

Volumen 3 (N° 2)
julio-diciembre 2023

Depósito Legal:
IF NE2021000009
ISSN: 2957-4498

 **REVENCYT**
Revistas Venezolanas
de Ciencia y Tecnología



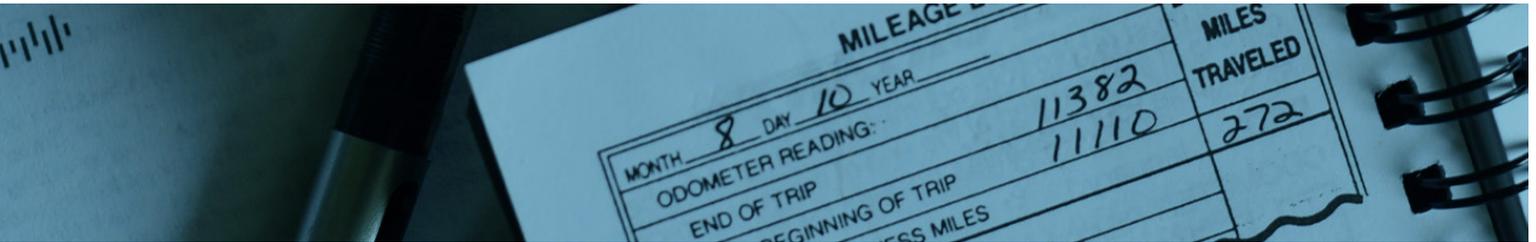
UNIMAR CIENTÍFICA

REVISTA CIENTÍFICA DE LA
UNIVERSIDAD DE MARGARITA



UNIMAR
Universidad de Margarita
Alma Mater del Caribe

*“Forjadora de
Hombres de Bien”*



POLÍTICAS PÚBLICAS. UNA MIRADA REFLEXIVA Y CRÍTICA AL ESTADO VENEZOLANO EN EL CONTEXTO DE LA AUTOMATIZACIÓN TRIBUTARIA

(Public politics. A reflective and critical look at the venezuelan state in the context of tax automation)

Autor: Marcano, Mari V.¹
Universidad de Margarita
Venezuela
marcano.6298@unimar.edu.ve

Resumen

La investigación versa sobre políticas públicas, desde una mirada reflexiva y crítica al Estado venezolano en el contexto de la automatización tributaria. El objeto de estudio son los procesos tributarios desarrollados y ejecutados por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), en el contexto de la automatización tributaria. El trabajo se fundamenta en los avances que ha tenido la automatización tributaria antes, durante y después de la pandemia por Covid 19. Los ejes temáticos se corresponden con políticas públicas y gerencia estratégica. La investigación se desarrolló bajo el contexto metodológico del paradigma cualitativo, mediante el enfoque del método fenomenológico interpretativo, la categorización para plantear el análisis de la información y finalmente el análisis del discurso como base para las reflexiones y conclusiones finales de la investigación. Se presenta una reflexión en relación con el Estado venezolano, considerando las variables que han incidido en la eficacia y eficiencia de la automatización tributaria y la importancia de potenciar el avance de la misma desde la triada administración tributaria-procesos- contribuyentes.

Descriptor: Políticas públicas, gerencia estratégica, procedimientos tributarios, automatización.

Abstract

The research deals with Public Policies, from a reflective and critical look at the Venezuelan State in the context of tax automation. The object of study is the tax processes developed and executed by the National Integrated Customs and Tax Administration Service (SENIAT), in the context of tax automation. The work is based on the advances that tax automation has had before, during and after the Covid 19 pandemic. The thematic axes correspond to Public Policies and Strategic Management. The research was developed under the methodological context of the qualitative paradigm, through the approach of the interpretive phenomenological method, the categorization to propose the analysis of the information and finally the discourse analysis as a basis for the reflections and final conclusions of the research. A reflection is presented in relation to the Venezuelan State, considering the variables that have influenced the effectiveness and efficiency of tax automation and

¹ Abogada (Universidad de Margarita). Especialista en Gerencia Tributaria (Universidad de Margarita). Doctora en Ciencias Gerenciales (Universidad Latinoamericana y del Caribe). Profesora del Decanato de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Margarita.

the importance of promoting its progress from the Tax Administration-processes-taxpayers triad.
Descriptors: Public Policies, Strategic Management, Tax Procedures, Automation.

1. INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de la Administración Tributaria nacional es garantizar el proceso de la recaudación fiscal, ejerciendo para ello las atribuciones y funciones otorgadas en la ley, ejecutando un conjunto de acciones de carácter punitivo (imposición de sanción), correctivo o educativo (cultura tributaria), cuyo propósito es disminuir la evasión fiscal y en especial el incumplimiento de los deberes tributarios del sujeto pasivo. A este respecto, corresponde al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), el ejercicio y control de los procedimientos de verificación, determinación e imposición de sanciones por la comisión de ilícitos tributarios.

A través de la recaudación tributaria, el Estado recibe un importante y representativo ingreso que distribuye en servicios de educación, salud, transporte, seguridad, entre otros; lo que permite satisfacer, de alguna manera, las necesidades de la población. De allí nace la importancia y obligatoriedad de las personas naturales o jurídicas de contribuir con las cargas públicas y cumplir, dentro de los plazos y formalidades establecidas en la ley, con las obligaciones y deberes tributarios a los que está sujeto.

Ahora bien, la Administración Tributaria es garante del control interno que deben tener en materia de verificación, determinación, imposición de sanción y recaudación; en este sentido, cuando los contribuyentes incumplen los deberes formales o materiales establecidos en las leyes, reglamentos y demás cuerpos normativos, deben ser sancionados con penas pecuniarias y clausura de la oficina, local, establecimiento o sucursales que posea el sujeto pasivo, según sea el caso.

Considerando lo anterior, y en virtud de lo establecido en el artículo 316 de la Carta Magna, se hace necesario conocer las políticas públicas del Estado venezolano y cuál es la realidad en atención a la disposición que consagra la creación de un "sistema eficiente para la recaudación de tributos", aunado a establecer posibles estrategias gerenciales como proceso conductor de las decisiones a corto, mediano y largo plazo, en torno a la implementación de las políticas públicas venezolanas.

Esta investigación se centra en el contexto de los avances tecnológicos y la necesaria modernización de los entes públicos, en atención a las tecnologías de la información que se despliegan desmedidamente y abarcan sin distinción a todos los países del mundo, lo que, necesariamente lleva a la transformación tecnológica y, en consecuencia, a la implementación de aplicaciones o sistemas a través de los cuales se ejecutan los procesos tributarios. Tal es el caso del sistema tributario del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), como brazo ejecutor de los procesos tributarios online.

Con base en los planteamientos expuestos, se procedió a realizar esta investigación con el objetivo de conocer las políticas públicas del Estado venezolano como marco para la reflexión-crítica en el contexto de la automatización tributaria, para reflexionar, desde la praxis contribuyente-administración tributaria, en relación con las variables que inciden en la eficacia y eficiencia del sistema tecnológico como instrumento de las políticas públicas desarrolladas por el Estado venezolano. Así también se plantea considerar los procesos tributarios como base de actuación del Estado venezolano (políticas públicas-gerencia estratégica), desde la triada Procesos-Tecnología-Contribuyentes y, finalmente, develar la importancia de potenciar el avance del sistema tributario y la sociedad en su conjunto, como beneficiario de las políticas públicas.

