

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Bases Legales y Normativas del Sistema de Recaudación de los Tributos de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”

En cuanto al primer Objetivo Específico referido a revisar las bases legales y normativas del sistema de recaudación de los tributos de la Terminal de Pasajeros, se realizó una revisión a la Ordenanza sobre EL TERMINAL de Transporte Público de Personas “José Antonio Paredes”, reglamentos y planes operativos, por lo que se señala lo siguiente:

La Ordenanza constituye el instrumento legal que regula el funcionamiento, organización y administración de EL TERMINAL de Transporte Público de Personas en jurisdicción del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Este Organismo Municipal, refleja como Misión el permitir brindar el mejor servicio de atención, higiene y seguridad necesaria a todas aquellas personas que utilizan el medio de transporte público terrestre para su traslado desde o hasta el municipio Libertador del Estado Mérida y como Visión, gestiona en mantener la calidad del servicio a través de la ejecución de planes estratégicos para la atención, higiene y seguridad en la Institución, creando una base de mejor ambiente y estadía para toda la colectividad que hace uso de la Terminal.

A fines de utilizar las instalaciones de la Terminal, en el caso de hacer uso del servicio del transporte, toda persona debe pagar una tasa que es fijada por la Gerencia de la Terminal, según las circunstancias financieras y presupuestarias aprobadas por la Cámara Municipal.

De igual manera, cualquier persona natural o jurídica que preste servicios de encomiendas desde y hasta la Terminal, paga una tasa de uso equivalente al uno por ciento (1%) de la tarifa fijada para el servicio en referencia.

Para realizar el transporte de personas, se autorizan a las empresas del transporte colectivo, transportistas individuales y cooperativas de transporte, y de acuerdo a las rutas de destino, tienen el deber de adquirir una tasa que se caracteriza como listín, el cual, es expedido por la administración de la Terminal, su precio es fijado sobre la base del quince por ciento (15%) del valor de los pasajes autorizados por las autoridades y son publicados por la Gerencia de la Terminal, a su vez, a los transportistas pertenecientes a organizaciones o empresas que operan en la Terminal, se les puede habilitar vehículos de sus respectivas rutas, de otras empresas de transporte legalizadas y recomendadas por las autoridades competentes para cumplir con el servicio en temporadas vacacionales, días feriados o cuando circunstancias especiales así lo requieran, todo ello con previa autorización de la Gerencia de la Terminal y deben cancelar una tasa especial por habilitación que es fijada por la misma Gerencia mediante resolución.

Se puede determinar que son ingresos ordinarios de la Terminal en el área de tributos los correspondientes a ingresos por venta de: tasas por uso del servicio del transporte, listines de uso a los transportistas, tickets de uso de encomiendas, listines a las personas naturales y/o jurídicas dedicadas al transporte de encomiendas, listines por habilitaciones de vehículos en tránsito y/o pertenecientes a las organizaciones que operen en la Terminal.

En relación a las sanciones impuestas por la Gerencia de la Terminal de Pasajeros pertinentes a la recaudación de los tributos, se enfoca hacia los transportistas o conductores de las empresas de transporte de pasajeros urbanos, extraurbanos, transportistas colectivos y transportistas individuales, en la evasión por el pago del listín y por la no entrega en la casilla de

recaudación de los listines con la correspondiente tasa de salida, dispuesto en el Reglamento N° 1 de la Terminal de Pasajeros.

Por consiguiente, para desempeñar las funciones relacionadas a promocionar la calidad del servicio que se ofrece dentro de la Terminal, se realiza el seguimiento y control por parte del departamento de administración, preservando y mejorando la captación de mejores ingresos por la venta de las referidas tasas y listines.

Características del sistema de recaudación de los tributos.

En este segundo Objetivo Especifico, referido a caracterizar el sistema de recaudación de los tributos, se realizó la observación y la revisión documental y que a través de éstas, se puede describir a la recaudación como: Una serie de procedimientos que se ejecutan para la recepción, registro, custodia, inspección y control de los ingresos propios de la institución por concepto de la venta de tasas directamente a todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que hacen uso del servicio que ofrece la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”.

De acuerdo a la necesidad de ampliar los conocimientos en base a las características del sistema de recaudación, se realizaron una serie de interrogantes aplicadas a través de un cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

Como primer punto, se consultó acerca de la Misión y Visión del sistema de recaudación de los tributos en la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”.

