jerárquico del funcionario que hubiere dictado el acto, o ante la unidad administrativa, o funcionario que indique el reglamento del Instituto que dispondrá de un lapso de cinco (5) días hábiles para su admisión. La interposición del recurso no suspenderá la ejecución del acto (artículo 79).

Acompañado al escrito recursivo deberá consignar la documentación que considere pertinente y todas las pruebas que estime convenientes, teniendo un lapso de quince (15) días hábiles a partir de la recepción del recurso.

Vencido el lapso anterior, el recurso deberá ser decidido en los quince (15) días siguientes mediante acto motivado (artículo 81). En este artículo no especifica que sean días continuos como lo hace en el artículo 77 referente a la decisión de la sanción.

18.- Disposiciones Transitorias

Las máximas autoridades de los órganos y entes de la Administración pública Nacional, Estatal y Municipal deberán presentar ante INGETYP en un lapso de ciento ochenta días (180) a partir de la entrada en vigencia del Decreto-Ley los planes de simplificación de trámites administrativos que se realicen ante los mismos.

Así como los órganos competentes de los Estados y Municipios y demás entidades locales deberán dentro de los noventa días (90) días siguientes a la entrada en vigencia del Decreto-Ley dictar la Leyes, Ordenanzas u otros instrumentos normativos que sean necesarios para su efectivo y cabal cumplimiento.

19.- Disposición Derogatoria

Finalmente, se deroga el Decreto N° 6.265 de fecha 22 de julio de 2008, publicado en la Gaceta Oficial N° 5.891 Extraordinario de fecha 31 de julio de 2008, por el cual se dictó el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites.

20.- Entrada en Vigencia del Decreto-Ley

A diferencia de la publicación en Gaceta Oficial de fecha 18 de noviembre de 2014 que establecía en su disposición final que su entrada en vigencia era a partir del 1 de enero de 2015, la reimpresión del Decreto-Ley establece que entrará en vigencia a partir de su publicación en Gaceta Oficial, es decir, a partir del 26 de noviembre de 2014.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

De la entrevista a los funcionarios municipales se pudo determinar que existe un amplio consenso para realizar un plan de simplificación de trámites para la obtención de la licencia de Actividades Económica, desarrollando el tercer objetivo específico de la investigación.

Igualmente se evidenció la necesidad de simplificar el proceso de obtención de la licencia, además que están dispuestos a comprometerse en un programa que permita alcanzar tal objetivo y consideran que es posible alcanzar una adecuada coordinación entre las personas de los distintos departamentos.

5.1 Descripción de la propuesta

Durante la última década se ha incrementado en la Administración pública la necesidad de contar con sistemas de gestión que garanticen la satisfacción de los clientes y una mayor sostenibilidad en el tiempo, al optimizar su imagen y generar espacios de gobernabilidad y participación social soportados en una gestión efectiva con sistemas gerenciales de control y calidad que irradian mejoramiento continuo en todos sus niveles.

Dentro del contexto mundial, uno de los focos que determinan la gobernabilidad de un Estado, es la relativa a la percepción que tiene el ciudadano de los trámites públicos en relación con sus necesidades. Es así como se denota la importancia de la visión de la política pública, donde se impulsen estrategias de mejoramiento continuo en la relación Estado-Ciudadano, a la luz de los trámites a realizar, con el fin que integre una visión política a un quehacer constante de los diferentes grupos que prestan servicios estatales.

Dentro de la visión institucional que enmarca a cada servidor público y de los responsables de la implementación de esta política, se debe asumir como eje de acción la mejorar los niveles de gobernabilidad con el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios del Estado con una visión integradora, la cual requiere el

replanteamiento de algunos aspectos significativos de los modelos de gestión de calidad y de control frente a la gran responsabilidad social de implementar una política de manejo de trámites.

En ese orden de ideas, la solicitud de un trámite se caracteriza por generar un proceso institucional y culmina en la entrega de un servicio o producto que requiere de la implementación de estrategias de mejoramiento continuo, a partir de las necesidades y condiciones del usuario y de la actualización de los modelos de gestión institucional.

La simplificación de los trámites constituye una de las garantías que da la administración a las personas en relación a su derecho oportuna respuesta. Por ello es de vital importancia que las Administraciones públicas ofrezcan mecanismos expeditos para la realización de las gestiones que los ciudadanos requieran ante sus oficinas.

En el caso de la licencia de actividades económicas, de industria, comercio o de índole similar que exigen los municipios en virtud de su potestad tributaria, a los fines que se realicen actividades económicas de industria, de comercio o de índole similar en la jurisdicción de Municipio, es conveniente facilitar estos trámites, activando los procesos económicos, lo cual redundará en un incremento de los ingresos municipales.

Por lo tanto se persigue la aplicación de criterios coherentes en los servicios que se prestan al ciudadano a través del diseño de un procedimiento continuo, sin retrocesos ni retrasos, ágil y transparente; es reducir tiempos, requisitos, procedimientos, barreras y cargas de acceso ocasionadas, orientándose hacia una información integrada, interactiva y personalizada para lo cual se debe procurar utilizar tecnologías de información como Internet, desarrollo de software, unificación de formularios y convenios interinstitucionales.