2. SITUACIÓN PROBLEMA Y REFERENTES

El Estado, a través de los diferentes órganos o entes de la administración pública, debe asegurar y blindar los planes y programas creados en el marco de políticas públicas de carácter administrativo, judicial, laboral y tributario, entre otros. Los valores de eficacia y eficiencia de la gerencia pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Carta Magna, demandan condiciones necesarias que permitan la aprobación y beneplácito de la ciudadanía, en atención al desarrollo de la gestión pública en las instituciones. A tal efecto reza la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) que “El Estado responderá patrimonialmente por los daños que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la administración pública”.

Con base en lo anterior, es necesario abordar lo dicho por Maraboli al expresar que:

“Sin embargo, en los enfoques no basados en la eficiencia constituyen desaciertos de gran envergadura no ofrecer soluciones de buena gestión, confundir la implementación con la ejecución, no tener en cuenta los medios necesarios para la gestión o que predominen los aspectos relacionados con la decisión”. (2020:65).

Surgen, de lo anterior, premisas establecidas fuera del enfoque de la eficiencia pública que indudablemente instituyen un desatino en la política pública; es imperante que la administración pública tenga capacidad para cumplir apropiadamente su función, así como el de producir el efecto deseado con la implementación de políticas y programas públicos que se materialicen a través de la ejecución eficaz y eficiente de los mismos.

Córdova Montúfar, M. (2018: s/n) ha dicho que:

Las políticas públicas estaban concebidas como el resultado de la dinámica política, esto es, como variables dependientes de procesos políticos más amplios. El carácter coercitivo de las instituciones, las estrategias de los actores políticos y la acción de los gobernantes constituirían los principales factores explicativos de las políticas públicas.

Cónsono con lo planteado, el panorama de las políticas públicas en el Estado venezolano, en las últimas décadas, ha marcado indudablemente los espacios sociales, laborales, económicos, jurídicos y fiscales que hacen vida en la geografía nacional, destacando, de acuerdo con lo citado anteriormente, que la coerción institucional, las estrategias políticas y el accionar de los gobernantes en los tres niveles de gobierno (nacional, estatal y municipal), ciertamente han desarrollado planes, proyectos, diseños y gestiones que al ser implementados y ejecutados a través de los diferentes órganos u entes del Estado tienen resultados poco eficaces y en muchos casos inoperativos.

La realidad administrativa, económica y tecnológica de los órganos del Estado venezolano en el contexto de la política pública y del rol que cumple en la sociedad, dista mucho de la excelencia en la función administrativa del Estado, configurado como tarea esencial del aparato estatal señalado por Brewer-Carías como “la gestión, en concreto, del interés público por el Estado como sujeto de derecho que se relaciona con los administrados” (2013:34). Se destaca de esta premisa que, la función administrativa del Estado desde el punto de vista formal, abarca el resultado del ejercicio de las diversas funciones de la administración pública ejecutadas por los órganos del Estado, observándose en la actualidad la progresiva abertura que separa a estos de la ciudadanía venezolana, producto de ineficacia e inoperatividad de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno venezolano.

Ahora bien, es público y notorio que las políticas públicas adoptadas en la República Bolivariana Venezuela han venido enfrentando múltiples retos en materia económica, administrativa, judicial y fiscal, llevando a los

órganos del Estado a la necesidad de adaptarse a situaciones sobrevenidas (pandemia Covid-19), así como al avance permanente que vienen generando las nuevas tecnologías para ajustarse a la transformación digital que se vive mundialmente, aunque no con la amplitud de los países de primer mundo.

El virus del Covid-19 ha sido una variable mundial que marcó un hito en los requerimientos de la sociedad y los Estados en todos los ámbitos, se busca destacar en la investigación las esferas administrativa, tributaria y tecnológica. Hasta marzo de 2020, la implementación de tecnologías era bastante básica y no todos los entes públicos contaban con dispositivos electrónicos, software, aplicaciones y en definitiva portales web, cuya utilización fuese eficiente y eficaz, dado que la generalidad de los procedimientos, requerimientos o demandas son llevados de forma manual, situación que no ha cambiado mucho en la actualidad.

Sin embargo, esta realidad necesita del estudio y comprensión de la implementación y ejecución de estrategias públicas de carácter administrativo y tecnológico que den respuestas asertivas a la ciudadanía, asimismo develar la existencia o no de objetivos a corto, mediano y largo plazo, convenios o alianzas de carácter público o privado que posiblemente permitan la ejecución de los procesos públicos, el desarrollo de las funciones públicas y el ejercicio voluntario de la ciudadanía, en el entendido que es el Estado el garante y proveedor de los bienes públicos y por ende del ejercicio de la función pública.

Es imperante considerar las diferentes variables epistémicas que pudiesen incidir en la no eficiencia en la ejecución de los procesos y procedimientos tributarios que deben desarrollar los entes públicos, enmarcados en la utilización y puesta en marcha de las nuevas tecnologías, dadas las deficiencias o inexistencias en atención a los sistemas tecnológicos o portales web.

En atención a este último punto, se observa el avance en las tendencias tecnológicas dentro de toda organización y órganos del poder público a nivel mundial, para lo cual es necesario referir que hace una década la globalización e internacionalización se proyectaban como fórmula que debían adoptarse en la búsqueda de la sostenibilidad basada en procesos eficientes. Al efecto, Sergio Bitar, en publicación de la CEPAL, Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina, ha referido que "El diseño de políticas públicas en América Latina adolece de escasa profundidad estratégica e insuficiente perspectiva de largo plazo". (2016:5).

Con pesar debemos expresar que el Estado venezolano pareciera que no ha logrado establecer estrategias eficaces que enmarquen políticas públicas eficientes, lo que indica un retraso procesal y administrativo, aunado al no cumplimiento de los principios constitucionales y legales, alejando y casi excluyendo a la República Bolivariana de Venezuela de los avances globales de que gozan los países del mundo en materia administrativa, industrial, económica, tributaria, de salud, y especialmente el área tecnológica que crece a paso agigantados y de forma permanente.

Al efecto, Lucas Rojas, C. (2017:44) ha dicho que:

Para hacer gerencia estratégica se requiere de dos elementos íntimamente ligados. Ellos son, estrategia y estrategia. El puente que los une es sin duda el pensamiento estratégico, es decir la capacidad de la persona que actúa como gerente de ser diseñador y determinador de estrategias que en conjunto van a consolidar lo que se conoce como Gerencia Estratégica.