¿Cuál es la Misión y Visión del sistema de recaudación de tributos de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”?

Los funcionarios de la Terminal tuvieron una opinión semejante en base a estos conceptos y las definen de la siguiente manera: la Misión consiste en lograr la mayor recaudación de ingresos para cubrir los gastos de funcionamiento e inversión de la Terminal. A su vez, en relación a la Visión del sistema de recaudación, el personal manifestó que consiste en lograr el mayor nivel de ingresos para obtener la mejor eficiencia en el servicio a los usuarios de la Terminal en el transcurso del tiempo.

Asimismo, se indagó a los funcionarios acerca de los medios que utiliza el sistema de recaudación para el cobro de los tributos, por lo que respondieron lo siguiente:

¿Cuáles son los medios que utiliza el sistema de recaudación para el cobro de los tributos?

Los funcionarios manifestaron que el medio utilizado para el cobro de los tributos es la venta de tasas, clasificándolas de la manera siguiente: tasa de salida, listines y listines habilitados, y sus definiciones se mencionan a continuación:

Tasa de salida: se venden a través de los módulos de venta: caja norte y caja sur, ubicados dentro de las instalaciones de la Terminal a las personas que hacen uso del transporte para ser trasladadas a diferentes destinos. Su descripción física corresponde a un papel preimpreso y continuo, el cual, es obtenido a través de un sistema computarizado dividido en dos secciones: la primera se entrega a la oficina de recaudación (Oficina de recolección de tasas ubicada en la salida de buses de la Terminal) y la segunda es destinada al usuario. La tasa se identifica con el logo de la Institución,

número correlativo generado por el sistema automatizado, fecha, cantidad de tasas vendidas, denominación de la tasa, es decir, si corresponde dentro del estado Mérida (Interurbana) o fuera del estado Mérida (Extraurbana) y el valor de la tasa, dependiendo éste de la cantidad de tasas vendidas.

Debido a diferentes circunstancias presentadas en el proceso de recaudación, cuando se utiliza el sistema automatizado que ocasionen su paralización, la tasa se vende en forma manual, es decir, como talonarios previamente elaborados con las siguientes características: Presenta el logo de la Institución, está numerado en orden correlativo, describe la denominación de la tasa, (Interurbana o Extraurbana), se identifica por colores dependiendo del precio de venta y por la ubicación de los módulos de venta en el área interna de la Terminal. A su vez, el talón esta dividido en tres partes: el primer talón se resguarda en caja, el segundo se recoge en la oficina de recaudación y el tercer talón queda para el usuario

Listín: Otro medio utilizado en el sistema de recaudación es la tasa en forma de listín, el cual, se vende de manera manual a los transportistas autorizados y corresponde a un formato preimpreso que se identifica con el logo de la institución, numero en orden correlativo, valor del listín, dependiendo del destino o ruta del transporte, cantidad de puestos según el vehículo que realiza el traslado (5, 32 y 60 puestos) y detalla una lista relacionada con una nómina que debe ser llenada por el transportista donde identificará la unidad asignada para realizar el viaje y el nombre, número de cédula de identidad y destino de las personas que efectivamente realizarán el viaje.

Listín Habilitado: Corresponde a la tasa vendida en forma de listín habilitado, el cual, se caracteriza con las mismas identificaciones del listín, a excepción del valor, ya que éste es fijado mediante resolución por la Gerencia de la Terminal de Pasajeros, dependiendo de la ruta a la que pertenece el vehículo debidamente autorizado y sólo corresponde a una nómina de 32 puestos.

Seguidamente, para darle continuidad a las características del sistema de recaudación de los tributos, se aplicó el cuestionario a los funcionarios que desempeñan funciones en el área de recaudación acerca del modo del sistema de venta de las tasas, obteniendo como resultado lo siguiente:

¿Cómo es el sistema de recaudación de los tributos?