Este proceso implica también, reducir la complejidad cada vez que sea posible, conduciendo a menos etapas, menos interdependencias, menos procedimientos. Es la organización lógica de las actividades, con el fin de obtener un mayor rendimiento en los trámites. En ese sentido, la simplificación de este trámite permitirá actualizar la

base de contribuyente, llevar un registro actualizado de usuarios, y dejará en claro la orientación de las actividades económicas que se están desarrollando en el Municipio,

5.2 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General:

Modernizar la gestión municipal a través de la simplificación del trámite para la obtención de la licencia de actividades económicas de industria, comercio o de índole similar a los fines de propiciar mayor eficiencia, eficacia y productividad en la gestión de la dirección de Hacienda de la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara.

Objetivos Específicos:

Identificar los elementos de los procesos de trabajo que se realizan en las áreas de atención para proporcionar trámites y servicios a la ciudadanía.

Conocer las etapas y los documentos que intervienen en cada etapa del proceso para la reducción de los pasos y requisitos solicitados de tramitación de la licencia.

Resultados Esperados

- Disminución del número de visitas a la Alcaldía
- Disminución efectiva de los costos financieros y de transacción

5.3 Justificación de la Propuesta

Un proyecto de simplificación de trámites potencia la actividad económica en el municipio y genera más puestos de trabajo, redundando en mayor calidad de vida para sus habitantes.

Varios de los trámites seleccionados para simplificar son complejos su resolución involucra la participación de distintas unidades de la Dirección de Hacienda, así como de otras direcciones que obligan a las personas a realizar un largo trabajo de obtención de autorizaciones y documentos, que son a la vez parte del total del trámite que se quiere realizar.

De allí que con esta propuesta se logre una mayor interoperatividad, reducción de tiempo y costos para las personas al efectuar trámite, alta disponibilidad del servicio y una mejor información y transparencia de los procedimientos administrativos para las personas.

De igual modo el sistema reportará las cuestiones incidentales que se susciten en relación con la solicitud, de modo que puedan en todo momento aportar documentos u elementos de juicio que ayuden a resolverlos o alegar defectos del procedimiento infracción de los plazos señalados.

5.4 Lineamientos Metodológicos para la formulación del plan de simplificación de trámites.

La organización debe verse como un sistema conformado por una serie de partes que interactúan entre sí y no concentrarse en partes aisladas del mismo. Cuando se hacen análisis parciales, no debe olvidarse su conexión con el todo, dado que allí se definen sus interrelaciones e interacciones para lograr el cumplimiento de los objetivos. Sólo se logra entender la organización al contemplarla como un todo que la integra y no a través de cada elemento individualmente. El análisis de los procesos de los trámites se efectúa para detectar los principales problemas e identificar las posibles alternativas de solución para lograr un trámite más simple.

Contar con una herramienta de planeación es fundamental para alcanzar el éxito en la formulación del plan de trabajo que se va a adelantar en materia de revisión de trámites, procesos y procedimientos. Es necesario determinar de manera muy precisa cuál es el resultado final que se desea alcanzar, por lo que resulta importante formular los objetivos específicos, determinar las actividades que se han de desarrollar, prever

el tiempo de ejecución de cada una de ellas, los responsables y las metas por cumplir a corto plazo (normalmente a un año).

Con el fin de implementar los cambios sugeridos, se elabora el plan de acción, documento que contiene las recomendaciones y propuestas de los cambios necesarios para mejorar la eficiencia y efectividad del trámite evaluado y la oportunidad de la implementación de cada mejora. El plan de acción debe contemplar todas las actividades requeridas para llevar a cabo la racionalización del trámite, el cual se debe remitir a la cabeza del sector o departamento para poder obtener una visión integral del comportamiento de esta política en cada sector administrativo o departamento.

En aras de garantizar la implementación de la política de simplificación del trámite, el director de hacienda designará a un responsable de la Alta Dirección, que lidere la implementación de las diferentes etapas de esta política, para lo cual se recomienda conformar un equipo técnico para su implementación.

Este equipo tendrá la responsabilidad de definir el plan de acción para el levantamiento y revisión de la información detallada de los trámites y servicios llevados a cabo dentro de la dirección para la obtención de la Licencia de Actividades Económicas. Igualmente diseñará los formatos necesarios para sistematizar la información que se recolecte.

El equipo responsable debe consolidar la información actualizada de los trámites con el fin de visualizar los factibles procesos de mejoramiento a partir de criterios claros que permitan establecer avances reales en el desarrollo de cada trámite.

Para este caso es necesario analizar:

- El tiempo real que se emplea en la realización de un trámite.
- Los tiempos parciales de un procedimiento para un trámite.
- Los tiempos que pueden ser efectivos para el trámite.
- El tiempo externo o ajeno a la entidad.
- El tiempo burocrático.

- La población objetivo a la cual está dirigido.
- El valor monetario que paga el usuario por el trámite.
- Los costos en que incurre la entidad en la realización del trámite.
- El diligenciamiento o no de formularios necesarios.

5.4.1 Establecimiento de Criterios de identificación de trámites por simplificar

El objetivo de esta etapa es priorizar estrategias para el mejoramiento de los trámites seleccionados, contemplando el análisis de los principios establecidos en la ley de Simplificación de trámites administrativos.