Se vislumbra un posible problema inherente a la gerencia estratégica como proceso conductor a futuro de las decisiones en torno a la implementación de las políticas públicas venezolanas. En atención a esto, González, J., Salazar, F., Ortiz, R., y Verdugo, D., (2019:1) han establecido, en atención a la gerencia estratégica como herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones, que:

Es importante destacar que los objetivos, las metas, las estrategias y las políticas no tienen muchas posibilidades de éxito, si los gerentes no se encuentran motivados para ejecutar las estrategias tan pronto ellas se formulan y ocurran cambios que los gerentes lo reconozcan como necesario y beneficioso y que varíen en el transcurso del tiempo.

Se destaca de este referente la importancia del recurso humano en la formulación y ejecución de estrategias y por ende en las políticas públicas; es necesario la capacitación y visión que estos puedan tener en relación con la detección de cambios que pudiesen suscitarse y, en consecuencia, establecer estrategias y planes favorables a la organización, adaptados a realidad organizacional, política, administrativa y económica del momento.

Esto devela la posible necesidad de establecer una nueva cultura organizacional y nueva actitud de la dirección política, administrativa y tecnológica que formule, promueva, establezca y ejecute las políticas públicas en el Estado venezolano. El análisis epistémico y ontológico a los elementos de cambio que son referencia en la implementación de estrategias organizacionales se vislumbra como un reto para la administración pública venezolana, dada la conducta y políticas improvisadas por el gobierno nacional, durante los últimos años.

Ahora bien, como se ha visto, la gerencia debería tener habilidades necesarias para anticipar y entender los cambios del entorno (político, administrativo, tributario, de salud, tecnológico, etc.), que obviamente dan lugar a la transformación de la organización. Al efecto, Torrealba, I y Giovanni, F., (2019:327) comentan sobre una perspectiva gerencial basada en un pensamiento gerencial disruptivo, y han establecido que “Esta perspectiva, se caracteriza por un cambio radical en la forma de pensar del gerente, limitado por ahora a seguir los modelos establecidos, y considera el desarrollo de nuevas opciones a partir de ideas que lucen en un principio como irracionales”.

La teoría del pensamiento disruptivo plantea el desarrollo de nuevas estrategias a partir de las ideas que se generan y descartan por considerarlas fuera de lo conocido. Se crea “una forma de pensar que produce una estrategia poco convencional” (Luke, 2016:3). Esto lleva implícito que la gerencia estratégica debe pensar diferente, buscando alcanzar ampliar la capacidad de imaginar las cosas como jamás fueron, obviamente frente a un entorno cambiante, aprendiendo a pensar y actuar de manera disruptiva. Este marco busca establecer los elementos explícitos que ocasionan un cambio determinante y disruptivo en atención a las nuevas tecnologías y la gerencia estratégica como base de las políticas públicas de un Estado, en el caso de estudio la República Bolivariana de Venezuela.

Son las nuevas tecnologías las que abordaremos en este punto y nos referimos específicamente a la automatización. En efecto Zapata M., Topón-Visarrea L. y Tipán E., han establecido que “el término automatización ha sido utilizado desde la antigüedad. Viene del griego autos que significa “por sí mismo”, y maiomai, lanzar. Traduciendo estos términos, automatización significa “actuar por sí mismo”, al respecto se puede precisar que la automatización lleva implícita la supresión total o parcial del accionar humano, para esto han señalado los autores: “Para que un sistema pueda funcionar por sí solo, este deberá utilizar diferentes tecnologías para monitorear y controlar máquinas y dispositivos, sin intervención humana” (2021:16).

Se desprende de lo anterior, por una parte, la existencia de diferentes tecnologías que requiere manipulación humana y control de los valores y, por la otra, la ejecución total o parcial de las tareas para las cuales es diseñado. El objetivo de la automatización es permitir que se gobierne un sistema sin que el operador intervenga directamente sobre sus elementos propios, es decir, solo podrá manipular valores, ítems o ventanas de referencia establecidos en el sistema, los cuales serán transmitidos a un sistema controlado.

En atención a la manipulación y control de los valores que lleva implícito la automatización, se destaca que el manejo de dispositivos electrónicos requiere de confianza en la conducción y resultados del proceso. En

la actualidad son variados los problemas de automatización industrial, tributaria y administrativa que existen en Venezuela, es un proceso que se sitúa en un marco técnico, legal y económico digno de investigar. Señalan Armas A., y Colmenares de Eizaga que “Las administraciones públicas en Latinoamérica están empeñadas en un profundo proceso de modernización, lo que ha determinado una aceleración de los cambios en los factores claves de esas organizaciones”. (2007:8).

Este referente, aun cuando puede reputarse como antiguo, sigue vigente en la actualidad. La modernización de la administración pública debe cambiar aceleradamente en todos los ámbitos. Esto implica que los órganos ejecutores de la función pública deben adaptarse y adoptar políticas basadas en los permanentes cambios tecnológicos que le permitan estar a la vanguardia en torno a la globalización y modernización de los procesos desarrollados a través de sistemas especializados en las diferentes áreas de la administración pública, especialmente en el campo tributario.

En la actualidad, la implementación de la automatización como herramienta que desarrolla los procesos y procedimientos propios de la administración pública, trae consigo en muchos casos resultados desfavorables en la ejecución de un proceso vía online, en este punto abordaremos la investigación puntualizando sobre la automatización tributaria en los entes públicos, esto en atención a los procesos y procedimientos llevados a través de la plataforma tecnológica en la administración tributaria nacional en Venezuela y, en consecuencia, el resultado de dichos procesos plasmados en un acto administrativo, como lo es una resolución administrativa.

Iniciamos el estudio de la arista sobre la automatización tributaria en los entes públicos, considerando las estrategias y planes de recaudación y control establecidos por la Administración Tributaria Nacional, dada la innegable necesidad de girar cambios cada vez más significativos e innovadores con marcada tendencia en las nuevas tecnologías, esto con ocasión de los procesos tributarios (solicitudes, inscripciones, declaraciones de tributos, entre otros) que se ejecutan a través de portal web.

A este respecto, se hace relevante el estudio de las variables que inciden en la eficacia y eficiencia del sistema tecnológico llevado por la administración tributaria nacional, en atención a los derechos y garantías constitucionales y legales que tiene el contribuyente o responsable; así también, es importante la mirada crítica a la discrecionalidad tributaria como proceso que tiene dinámicas políticas, fiscales y que a los efectos de la investigación es necesario abordar, dado que la Administración Tributaria como ente rector manifiesta su voluntad coercitiva en función de los criterios establecidos individualmente y plasmados en resoluciones como acto administrativo que implica la manifestación o declaración emanada de la administración pública en ejercicio de sus facultades.

Brewer Carías (2009:3) señala que “La discrecionalidad administrativa se manifiesta en el ejercicio de aquellas actividades de la Administración en las cuales el legislador le confiere al funcionario determinados poderes de apreciación de la oportunidad y conveniencia de su actuación”. Se destaca en sí la facultad otorgada al funcionario investido de funciones públicas enlazadas a los resultados transmitidos a través de los sistemas automatizados que ejecutan los procedimientos tributarios, vía portal web, prerrogativa ésta que merece especial consideración en relación con la afectación de los administrados, contribuyentes o responsables, cualquiera sea el caso.