Si bien el levantamiento de los trámites en apariencia resulta sencillo, se recomienda tener en cuenta en esta etapa lo siguiente:

- Observar detenidamente y en varias oportunidades el desarrollo del trámite antes de empezar a levantar la información.
- Consultar a las personas involucradas, más de una vez si es necesario, sobre determinados pasos o aspectos del trámite.
- Hacer el registro de lo que ocurre en la forma más exacta, concreta y fidedigna.
- Consultar con los que intervienen en el trámite para asegurarse que el desarrollo identificado es correcto.
- Reunir los formatos utilizados en el trámite con el diligenciamiento que normal.

En el proceso de levantamiento de información es importante indagar en profundidad sobre el tipo de trabajo que se realiza y los resultados que se obtienen, a través de las siguientes preguntas:

¿Qué se hace? Se refiere a los métodos y técnicas aplicados en cada actividad del trámite para establecer el nivel de sistematización de la misma.

¿Para qué se hace? Hace referencia al fin que se persigue con el trámite.

¿Quién lo hace? Indica las unidades que intervienen y el cargo de la persona que ejecuta la función.

¿Cómo se hace? Sirve para establecer la metodología y prácticas usadas para realizar la función.

¿Con qué se hace? Indica los equipos y herramientas de programas informáticos usados para soportar la función.

A medida que se valida la información (total o parcial) el equipo debe llevar un registro de la misma, identificando los posibles problemas o sugerencias para el mejoramiento del trámite. Adicional a los pasos relacionados, se registran los tiempos y movimientos dedicados a cada actividad, para lograr establecer el costo de los trámites o servicios y la reducción alcanzada una vez sea racionalizada. Además, es importante registrar la información, tanto del trámite o servicio actual como del propuesto.

De otra parte la información debe ser verificada a través de los siguientes mecanismos:

Entrevistas: Consiste básicamente en celebrar reuniones individuales o grupales con el personal involucrado en el trámite, si es factible con los usuarios del mismo, al igual que con sus superiores, para conocer cuáles son las dificultades que se identifican sobre el trámite o servicio y cuáles son sus sugerencias.

Observación Directa: Tiene como finalidad efectuar visitas en el campo de acción para observar directamente el trámite, e identificar las necesidades de los ciudadanos y de los servicios brindados por la entidad. Esto permite comparar la información proporcionada en los manuales de procedimientos, instructivos y normas, entre otros, con la realidad. Así mismo, ayuda a tener una idea de las condiciones y formas de trabajo.

También debe mantenerse una actitud interrogante y crítica ante las respuestas obtenidas frente a cada trámite, hasta convencerse realmente de la validez de la misma o hasta encontrar una forma más de realizar las tareas. Para facilitar el análisis de los trámites, la respuesta a las preguntas debe conducir a un trámite más racional y para lo cual es indispensable que los interrogantes se apliquen sistemáticamente,

junto con nuevas ideas que permitan combinar o redondear, simplificar y desarrollar un nuevo trámite.

Desarrollo del Inventario General de Trámites

Respecto de los trámites, se debe analizar y verificar como mínimo el soporte legal que crea o autoriza el trámite y la no inclusión de requisitos y exigencia de documentos, tales como autorizaciones o permisos que no estén previstos en la Ley.

Para la identificación de los trámites y servicios, se deben seguir los siguientes pasos:

A partir de los procesos, procedimientos y misión, se debe realizar un inventario de los productos que ofrece la entidad al usuario. Del inventario que resulte, se deben identificar los trámites como aquellos que tienen soporte legal y los servicios, como aquellos que a pesar de tener una relación directa con la actividad misional de la entidad, no cuentan con un soporte legal.

Una vez culminada la tarea de inventario de trámites y el plan de acción definido por el equipo se debe realizar el levantamiento de la información exigida para el diligenciamiento de los formatos.

5.4.2 Definición de las Variantes en la oportunidad, localización y presentación de trámites frecuentes.

Se debe analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales, es decir, aquellos en los que participan otras direcciones de la Alcaldía y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley de Simplificación de trámites administrativos.

Una vez que se cuenta con la información es recomendable determinar si la gestión se realiza internamente con oportunidad, o bien, si existen tiempos muertos o de espera no imputables al ciudadano o usuario y que repercuten en tiempos

excesivos para la conclusión del trámite. Cabe mencionar que el tiempo debe cuantificarse en días, horas o minutos hábiles.

Igualmente es recomendable identificar aquellas actividades que se requieren para proporcionar el trámite, identificando cuáles corresponden al usuario y cuáles son ejecutadas por el servidor público, con la finalidad de determinar si existe coordinación o si se presentan desfases.

Trámites Centralizados Son aquellos que se atienden en un solo punto a nivel nacional, siendo éstos de alta frecuencia, provocando largas colas y generando un alto costo en el traslado de los ciudadanos.

Trámites Transversales Aquellos que son frecuentes para la entidad donde se tramita, pero a su vez constituyen requisitos de otros trámites en otras entidades.

Criterios de Simplificación de trámites asociada a la mejor atención al ciudadano.

- Alta Frecuencia de los trámites.
- Impacto favorable en la percepción de los ciudadanos.
- Simplificación y facilitación de medios al servicio del ciudadano para acceder y concretar su trámite, sea por medios físicos y/o virtuales. (Página web / PSCE).
- Implementar mecanismos y estilos de atención.

5.4 3. Identificación de los Problemas de la Situación Actual

Cada organización tiene un conjunto de objetivos para cumplir, que se materializan según los distintos procesos que se adelantan en su interior. Existen procesos altamente complejos que involucran un sinnúmero de interrelaciones entre individuos, materiales, equipos, tecnología y dinero, así como otros más sencillos que sólo requieren un mínimo de elementos para relacionarse. Desde el punto de vista macro, los procesos se constituyen en el factor clave para manejar o dirigir una organización. Un proceso puede subdividirse en subprocesos que lo soportan y

coadyuvan, en los que se da una relación lógica con las fases o etapas que contribuyen al objetivo del proceso y de los procedimientos que soportan el cumplimiento de las fases o etapas.

Luego de seleccionar los trámites a simplificar se ejecuta un Plan de Simplificación que comprenda:

1. Descripción
2. Análisis de procesos
3. Propuesta de simplificación
4. Implementación

Diagnóstico de la situación:

El resultado de esta fase muestra la causa o las causas que se deberán proponer en el plan de mejoramiento, y que pueden corresponder a acciones de diferente alcance.

Una vez formalizada la estrategia de mejora, se deben conformar equipos de trabajo que tendrán la labor de identificar cuál o cuáles son las razones o motivos que originan los «problemas» detectados en el proceso, procedimiento o trámite. Para el análisis de causas se debe obtener la mayor cantidad de información posible sobre el proceso que se va a mejorar, aplicar herramientas metodológicas que permitan establecer las causas de las situaciones susceptibles de mejora en el proceso en cuestión.

De este modo se evita que se concentre en corregir eventos y no en su finalidad: mejorar el proceso y su desempeño. Para ello se recomienda realizar las siguientes actividades:

1. Identificación de las razones para simplificar el trámite
2. Selección de los procesos que participan
3. Identificación de las fuerzas que presionan el cambio
4. Identificación de los aspectos de la organización que sería por el cambio

5. Selección de variables, de organización y de los procesos
6. Identificación de herramientas para enfrentar el cambio
7. Plan de entrevistas.
8. Elaboración de informes

Análisis de la Situación:

Se requiere en esta etapa el análisis de los datos obtenidos en la otras fuentes, considerando minuciosamente los documentos requeridos, las actividades que se realizan y los tiempos en que se realiza cada actividad; con la finalidad de determinar los requisitos que pueden ser eliminados considerando su uso y su destino, paralelamente se deberá llenar un cuadro con los requisitos propuestos, utilizando los formatos diseñados para tal fin, indicando los actuales y propuestos, respectivamente.

Es necesario realizar un análisis del diagrama secuencial el cual refleja las actividades del trámite, con el fin de efectuar un estudio objetivo del mismo, que permita detectar fallas, omisiones, duplicidades, carencia de autoridad y/o recursos, etc., que se generen en la secuencia de las actividades, así como excesividad y complejidad de los recursos o medios utilizados.

Se contempla la realización de las siguientes actividades:

- Análisis de los resultados obtenidos.
- Comparación con modelos u otras alcaldías
- Proposición de las áreas, variables o procesos de intervención.

5. 4. 4 Identificación de las principales variables del trámite que describen su proceso.

El sector público y sus entidades cuentan con recursos financieros, humanos y de infraestructura limitados que es necesario optimizar. Por tanto, los esfuerzos en proyectos o acciones de mejora deben orientarse hacia aquellos que generen un

mayor impacto en los usuarios. Los mapas de procesos son entendidos como representaciones gráficas de los procesos del sistema y su interrelación, partiendo de las necesidades de los usuarios hasta su satisfacción.

En cualquier caso, es necesario definir los subprocesos, si aplica, y los procedimientos que conforman los procesos. Los subprocesos corresponden a una agrupación de procedimientos que representan el cómo se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos, en términos de actividades. Se debe tener en cuenta que tanto los subprocesos como los procedimientos deben cumplir condiciones de secuencialidad, complementariedad y lógica, lo cual indica que no podría iniciarse el segundo sin haber terminado el primero, y así sucesivamente.

Una vez estructurado el Mapa de Procesos, el siguiente paso es determinar las características de cada uno de los procesos, para lo cual se utiliza una herramienta denominada caracterización. Ellas corresponden, entre otras, al objetivo del proceso, a su responsable, a los subprocesos que lo conforman, a los proveedores, insumos, productos y/o servicios y a sus clientes.

Cada trámite deberá ser descrito en forma gráfica, de modo que éste pueda analizarse de manera integral, utilizando la técnica de flujograma. Ello permitirá visualizar los procedimientos, las oficinas y el personal que intervienen, el tiempo y la distribución de documentos y formularios.

Para la identificación de los trámites, se debe partir del inventario de trámites de la entidad, el cual constituye el insumo principal para el desarrollo de esta etapa.

Variables que sustentan el cambio:

- Número de participantes
- Tiempo para implementar el cambio
- Cantidad de procesos impactados
- Grupos de interés impactados
- Grado de colaboración entre departamentos
- Impacto en las competencias centrales de la organización
- Aspectos que requieren cambios simultáneos.