De lo planteado, se considerará la situación sobrevenida del Covid19 como circunstancia que ha incidido en la transformación de la gestión pública, se observa cómo algunos entes han orientado sus procesos hacia la utilización de herramientas tecnológicas. Por ejemplo, en el caso de los Juzgados Civiles, se inició la recepción de demandas a través de correos electrónicos; sin embargo, para el caso de la administración tributaria, el portal web del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), no sufrió ninguna modificación en atención a la presentación electrónica de las declaraciones de tributos (ISLR, IVA, Impuesto sobre sucesiones o aduanas) o la recepción de solicitudes (consultas, inscripción de vivienda principal, Licencia

de exportación, etc.), a través de procesos vía online.

Lo anterior, lleva a plantear una serie de interrogantes en función de la implementación de políticas públicas enmarcadas en estrategias organizacionales que coadyuven en la eficiencia y eficacia de los procesos públicos y a la protección y garantías constitucionales y legales del contribuyente o responsable. Es necesario que la administración tributaria se adapte a los cambios innovadores y al desmesurado avance tecnológico tomando en consideración los agentes internos y externos que puedan fortalecerle o, por el contrario, debilitarle. Esto es la clave para la permanencia y estabilidad de toda organización.

Como corolario de lo anterior, se destaca lo planteado por Vallalón V., en la Columna de Opinión de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (2021), cuando señala que:

En Chile, cerca del 98% de los impuestos recaudados es voluntario, mientras que el otro 2% proviene del control coercitivo, contando el país con altos estándares de desempeño. Esto es posible gracias a que la autoridad fiscal dispone de capital humano, instrumentos y herramientas, como las declaraciones y registros prellenados de IVA y Renta, entre otros, que ayudan y dan mayor certeza al cumplimiento del proceso tributario en un escenario cambiante.

Se observa, cómo el país suramericano está marcando pautas en relación con el cumplimiento voluntario en la presentación y pago de los impuestos, enmarcado en políticas tributarias de talento humano y, en especial, en la implementación de instrumentos y herramientas de carácter técnico que han permitido una mayor celeridad, eficacia y eficiencia en la prestación de los procesos administrativos y tributarios como son las declaraciones y los registros del ISLR e IVA. Es así, que se destaca de lo dicho por el autor, el cumplimiento certero de los procesos, aun en medio de escenarios cambiantes, como se ha visto y vivido con la llegada del Covid 19; razón por la cual confirma el investigar la implementación de políticas públicas y estrategias gerenciales que consoliden la gestión pública.

En el marco de la necesidad de modernización de los Estados, como ya se ha dicho, se requiere imperantemente el uso de la tecnología; el adaptarse a la velocidad que se mueve la tecnología dentro del ámbito público ha sido una de las medidas adoptadas por estos Estados, desarrollando e implementado múltiples reformas fiscales, a fin de garantizar la actividad económica y regular el cumplimiento de la actividad fiscal a través de espacios tecnológicos para efectos fiscales y económicos, estableciendo mecanismos tecnológicos que les permitan hacer más eficiente la presentación y pago de impuestos, y en general los procesos y programas de recaudación y fiscalización.

En relación con lo anterior, se hace referencia a lo expresado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia a través de su cuenta de Twitter el 23 de junio de 2023. En dicho comunicado, la DIAN anunció que "De acuerdo con el Decreto 920 de 2023, la DIAN está desarrollando una herramienta tecnológica que permitirá a los usuarios aduaneros presentar recursos y solicitudes de revocatoria de manera electrónica". Este ejemplo ilustra la amplitud de la modernización del sistema tributario.

Basándonos en lo anterior, es crucial que la modernización tributaria se ajuste al papel que el Estado debe desempeñar. Asimismo, es importante la implementación de políticas públicas fiscales que se adapten a la realidad económica y a la capacidad contributiva del ciudadano. En estos tiempos difíciles, la información proporcionada a la ciudadanía a través de la educación tributaria y la asistencia al contribuyente es de gran relevancia. Es fundamental plantear una Administración Tributaria que sea vigilante y que proporcione soluciones que garanticen la igualdad y la justicia tributaria, así como el derecho a la información, a la defensa, a la privacidad y a la protección de los datos, y el desarrollo efectivo de los procedimientos.

De igual forma, debe el Estado ser promotor y coordinador de la infraestructura institucional y de recursos humanos que desarrollen las facultades tributarias; y especialmente plantearse la utilización y ejecución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), como coadyuvantes al asentamiento de un nuevo modelo de Administración Tributaria eficaz y eficiente.

Es así, que se requiere hacer un acercamiento a la realidad tributaria y tecnológica del Estado venezolano desde una visión crítica y reflexiva que permitan dar respuesta a las siguientes interrogantes:

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Reflexionar desde la praxis contribuyente-administración tributaria, en relación con las variables que inciden en la eficacia y eficiencia del sistema tecnológico como instrumento de las políticas públicas.
- Considerar los procesos tributarios como base de actuación del Estado venezolano (políticas públicas-gerencia estratégica), desde la triada Procesos-Tecnología-Contribuyentes.
- Develar la importancia de potenciar el avance del sistema tributario y la sociedad en su conjunto, como beneficiario de las políticas públicas.

4. POSTURA METODOLÓGICA

Con base en las referencias y objetivos formulados, esta investigación se fundamentó en el paradigma interpretativo y se enfocó en una investigación cualitativa. El interés de esta investigación es interpretar las políticas públicas del Estado venezolano como marco para la reflexión crítica en el contexto de la automatización tributaria. En consecuencia, se reflexionó y develó, desde la perspectiva y las voces de los actores sociales y públicos, la posible transformación tecnológica de los procesos tributarios. Esto se verá desde la praxis contribuyente-administración tributaria, en relación a los elementos que configuran las variables que inciden en la eficacia y eficiencia del sistema tecnológico como instrumento garantista de los derechos constitucionales y legales.

Además, se consideraron los procesos tributarios desde la triada Procesos-Tecnología-Contribuyentes como objeto de estudio social, asociado a la importancia de potenciar el avance del sistema tributario y la sociedad en su conjunto como beneficiario de las políticas públicas.

Lo anterior fundamenta la utilización de los métodos adecuados para comprender la estructura, sistema o dinámica que permita captar la naturaleza propia del ser y el objeto. En el caso de estudio, se enfocó en las políticas públicas implementadas por la administración pública venezolana y los administrados en el contexto de la automatización de los procedimientos tributarios. En este sentido, se explica y cimienta el enfoque cualitativo de la investigación y el método fenomenológico, ya que se convergió tanto en la información suministrada por los actores sociales y públicos, como en la interpretación que produzca la autora sobre la base de estos aportes.

En consecuencia, el escenario o ámbito de estudio de la investigación lo constituirá el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), ente adscrito al Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas de la República Bolivariana de Venezuela. Esto se debe a que es ahí donde se materializa el desarrollo de procedimientos administrativos en materia tributaria en el contexto de la automatización ejecutada por los órganos o entes de la Administración Pública.

En cuanto a los sujetos de investigación, se seleccionaron especialistas en materia administrativa, tributaria y financiera que desarrollan labores como asesores tributarios y/o contribuyentes de la administración tributaria nacional. También se seleccionó un funcionario público activo con un mínimo de cinco años de experiencia en la administración pública.