5.4.5 Criterios Análisis Integral Trámite

El producto de esta fase son los procesos, procedimientos o trámites que se van a mejorar prioritariamente. La primera pregunta que se formula el equipo de trabajo se orienta conocer cuáles procesos, procedimientos y/o trámites mejorar.

Para abordar esta cuestión hay dos formas fundamentales:

- a) Analizar integralmente el funcionamiento de la dirección.
- b) Detectar oportunidades de mejora a partir de la gestión de la institución.

Posteriormente se relacionan los objetivos del trámite, con las de las entidades y la visión del ciudadano. También deben relacionarse la correlación de factores como el personal que resuelve el trámite, el volumen de demanda y la duración de cada una de las etapas del trámite.

Otro aspecto a considerar en esta etapa es la referente a la necesidad y uso de los requisitos establecidos para el trámite y si las disposiciones legales y administrativas que sustentan el trámite son conformes y están actualizadas. Igualmente es importante tomar en consideración los gastos que se ocasionan tanto al ciudadano como a la entidad, los niveles de decisión o de solución del trámite. Un aspecto fundamental es contar con el aporte de quienes atienden el trámite.

Con el fin de determinar cuál o cuáles de los procesos, procedimientos o trámites mejorar con prioridad, se puede evaluar la situación actual a partir de la información recopilada en la fase anterior y en las características propias del proceso, procedimiento o trámite. Para tal efecto, se requiere aplicar una metodología, en lo posible cuantitativa. Adicionalmente deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- Objetivo por el cual ha sido propuesto.
- Determinación de fallas o brechas para su simplificación, el logro de la reducción del tiempo y/o número de pasos a seguir, o de requisitos.

- Asumirse una actitud crítica para determinar si lo que se está haciendo es correcto, necesario y óptimo.

Criterios de selección

En caso de contar con varias situaciones detectadas u oportunidades de mejora, se sugiere valorarlas todas y considerar aquella cuyo impacto sea mayor en la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso, procedimiento o trámite. Cada uno de estos criterios, u otros que considere la entidad, pueden valorarse como alto, medio o bajo y utilizar una matriz de calificación, para caracterizar las oportunidades de mejora detectadas, para determinar su prioridad.

También se debe tomar en consideración:

- Número de las transacciones de los trámites considerados
- Nivel de desarrollo de uso de las tecnologías
- Experiencia con iniciativas de simplificación de procedimientos
- Montos promedios de recaudación del impuesto
- Magnitud de la población

5.4. 6. Aseguramiento de la Calidad de Servicio que Brinda el Trámite

1. Eliminar toda participación no significativa en la realización y conclusión del trámite.
2. Fusionar los procesos de trámites de manera similar.
3. Solicitar la transferencia de delegación de funciones hacia los niveles de ejecución.
4. Disminuir el número de formularios y/o formatos para unificarlos y/o ponerlos a disposición de medios virtuales
5. Eliminar la obligatoriedad de exigir documentos e informes que la Entidad posea.
6. Incluir, además en la modificación o adecuación de trámites, la posibilidad de suprimir aquellos que se hagan innecesarios.
7. Beneficiarse de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías y la sistematización de los procesos

5.4.7. Posibilidades de Mejorar el Trámite:

En este punto se identifica los aspectos del trámite que tienen posibilidad cierta de mejora. Para identificar aquellos procesos, procedimientos y/o trámites susceptibles de mejora, se deben analizar los resultados obtenidos, a partir de:

- Indicadores de gestión: los resultados obtenidos por los indicadores de gestión deben analizarse y revisarse periódicamente con el fin de garantizar su pertinencia y adecuación a la realidad institucional y a los recursos disponibles. Si los resultados arrojados presentan tendencias negativas, es probable que el proceso, procedimiento o trámite en cuestión sea susceptible de mejora

- El análisis de las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias presentadas por los usuarios, además de las acciones correctivas o preventivas que eventualmente puedan generar, permite identificar de igual manera procesos, procedimientos o trámites susceptibles de mejora.

5.4.8 Propuesta del Nuevo Esquema del Trámite

Una vez priorizadas las oportunidades de mejora, identifique el escenario de mejoramiento al cual pertenece, con el fin de establecer el nivel de intervención o alcance de la mejora que se debe seguir.

1. Eliminar toda participación no significativa en la realización y conclusión del trámite.
2. Fusionar los procesos de trámites de manera similar.
3. Solicitar la transferencia de delegación de funciones hacia los niveles de ejecución.
4. Disminuir el número de formularios y/o formatos para unificarlos y/o ponerlos a disposición de medios virtuales.

5.4. 9 Elaboración de la estrategia de intervención:

Esta etapa consiste en ejecutar las actividades incluidas dentro del plan de mejoramiento definido. Por tanto, cada responsable deberá conocer las acciones que debe desarrollar y su interrelación con todas las demás acciones del plan. La primera acción que se debe desarrollar, por tanto, es comunicar el plan a los involucrados y sensibilizar a los integrantes de la entidad sobre el proyecto que se va a emprender y, especialmente, a aquellos que se verán «afectados» con los cambios implementados.

Durante la ejecución del plan, este debe revisarse continuamente para verificar su avance y el eventual requerimiento de ajustes, los cuales deben valorarse en términos de eficacia y en relación con las causas de la situación que se va a mejorar, antes de realizarlos.

Una vez finalizado el plan, además de adoptar y formalizar los cambios se debe entrenar en el uso de las nuevas herramientas desarrolladas, tanto a quienes las van a utilizar como a sus usuarios.

- Definición de Objetivos generales
- Definición de la amplitud del proyecto
- Definición de la estrategia para la gestión del cambio
- Definición de los supuestos
- Instituciones participantes
- Criterios para la selección de equipos de trabajo
- Costos asociados
- Resultados esperados
- Beneficios esperados
- Métodos de medición

Implementación y operación

En esta etapa se establece el tiempo y/o número de pasos a seguir, o de requisitos.

Tiempo El Plan de implementará en cuatro meses contados a partir de la fecha de su aprobación.

Etapas:

- Elaboración del Manual de operación usuario interno
- Elaboración del Manual de Operación Usuario externo
- Diseño de formularios
- Registro físico y on line.

Seguimiento y control

Como todo sistema de gestión es viable hablar de factibles correcciones en la medida que después de la valoración de las acciones realizadas, se desprende la necesidad de implementar acciones correctivas que deben hacer parte de un plan de mejoramiento continuo, el cual garantiza en últimas el ajuste de los procesos estatales frente a las necesidades de los grupos de interés a atender.

En este sentido, los planes de mejoramiento institucional deben contener una línea de acción frente a los trámites estratégicos que permitan replantear, a partir de los hallazgos emanados de las Auditorías Internas y Externas y en alguna medida de la consulta ciudadana, las acciones que adelanta la entidad y poder ágilmente en tiempo real implementar acciones correctivas que eliminan las falencias detectadas en la implementación de la racionalización de trámites.

- Gestión de reclamos
- Trazabilidad del trámite
- Mejoramiento del sistema: está orientado al mejoramiento de las prácticas coordinación interna y satisfacción de los usuarios.
- Mejoramiento de registros, velocidad, equipos, comunicaciones y relaciones entre participantes.
- Reestructuración de los flujos de trabajo incorporación de nuevas tecnologías

- Considera el mejoramiento del registro

5.5 Factibilidad de la propuesta

La factibilidad técnica implica analizar si los recursos técnicos actuales con que cuentan la Alcaldía Socialista del municipio Guacara para la implementación de un plan de simplificación de trámites en la Dirección de Hacienda.

En este sentido, la Alcaldía cuenta con un equipo técnico formado en el área de informática, en el manejo softwards, y los servidores públicos que laboran en la dirección de hacienda tienen experiencia y conocimiento del trámite para la obtención de la licencia.

Factibilidad Económica

El Proyecto es económicamente factible, ya que los gastos que efectuará la Alcaldía Socialista del Municipio Guacara para la implementación del Plan de Simplificación de trámites no son costosos, y cuenta con disponibilidad financiera y presupuestaria para ello.

Sin embargo, con el objeto de determinar la factibilidad económica de la propuesta planteada es necesario tomar en cuenta los costos que realmente representará la misma, por lo que en el cuadro N 2º, se muestra de manera objetiva y detallada todos los gastos.

**CUADRO N° 2
FACTIBILIDAD ECONÓMICA**

ACTIVIDAD	COSTO
Diagnóstico	80.000,00
Propuesta del Nuevo Esquema del Trámite	60.000,00
Implementación	120.00 0,00
Elaboración de Manuales	510.000,00
Capacitación y Sensibilización del Personal	330.000,00
Sensibilización usuarios	600.000,00
Seguimiento y control	180.000,00
TOTAL	Bs. 1.880.000,00

Fuente: Gómez, C. (2016)

Factibilidad Operativa

El recurso humano necesario para la implementación de esta propuesta está escenificado por el Director general de la Dirección de Hacienda, quien posee la facultad de elevar la propuesta de simplificación de Trámite al Alcalde, además de presentarla al Consultor Jurídico y al Síndico Procurador Municipal para su aprobación por parte del Alcalde. Adicionalmente se cuenta con el aval de los usuarios quienes manifestaron la necesidad de reducción de los pasos del trámite para la obtención de la licencia.

CUADRO N° 3

DIAGRAMA DE GANTT

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	semanas				Semanas				semanas				semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico	■	■	■	■												
Propuesta del Nuevo Esquema del Trámite					■	■										
Elaboración de Manuales						■	■									
Implementación						■	■	■	■	■						
Capacitación y Sensibilización del Personal						■	■			■	■	■	■			
Sensibilización usuarios														■	■	
Seguimiento y control															■	■

Fuente: Gómez, C. (2016)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*, Fondo de cultura económica, México.
- Alcántara, Carlos y Marcano, Martha. 2009. Análisis del procedimiento establecido en la ordenanza del impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar para la expedición de la licencia de funcionamiento, inscripción en el registro de contribuyentes, y determinación del impuesto en el Municipio “Juan Antonio Sotillo”. Trabajo de Grado. U.D.O.
- Arias, Fidias G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 5ª edición. Edición. Editorial EPITESME. Caracas. Venezuela.
- Arizna, Koldo. (2000) “Reivindicación de la reforma administrativa: significado y modelos conceptuales” en la Revista del CLAD "Reforma y Democracia". No. 18. Octubre 2000. Caracas
- Ayala, J. (1999). *Instituciones y Economía. Una introducción al neo institucionalismo económico*, FCE, México D.F
- Balestrini, A. (2006) *Como se elabora un proyecto de investigación*. BL Consultores Asociados. Caracas Venezuela.
- Beltrán, J. (2008) *Indicadores de gestión, herramienta clave para lograr competitividad*.: 3R Editores. Bogotá Colombia.
- Bresser Pereira, Luis y Cunill Grau, Nuria (1998). **Lo público no estatal en la reforma del Estado**. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- Brewer, A. (1988). *El Municipio la Descentralización Política*. Biblioteca Especializada. MAHHP.
- Brewer, A y otros (2005). *Ley Orgánica del Poder Público Municipal*. Colección Textos Legislativos N° 34. 2da Ed. Venezuela: Editorial Jurídica Venezolana.
- Calderón, C. y Sebastián L. (coords.) (2010). *Open Government: Gobierno abierto*. Algón editores, Jaén-España.