En cuanto a la técnica de recolección de la información, se seleccionó la entrevista no estructurada. En relación con esta, Flick, M. (2012:89) estableció que “Las entrevistas no estructuradas son particularmente conveniente para la creación de situaciones de conversación que faciliten la expresión natural de percepciones y perspectivas por parte de las personas, sujetos de investigación”. Esta abarcó encuentros directos entre la investigadora y los entrevistados, lo cual facilitó el fluir de una conversación básica que no amerita un orden, ni se rige por algún lineamiento.

5. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS

De las evidencias lingüísticas destacadas en los trechos discursivos de los informantes claves presentados anteriormente, se extrajeron las categorías, todas relevantes y pertinentes para el logro de los objetivos general y específicos planteados en la investigación.

Se destaca, en primer lugar, del discurso de los informantes claves N° 1, N° 2 y N° 3 que, se ha visto el avance progresivo en el contexto de la automatización tributaria nacional, resalta en especial el informante clave N° 3 que, “sin duda el proceso de automatización que ha venido llevando el SENIAT., significa un avance en materia de gestión pública tributaria en Venezuela, sin embargo, muchos de esos procesos tributarios se han establecido tecnológicamente contrarios o no ajustados a las leyes tributarias que rigen en el Estado venezolano”.

De igual forma plantea la informante N° 2 que, aun vistos los avances significativos, actualmente “hay una falta de aprendizaje sobre la automatización y su importancia, esto valorando la pandemia del Covid 19”, para concluir que tecnológicamente no hubo, ni existe diferencia alguna entre el antes y después del Covid, en atención a la automatización tributaria y el portal fiscal.

De acuerdo con lo anterior, la investigadora reconoce, junto con los informantes clave, la evolución que han experimentado los procesos tributarios en relación con la automatización a través del portal fiscal del SENIAT. Sin embargo, a pesar de que Venezuela llegó a considerarse pionera en América Latina en materia aduanera y tributaria durante la creación del ente tributario y los años subsiguientes, la realidad actual dista mucho de los avances tecnológicos globales en materia tributaria.

Eventos inesperados como la pandemia del Covid-19 debieron estimular al Estado para realizar los ajustes tecnológicos necesarios que permitieran a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias de manera efectiva en un momento en el que era arriesgado salir. Sin embargo, como menciona la informante clave N° 2, “el Covid pasó pero no aprendimos nada”. Con pesar, se plantea que desde el punto de vista de la Administración Tributaria y la gestión estratégica, no se valoraron los beneficios de la automatización, y en consecuencia, no se apreció la importancia de la tecnología en el contexto tributario. Esto ha afectado negativamente el cumplimiento efectivo de las obligaciones tributarias, lo cual sigue siendo una realidad en la actualidad.

En este punto, es importante resaltar la importancia de la planificación anual o los planes operativos anuales (POA) como parte de las políticas tributarias. La realización y ejecución del plan operativo es fundamental para la gestión tributaria, ya que incluye los planes y procedimientos a ejecutar durante un ejercicio anual, con el fin de revisar, verificar y fiscalizar las obligaciones tributarias. Es crucial seguir de cerca el cumplimiento de estos planes para lograr las metas propuestas en cuanto a la recaudación de tributos, contribuyendo así a los fines del Estado.

Considerando la relevancia de la planificación anual y su cumplimiento, es necesario evaluar la operatividad del portal fiscal como parte de un sistema eficiente para la recaudación de tributos, tal como lo establece el artículo 316 de la Constitución Nacional, que versa sobre los principios del Derecho Tributario. En este sentido, la investigadora afirma que no se puede elevar el nivel de vida de los venezolanos si no se logra una operatividad

eficaz y eficiente del sistema tributario nacional, que involucre a la Administración tributaria, procesos automatizados y contribuyentes.

Estos aportes fundamentan el alcance de los objetivos N° 2 y N° 3 de la investigación, ya que permiten establecer posiciones o conclusiones respecto a considerar los procesos tributarios como base de actuación del Estado venezolano (políticas públicas-gerencia estratégica), desde la triada procesos-tecnología-contribuyentes, a la par de resaltar la importancia de potenciar el avance del sistema tributario y la sociedad en su conjunto, como beneficiario de las políticas públicas. Todo lo anterior puede traducirse como un efecto de las políticas públicas tributarias.

Ahora bien, de los trechos discursivos se presenta una disparidad de opiniones entre el informante clave N° 1 y N° 3. En primer término, ambos informantes señalan que sí se han creado políticas públicas en materia tributaria, siendo una de ellas el portal del SENIAT. El informante clave N° 1 argumenta que el portal fiscal contribuye a facilitar los procedimientos automatizados, la celeridad en los procesos, la obtención de información de forma inmediata de las cuentas del contribuyente, etc. Además, señala como parte de las políticas tributarias y económicas la reforma de leyes tributarias (IGTF, IGP, entre otros), pero indica que pareciera que esto “no ha ayudado mucho”.

Por su parte, el informante clave N° 3 expresa que las decisiones de política tributaria y económica están enmarcadas en un dogma político o conjunto de creencias que parecieran indiscutibles en el país. Hace referencia a las decisiones emitidas por el superintendente nacional aduanero y tributario, manifestando como política tributaria la posibilidad de eliminar el ajuste por inflación a los contribuyentes especiales, en función de considerar que las utilidades declaradas son significativas, y encontrar que posteriormente hacen una manipulación en el sistema tributario que arroja pérdida en el ajuste por inflación y por vía de consecuencia no tienen el deber de pagar impuesto. Señala que esto puede traducirse en un desconocimiento de temas técnicos y estar tutelado por un dogma político.

El informante plantea que muchas decisiones de política tributaria y económica se basan en criterios dogmáticos, la existencia de calificativos (el empresario es un ladrón, al empresario no le gusta pagar impuestos), que en muchos casos lleva a la Administración Tributaria a tomar decisiones contrarias a la realidad económica o la visión política que tengan los gerentes de turno. Finalmente, señala que el SENIAT, como ente rector de las políticas tributarias, no entiende su papel, distorsionando así la ejecución de las atribuciones y funciones de la Administración Tributaria.

Después de considerar ambas posiciones, la investigadora llega a la conclusión de que el Estado venezolano, a través del ente tributario, ha establecido y ejecutado políticas tributarias que han tenido impacto en la economía del país. Sin embargo, concuerda con el informante clave N° 1 en que estas políticas no han tenido un efecto positivo evidente, como lo demuestra el aumento de los índices inflacionarios y la crisis económica actual, que ha llevado a una casi nula producción económica. Este informante se enfoca en los efectos económicos y no profundiza en la aplicación práctica de las políticas tributarias y la ineficacia del portal fiscal debido a la falta de actualización conforme a las reformas legales o a la adaptación de los procedimientos a eventos imprevistos, como la pandemia del Covid-19 o el apagón nacional de 2019.