- Carly, Alberto. 2011. Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia). Postgrado realizado en la Universidad de los Andes. Disponible en PDF.
- Carrillo, Tomas. 2001. La Tributación en la Constitución de 1.999.
- Castell, m. (2009). Comunicación y poder. alianza editorial, Barcelona
- Código Orgánico Tributario. (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 37.305.
- Constitución De la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.908 Extraordinario, febrero 19, 2000
- Córdova, E. (1996). La Reforma Administrativa en Venezuela y Colombia en Revista Venezolana de Gerencia, Vol.1, No. 2, Diciembre, Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Del Valle, Deliam. (2002). El Alcance de los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, conforme a la normativa legal vigente. Disponible en PDF.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2008) Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la Administración pública. Bogotá. Colombia.
- Diez, P y Coto, A. (2000). Propuestas y Técnicas Para Enfrentar La Evasión. Ed. 2. MAHHP.
- Evans, R. 1998. Introducción al régimen impositivo municipal venezolano. Caracas. Mc-Graw-Hill.
- Fraga G (2001) y
- García Pelayo, Manuel: "Burocracia y Tecnocracia", Editorial Alianza, Madrid, 1974.
- Groisman, Enrique: "Criterios y Estrategias para la Reforma Administrativa", en El Bimestre, Diciembre de 1988Guerrero, Omar (1999). **Del Estado Gerencial al Estado Cívico**. Universidad Autónoma del Estado de México UAEM. Facultad de Ciencias Políticas y administración pública. Colección Xinantecalt, México DF., México.

- Gutiérrez-rubí, antoni (2011). "Open Government y crisis económica", columna de opinión, Diario Cinco Días del martes 25 de enero de 2011, Madrid
- Hernández, R, Fernández C, Baptista, P.(2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill, Interamericana de México.
- Herrera, Rémy (2004). ¿Buena gobernanza contra buen gobierno? CNRS-Francia. Reporte escrito para la Comisión de Derechos Humanos de la ONU (Ginebra), presentado por el Centre Europe-Tiers Monde y la American Association of Jurist, Enero.
- Hurtado, I. Toro, J. Josefina. 2006. Paradigmas y Métodos de Investigación. Editorial Episteme, Venezuela.
- Hirsch, Joachim: "GLOBALIZACIÓN: Transformación del estado y democracia", Edición especial conferencia realizada en Córdoba en Marzo año 1997
- Hurtado, J. (1998) Metodología de la Investigación Holística Editorial CYPAL. 2º edición. Caracas: Venezuela.
- Iacoviello, Mercedes: "El juego político y las estrategias de Recursos Humanos en las organizaciones públicas". Cuadernos del CEPAS (Centro de Estudios de Política, Administración y Sociedad), N°4, Septiembre de 1996.
- Klitgaard, Robert. "Ajustándonos a la realidad". Editorial Sudamericana, Buenos Aires, 1994.
- Krieger, Mario y FELCMAN, Isidoro: "Programa de Reforma Administrativa
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2006). Gaceta Oficial N° 38.421. 21 de abril de 2006.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de Poder Público Municipal, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.163, de fecha 22 de abril de 2009
- López, Andrea (1999). La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones Para su Abordaje Conceptual. INAP. Instituto Nacional de la Administración Pública. Dirección de Estudios e Información. Serie I: Desarrollo Institucional y Reforma del Estado Documento Nro. 68. Buenos Aires, Argentina. [Http://www.sgp.gov.ar/INAP/publicaciones/docs/reforma/ngpfinal.PDF](http://www.sgp.gov.ar/INAP/publicaciones/docs/reforma/ngpfinal.PDF), (fecha de consulta 25 de febrero de 2005).




- Longo, F. (2008). Introducción. los directivos públicos ante los retos de la gobernanza contemporánea”, en Los escenarios de la gestión pública del siglo XXI, Francisco longo y Tamiko Ysa (eds.) Bellaterra: Barcelona
- Manual Práctico para Gerenciar la Mediana y Pequeña Empresa. 1993. Disponible en pdf.http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/manual-practico-gerenciar-mediana-peque%C3%B1a-empresa/id/37741177.html
- Ministerio de Comunicaciones, (2008) Proyecto óptica - Programa Agenda de Conectividad. Metodología de identificación de cadenas de trámites. Bogotá. Colombia.
- Montesinos (2012) Gestión municipal participativa: entre la nueva gerencia pública y la gobernanza democrática Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 17. N° 58, 2012, 345 – 364 Universidad del Zulia (LUZ) ISSN 1315-9984 Venezuela
- Negrete, A. (Diccionario Jurídico Mexicano Décima cuarta edición, pág. 2558)
- Obama, B. (2009). “memorandum on transparency and open Government” (ogd), executive office of the president of united states of america, Washington, http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf>
- Ochoa H. y Chirinos, E. (1999). Tendencias de la Reforma del Estado Venezolano en el Gobierno de Hugo Chávez. En Revista Aportes. Asociación Argentina de Administradores Gubernamentales. Buenos Aires, Argentina.
- Ochoa H. Haydée; Córdova, E. y Leal, G. (2000). Participación y Descentralización en Venezuela en Convergencia Revista de Ciencias Sociales Universidad Autónoma del Estado de México. Año 7, No. 21 enero-abril.
- Organización para la cooperación y el desarrollo económico, OCDE/instituto Nacional de administración pública, INAP (2006). La modernización del Estado: el camino a seguir INAPMAP, Madrid, agosto de 2006. [Publicado originalmente por la OCDE en inglés bajo el título: Modernising Government: The Way Forward (2005)]OCDE (2010). OECD Guiding Principles for Open and Inclusive Policy Making. background document for expert meeting on “building an open and innovative government for better policies and service delivery”, parís, 8-9 de junio de 2010
- Orsi (2010). Open Government. 10 ideas para hacer tu ayuntamiento abierto. observatorioregional de la sociedad de la información de castilla y león (Orsi), España.

- Palella S., y Santa, Martins P. Filiberto (2003). Investigación Cuantitativa. Caracas, Venezuela. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, FEDEUPEL.
- Peters, b. Guy y Jon Pierre (2003). "introduction: the role of public administration in Governing", en peters, b. G. y jon pierre (eds.), Handbook of Public Administration, Londres, sage, 1-9. pollitt, christopher y Geert bouckaert (2004). Public Management Reformed., oxford, oxford university press. president of the united states (2009). "open Government. a progress report to the american people", White House, december 2009, usa. <http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/microsites/ogi-progress-report-american-people.pdf>
- Ramírez-Alujas, Álvaro v. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset Madrid, España Revista Enfoques vol. IX, ° 15, 2011, 99-125
- Ross Schneider, Ben. (2000) "La política de reforma administrativa: dilemas insolubles y soluciones improbables" en la Revista del CLAD "Reforma y Democracia", N° 20, Octubre 2000. Caracas
- Romero, Carmen, O. 2002. Análisis del Régimen Tributario de los municipios y su autonomía según lo establecido en la normativa legal vigente. UCAP. Caracas. Trabajo de Grado Publicado. Romero, J. Muzzi. 1997. Jurisprudencia Tributaria Municipal y la Autonomía. Caracas: Oasis Editores. Sentencia de la Corte Superior Segunda, de fecha 25 de abril de 1966, en Repertorio de Jurisprudencia de Ramírez & Garay, Volumen 14 Primer trimestre, p. 175)
- Sabino, Carlos. (2008). El proceso de la Investigación. Editorial Panapo. Venezuela. 1° Edición.
- Santillán Roberto (1962). Teoría General de las Finanzas Públicas. Caracas: Episteme.
- Sampieri, R. (2003). Metodología de la investigación. Editorial Mc GrawHill. 3ª edición. México.
- Schneider, R. (2001) "La política de la reforma administrativa: dilemas indisolubles y soluciones improbables" en Revista Reforma y Democracia del CLAD. N°20. Junio 2001
- Settembrino, Hugo: "Análisis de la Estrategia de Reforma de la Administración Pública", Facultad de Ciencias Económicas de la UNCPBA, 1986.

- Tamayo y Tamayo. 2008. Diccionario de la investigación científica. – México. Grupo Noriega Editores de Colombia.
- Torrealba Narváez, Luis. (1999).Estudios de Derecho Municipal Venezolano. PANAPO.
- Uharte, Luismi (2004). Venezuela: populismo y democracia En <http://www.rebellion.org/noticia.php?id=5424> fecha de consulta 05-07 2013.
- UPEL 2009. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Decanato de Investigación y Postgrado. El Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2daed.).Caracas.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2010). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ª edición, reimpresión 2010. Fondo Editorial de la Universidad Experimental Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Villegas, Héctor. 1992. Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario

VEREDICTO

Resolución emitida en el jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado presentado por el candidato **COMSON GONZAGA GÓMEZ**, cédula de identidad N° 8486734, título: **"PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, CASO: ALCALDÍA SOCIALISTA DE GUACARA, ESTADO CARABOBO"** elaborado bajo la supervisión de su tutor, Prof. Alejandra Almonester, cédula de identidad N° 7127237, adscrito a la línea de investigación: **Estados y Administración Pública**, para optar al grado académico de **Especialista en Derecho Administrativo**, concurran que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como **APROBADO**.

NOMBRE/APELLIDO	C.I.	FIRMA DE JURADO
Prof. Néstor Guzmán (Presidente)	4.964.516	
Prof. Yvonne Lago (Miembro)	10.738.912	
Prof. Gerónimo Castro (Miembro)	17.888.134	



En San Diego, a los veintinueve (29) días del mes de Noviembre de dos mil dieciséis (2016)