Por otro lado, el informante clave N° 3 expresa su preocupación por la falta de enfoque técnico y experto por parte del superintendente nacional aduanero y tributario, y destaca cómo la materia tributaria está politizada, violando los procesos establecidos a través del portal fiscal y, en consecuencia, transgrediendo los principios de gestión fiscal establecidos en el artículo 311 de la Constitución, que establece que la gestión fiscal debe regirse por principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal.

Considerando la norma constitucional, es imperativo que el SENIAT, como ente rector de las políticas tributarias, comprenda su papel en la ejecución de las atribuciones y funciones de la Administración Tributaria, en lugar de simplemente presentar y ejecutar opciones basadas en creencias y decisiones políticas que no contribuyen al cumplimiento efectivo de los fines del Estado. Por lo tanto, se plantea la pertinencia de estos aportes como base del objetivo general de la investigación, que busca comprender las políticas públicas del Estado venezolano como marco para la reflexión crítica en el contexto de la automatización tributaria.

Sobre lo planteado, se concluye que no puede ser cualquier profesional quien esté al frente de la gerencia de informática como director de los procesos tecnológicos. Además, los puestos gerenciales, desde el superintendente nacional aduanero y tributario, pasando por los gerentes de línea, gerentes regionales de tributos y aduanas, jefes de división, etc., deben contar con la experiencia y experticia técnica necesaria para desempeñar los cargos. Esto es especialmente importante cuando se trata de programaciones y actualizaciones que deben hacerse conforme a los procedimientos establecidos por las leyes tributarias.

La investigadora comparte la preocupación del informante clave N° 3 acerca de que los cargos gerenciales estén siendo ocupados en su mayoría por militares, lo que dista mucho de la necesidad actual de contar con funcionarios técnicos o especialistas.

Según los informantes claves N° 2 y N° 3, muchos de los procesos tributarios no están alineados tecnológicamente con el marco normativo que rige en el Estado venezolano. En este sentido, la investigadora enfatiza que la Administración Tributaria, en sus tres niveles de gobierno (nacional, estatal y municipal), tiene la obligación de cumplir y hacer cumplir la ley tributaria.

Es importante destacar el respeto y acatamiento que tanto los contribuyentes como la Administración Tributaria deben tener con respecto a lo establecido en la Constitución, la ley y las decisiones emanadas en Sentencias definitivamente firmes de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia. Esto cobra relevancia en referencia al caso omiso que ha hecho el SENIAT al dictamen del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), donde el máximo órgano de justicia hace una interpretación a favor del contribuyente, relacionado con los elementos de la remuneración de los trabajadores que se consideran salario normal y están sujetos al ISLR.

Es imperativo que el ente tributario se ajuste a lo establecido en el ordenamiento jurídico venezolano, ya que de lo contrario estaríamos ante la carencia absoluta de tutela judicial y muy alejados de un sistema tributario racional que contribuya al desarrollo económico del país.

Finalmente, se integran a las categorías precedentes la responsabilidad del Estado y la discrecionalidad tributaria. Para la primera de estas, la investigadora se une a la voz de la informante clave N° 2, e insisten en que el Estado no ha asumido la responsabilidad como garante del sistema fiscal y, por ende, de la justicia tributaria. Ha sido público y notorio los casos de fallas en el servicio eléctrico dado a nivel nacional y calificado para el año 2019 como "el apagón", lo que llevó a fallas totales del sistema eléctrico y por ende la caída o paralización total del sistema tributario.

Lo anterior, junto con las consecuencias de la pandemia del Covid 19 (2020), llevaron la relación jurídica tributaria a un nivel donde el desarrollo, mantenimiento y ejecución de los procesos tributarios automatizados se vieron afectados, pero más allá de esto como origen, ha sido la afectación, pues se ha observado y vivenciado que durante esos años e inclusive en la actualidad el sistema fiscal no ha tenido cambio alguno, que contribuya a la materialización efectiva de los procesos tributarios y en consecuencia el cumplimiento de la obligación tributaria. Se desprende de esto, una total y absoluta falta de voluntad para poner en marcha el sistema eficiente de recaudación de tributos que instituye el artículo 316 constitucional y nos preguntamos ¿Dónde queda la responsabilidad del Estado?.

Para culminar, se valora la discrecionalidad tributaria, considerando los hechos dados a raíz de las reformas por ejemplo la dada en el 2018, en materia de IVA e ISLR, que como ya se ha dicho, trajo el cambio de presentar declaraciones de periodos mensuales a semanales, sin ninguna adecuación procesal tecnológica a través del portal fiscal que facilitara o permitiera la presentación efectiva de las declaraciones por parte de los contribuyentes para esos ejercicios fiscales.

5. REFLEXIONES FINALES

Finalmente, la investigadora aborda las reflexiones finales de la investigación partiendo de la recolección de datos valiosos encontrados en las fuentes de información seleccionada, producto de la aplicación de la técnica de la categorización y análisis de las evidencias lingüísticas.

Al reflexionar sobre la relación entre la praxis contribuyente-administración tributaria y las variables que inciden en la eficacia y eficiencia del sistema tecnológico como instrumento de las políticas públicas, se identifican una variedad de elementos que influyen en la efectividad del sistema tributario venezolano. Entre estos elementos, se destaca el talento humano como un recurso de incalculable valor en la Administración Tributaria nacional. Son los profesionales de esta área quienes, a través de la planificación, desarrollo y ejecución de aplicaciones y software, materializan la implementación del sistema o portal fiscal del SENIAT, lo que impulsa el avance tecnológico del ente tributario. Además, los funcionarios de alto nivel tienen la responsabilidad, en conformidad con el artículo 316 constitucional, de garantizar una recaudación tributaria eficiente que permita alcanzar los objetivos del Estado.

En este contexto, la investigadora destaca la necesidad de aplicar un baremo con requisitos indispensables para el personal de alto nivel dentro del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), en términos de experiencia y conocimientos técnicos, jurídicos, administrativos y tributarios. Es crucial evitar la politización de las instituciones públicas, evitando la presencia de militares sin formación gerencial y conocimientos tributarios. Se deben respetar los aspectos técnicos y tributarios en la preparación de los profesionales que evalúan, desarrollan y mantienen operativo el sistema tributario en Venezuela a través del portal fiscal.

Los problemas con las aplicaciones del sistema, como el retardo procesal, la dilación en la obtención de información en las cuentas o perfiles de los contribuyentes, así como la imposibilidad de conexión debido a deficiencias en la carga o apertura del sistema, representan un obstáculo para la eficiencia del sistema tributario. La existencia de una aplicación separada, que impide al contribuyente acceder a ella desde su perfil inicial o cuenta única en el portal fiscal, limita la eficiencia del sistema tributario. Se plantea la urgencia de corregir tecnológicamente este modelo de gestión automatizada, particularmente en el caso del impuesto a los grandes patrimonios (IGP), para que el contribuyente pueda acceder a esa aplicación desde su cuenta en el portal fiscal.

El vector fiscal es una variable que puede considerarse como positiva en términos del principio de control tributario. Esta herramienta permite a la Administración Tributaria identificar al contribuyente y conocer todas sus obligaciones tributarias en un mismo perfil. La investigación plantea que esta herramienta contribuirá a que el ente tributario ejerza un mayor control de la información de los contribuyentes. Para lograrlo, es necesario establecer parámetros tecnológicos que permitan ampliar las aplicaciones en atención a los datos e información individual del contribuyente, necesarios, por ejemplo, para el cruce de información de varios contribuyentes del impuesto sucesoral.

La estandarización tecnológica es una variable que se identifica en la investigación como una deficiencia que afecta la eficacia y eficiencia del sistema tributario nacional. Es urgente establecer lineamientos en relación a las aplicaciones que desarrollan los procedimientos. La Administración Tributaria no puede parecer que improvisa cuando se está ante la reforma de una ley, por ejemplo. Es una necesidad ineludible para la

Administración Tributaria. Los gerentes y funcionarios de alto nivel deben establecer un modelo o patrón que permita estandarizar los procesos tributarios.

El desarrollo e implementación de aplicaciones tributarias debe seguir un modelo estándar que permita a los funcionarios y terceros contratados tener una orientación clara en términos sistémicos, administrativos y tributarios. Un sistema no se crea, modifica, nutre o mantiene solo, es el hombre quien lo hace. Por tanto, la Administración Tributaria debe contar con un modelo que oriente y establezca las condiciones, medios y atribuciones de quienes desarrollan la automatización tributaria para lograr una sistematización eficaz y efectiva del sistema tributario nacional.

La situación económica del país y la pandemia del Covid-19 han afectado negativamente la eficacia y eficiencia del sistema tributario. Temas como el presupuesto, la adquisición de nuevas tecnologías y su mantenimiento, la falta de actualización de la infraestructura y equipos existentes, afectan la operatividad del portal fiscal y marcan un valor determinante en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y, por ende, en la eficacia y eficiencia del portal fiscal. Es necesario que la Administración Tributaria tome medidas para superar estos obstáculos y garantizar un sistema tributario eficiente y efectivo para todos los contribuyentes.

En segundo lugar, y en atención al objetivo específico N° 2, la investigadora considera los procesos tributarios como base de actuación del Estado venezolano, en el marco de las políticas públicas y la gerencia estratégica, desde la relación entre Procesos-Tecnología-Contribuyentes. Sería injusto no reconocer la actuación y las políticas tributarias aplicadas por el Estado venezolano en relación a los procesos tributarios y su automatización. En este sentido, la autora considera que los procesos tributarios son parte fundamental de las políticas públicas y la gerencia estratégica seguida por el máximo órgano de control tributario.

Sin embargo, es importante destacar que, al momento de la creación del ente tributario y en los años subsiguientes, Venezuela fue considerada como un Estado pionero en materia aduanera y tributaria, con la gestión, planes y procesos tributarios que desarrollaba en ese entonces. No obstante, la realidad actual dista mucho en comparación con los avances tecnológicos globales que se han dado en materia tributaria. Eventos sobrevenidos como la pandemia del Covid-19 deberían haber estimulado al aparato estatal a realizar los ajustes tecnológicos necesarios que permitieran a los contribuyentes cumplir eficazmente con sus obligaciones tributarias. Esto crea la necesidad de establecer una nueva cultura organizacional y una nueva actitud por parte de la dirección política, tributaria y tecnológica, que formule, promueva, establezca y ejecute las políticas públicas tributarias en Venezuela.

Considerando la planeación, formulación y ejecución de la automatización de los procesos tributarios enmarcados en políticas públicas asertivas y una gerencia estratégica acorde con la realidad económica y tributaria del país, la investigadora plantea la adopción de un pensamiento gerencial disruptivo. Este se caracteriza por un cambio radical en la forma de pensar del gerente, considerando el desarrollo de nuevas opciones a partir de ideas que pueden parecer irracionales en un principio. Para ello, el gerente tributario debe plantear el desarrollo de nuevas estrategias a partir de ideas que, aunque puedan ser descartadas por considerarse fuera de lo conocido, deben ser consideradas para ampliar la capacidad de imaginar las cosas de una manera nunca antes vista, especialmente ante un entorno cambiante, aprendiendo a pensar y actuar de manera disruptiva.

Finalmente, es necesario que este pensamiento disruptivo se fundamente en el marco normativo venezolano y no en dogmas o creencias de corte político, que en muchos casos han obstaculizado el desarrollo tecnológico de los procesos tributarios y, por ende, el cumplimiento de los fines propios del Estado venezolano.

En tercer lugar, se destaca la valoración de la investigadora en relación al objetivo específico N° 3, el cual busca develar la importancia de potenciar el avance del sistema tributario y la sociedad en su conjunto como

beneficiario de las políticas públicas. Para abordar este objetivo, la investigadora se subsume en el principio de corresponsabilidad establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el artículo 326. En consecuencia, enfatiza que tanto el Estado representado por la Administración Tributaria, como los sujetos pasivos o contribuyentes, tienen el deber de coadyuvar con la gestión tributaria, enmarcados en el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y fundamentados en los principios de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y rendición de cuentas.

Es responsabilidad de todos cumplir con las obligaciones y deberes tributarios. Es necesario transformar la visión y cultura tributaria que se observa en el país. La transformación de la gestión pública con objetivos acordes a la realidad económica y tributaria del país debe ser uno de los enfoques de la Administración Tributaria, lo cual se puede lograr con la implementación de un sistema automatizado que brinde celeridad, respuesta oportuna, simplificación de trámites, transparencia y eficiencia en el desarrollo de los procesos.

Se establece que tanto el contribuyente como la Administración Tributaria deben darle el valor e importancia que tiene el potenciar el sistema automatizado de los procesos tributarios. Un recurso humano calificado, la estandarización tecnológica, la puesta en marcha de aplicaciones desde el perfil único del contribuyente y la implementación de un vector fiscal efectivo, son algunas de las variables que contribuirán positivamente con la transformación tributaria en el contexto de la automatización pública, todo enmarcado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes.

Referencias Bibliográficas

- Abarca, R. (2009). El proceso del conocimiento: gnoseología o epistemología [Internet]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; Disponible en <http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/procon00.htm>
- Araujo, S. (2011). Técnicas para la interpretación de la información. Recuperado de: <https://www.slideshare.net/santy6a/tecnicas-para-la-interpretacin-de-la-informacin/6>
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (5ª ed). Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Armas A. M. E. y Colmenares de Eizaga, M. (2007). Las nuevas tecnologías en las administraciones tributarias. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Revista Electrónica de Estudios Telemáticos. Volumen 6, edición 3°. República Bolivariana de Venezuela.
- Barrios Hernández, K., Olivero Vega, E., Acosta Prado, J. C., Meñaca Guerrero, I., Cazallo Antúnez, A. M., Medina Carrascal, H. J., . . . Hernández Ariza, O. (2017). Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones. Universidad Simón Bolívar. Barranquilla, Colombia.
- B. Guy P. (1988). The Machinery of Government. Published By: Sage, Publications, Ltd.
- Bitar S. (2016). Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina. Serie Gestión Pública N° 85, Santiago de Chile: CEPAL
- Brewer-Carías, A. (2013). Derecho Administrativo. Tomo I. Universidad Externado de Colombia y Universidad Central de Venezuela.
- Código Orgánico Tributario (2020). Publicado en Gaceta Oficial 5607.
- Córdova Motúfar M. (2018). Gobernanza y Políticas Públicas. La seguridad ciudadana en Bogotá y Quito. Editorial Universidad del Rosario / Flacso. Quito, Ecuador; Bogotá. Colombia.
- Cook T. D., Reichardt CH. S. (1986). Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Título original: Qualitative and quantitative methods in evaluation research. Ediciones Morata, S. L. 1ª ed., Madrid, 1986 Colección: Pedagogía Traducción: Guillermo Solana © Sage Publications, Inc., 1982.
- Di Gropello, E. y Rossella C. (1998). La descentralización de la educación y la salud: un análisis comparativo de la experiencia latinoamericana. Santiago de Chile: CEPAL.
- Finot, I. (2001). Descentralización en América Latina: teoría y práctica. Santiago de Chile: Naciones Unidas, CEPAL, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social (ILPES).
- Flick, M. (2012). Técnicas de recolección de datos cualitativos. Editorial Pomairé. Buenos Aires. Argentina.
- Gadamer, H. (1977). Verdad y método: fundamentos de una hermenéutica filosófica, Sígueme, Salamanca, España.

González, C y Martell, L. (2013). El análisis del discurso desde la perspectiva foucauldiana: método y generación del conocimiento. (Volumen 9). México: Edit. Raximhai.

González J. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. Revista TELOS, Volumen 21, N° 1, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Venezuela.

González, J., Salazar, F., Ortiz, R., y Verdugo, D. (2019). Gerencia Estratégica: Herramienta para la Toma de Decisiones en las Organizaciones. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín / Revista Telos Vol. 21, No. 1. Venezuela.

Gurdián-Fernández, A. (2007). El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC) Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), San José, Costa Rica.

Maranto Rivera, M. y González Fernández, M. (2015). Fuentes de Información. Sistema de Universidad Virtual. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Hammersley M., y Atkinson, P. (1994). Etnografía. Métodos de investigación. Paidós Básica, 2da. Edición (Publicada originalmente en 1983). Barcelona, España.

Husserl, E. (1962) Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica, FCE, México.

Husserl, E. (1990) "Artículo de la Enciclopedia Británica", (cuarta y última versión), México, UNAM. (Publicada originalmente en alemán en 1925).

Jaramillo, M. (2010). La descentralización: una mirada desde las políticas públicas y las relaciones intergubernamentales en Baja California. Revista Región y sociedad / vol. XXII / no. 49.

Kant I. (1788). Crítica de la Razón Pura. Traducción Rivas P. (2005). Título original Kritik der reinen vernunft. Taurus Pensamiento.

McLuhan E., McLuhan M. (1996). Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano. Barcelona: Paidós

Maraboli A., (2021). Miradas de la gerencia pública desde la actualidad. Mayéutica revista científica de humanidades y artes. Vol IX, N° 1. <https://revistas.uclave.org/index.php/mayeutica>.

Martínez, Miguel (1998). La investigación cualitativa etnográfica en educación: Manual teórico-práctico, 3ª edición. Editorial Trillas. México.

Martínez, Miguel (1999). La nueva ciencia: su desafío, lógica y método. Editorial Trillas. México.

Moreno García E. (1999). Automatización de procesos industriales – Robotca y automática. Unversitat Politècnica de Valencia.

Lavado L. (2020). Epistemología e Investigación. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Fondo Editorial. Lima, Perú.

- Lucas Rojas, C. A. (2017). Gerencia estratégica, Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá D.C.
- Luke, W. (2016a,b). Disrupt: Think the unthinkable to spark transformation in your business. New Jersey, United States of America: Pearson Education, Inc.
- Nonaka, I. y Konno, N. (1998). The Concept of «Ba»: Building a Foundation for Knowledge Creation. California Management Review.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1994). The knowledge-creating company. (La Organización Creadora de Conocimiento). New York: Oxford University Press.
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Covid19 y el rol de los sistemas de información y las tecnologías en el primer nivel de atención. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52205>
- O'toole, L.J. (2000b): "Different Public Managements? Implications of Structural Context in Hierarchies and Networks", en Brudney, J.L., O'Toole, L. J.; Rainey, H. G. (edits): Advancing public management: new developments in theory, methods, and practice, Washington D.C: Georgetown University Press
- Prieto, J. (2013). Gestión Estratégica Organizacional. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Prince, A. (2017) Tendencias Tecnológicas. Buenos Aires, Argentina; CICOMRA, 1º Edición.
- Maggiolo, I. y Perozo Maggiolo, J. (2007) Políticas públicas: proceso de concertación Estado-Sociedad. Revista Venezolana de Gerencia versión impresa v.12 n.39 Maracaibo, Venezuela.
- Mascareño, C. (2010). Políticas públicas siglo XXI: caso venezolano Serie Temas de Docencia. CENDES UCV., Caracas, Venezuela.
- Córdova Motúfar, M. (2018). Gobernanza y Políticas Públicas. La seguridad ciudadana en Bogotá y Quito. Editorial Universidad del Rosario / Flacso. Quito, Ecuador; Bogotá. Colombia.
- Rodríguez C. (2016). Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Bogotá (1995-2015). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Rodríguez Gómez G., Gil Flores J. y García Jiménez, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa, Ediciones Aljibe. Granada, España.
- Sandoval Casilimas, C. (2002). Investigación Cualitativa. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES. Bogotá, Colombia
- Schenke, E. (2018). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. Universidad Nacional del Sur. Buenos Aires-Argentina.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Tomassini, L. (2003). El problema de los consensos en las reformas administrativas en América Latina. Documento preparado por encargo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), para la V Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del

Estado, realizada en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

Torrealba, I y Giovanni, F., (2019). Gerencia Estratégica y Disrupción. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A., Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", UCLA. Revista Scientific, Volumen 4, N° 11. Venezuela.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/CLAD0045701.pdf> (11 de junio de 2004).

Vallalón, V. (2021). Los Roles de la Administración Tributaria y sus Desafíos. Columna de Opinión de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. Chile.
<https://fen.uchile.cl/es/sin-categoria/los-roles-de-la-administracion-tributaria-y-sus-desafios>

Ybañez, M. (2018). Análisis de la Gerencia Pública Venezolana en la actualidad. <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-la-gerencia-publicavenezolana-en-la-actualidad>

Luke, W. (2016a,b). Disrupt: Think the unthinkable to spark transformation in your business. New Jersey, United States of America: Pearson Education, Inc.

Zapata, M., Topón-Visarrea L., Tipán E. (2021). Centro de Investigación en Mecatrónica y Sistemas Interactivos MIST, Facultad de Ingeniería y Tecnologías de la Información y la Comunicación, Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito-Ecuador.

<https://covid19.fen.uchile.cl/los-roles-de-la-administracion-tributaria-y-sus-desafios/>

<https://cutt.ly/gwt1xuj1> DIAN - COLOMBIA