Cuadro 3

Sistema de recaudación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Manual	0	0%
Automatizado	0	0%
Ambos	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

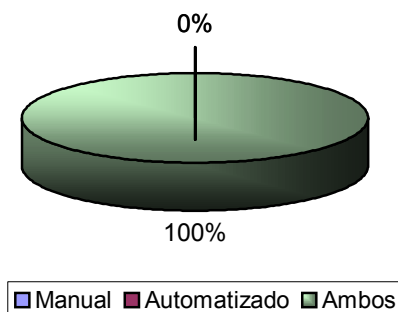


Gráfico 1: Sistema de recaudación

Fuente: Cuadro 3

Los funcionarios manifestaron en su totalidad que el sistema de recaudación de los tributos se realiza tanto de modo manual como automatizado y en ciertos momentos diferentes causas hacen que el sistema automatizado, en el caso de la venta de las tasas de salida, se paralice, no

generando ningún tipo de reporte, haciendo que el proceso de cobranza solo se lleve a cabo manualmente.

¿Cómo considera usted el proceso de recaudación de tributos?

Cuadro 4

Confiabilidad del Sistema de Recaudación.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Altamente Confiable	2	29%
Medianamente Confiable	5	71%
Escasamente Confiable	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

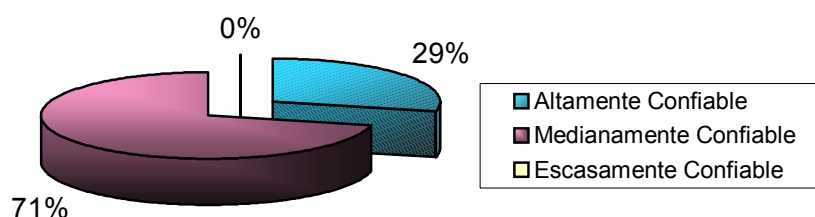


Gráfico 2: Confiabilidad del sistema de recaudación.

Fuente: Cuadro 4

De acuerdo a lo señalado en el Cuadro 4 y Gráfico 2, de las personas encuestadas, 71% señalan que medianamente el sistema de recaudación es confiable y 29% indican que es altamente confiable.

Adicionalmente se les preguntó a los encuestados en relación al proceso que realiza la Terminal para recaudar los tributos, el cual se describe a continuación:

¿Cómo es el proceso de recaudación de los tributos en el Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”?

El personal manifestó acerca de una serie de actividades que van dependiendo del tipo de tasa que se expide:

1) Proceso de cobranza de la Tasa de salida adquirida por toda persona que haga uso del transporte para su traslado a cualquier destino interurbano o extraurbano:

El Departamento de Almacén y Estadísticas es una oficina de la Administración de la Terminal de Pasajeros, donde se almacena el inventario de material a ser vendido por los módulos de venta norte y sur. El proceso de cobranza de la tasa de salida consiste en registrar y dotar por parte del Departamento de Almacén y Estadísticas a los módulos de venta de papel continuo (Sistema Automatizado) y talonarios de Tasas preimpresos (Forma Manual).

En el caso de talonarios de tasas, cuando se realice la venta de forma manual, en el módulo de caja norte, se dota de talonarios de dos colores diferentes, resaltando la mayor cantidad los de menor precio, los cuales, corresponden a los usuarios que viajan con destino interurbano, y en el módulo de caja sur, se dota de talonarios que llevan dos colores diferentes, resaltando la mayor cantidad los de mayor precio, que corresponden a los usuarios que viajan con destino extraurbano.

En el momento en que la persona compra la tasa de forma automatizada o en otras condiciones, de forma manual, el cajero de turno le expide dos tickets igualmente identificados y deben ser destinados uno de ellos al mismo usuario y el otro se entrega al funcionario de turno de la Terminal dentro de la unidad de transporte de salida, a su vez, éste lo entrega a otro funcionario de turno que labora en la oficina de recaudación. Éste recolecta las tasas recibidas diariamente y son llevadas al departamento de almacén y estadísticas, para su posterior revisión, registro y control.

Simultáneamente, en cada módulo de venta, el cajero al culminar su jornada de trabajo, relaciona el número de tasas vendidas de dos maneras: cuando la venta se ha realizado de forma automatizada, el sistema expide un reporte totalizando la cantidad en número y bolívars de las tasas vendidas, interurbanas y extraurbanas y la suma de ambas, y cuando la venta se realiza en forma manual, se procede a elaborar un informe, detallando los seriales, la cantidad de tasas Interurbanas y extraurbanas y el monto total en bolívars. Esta relación de informes junto con el dinero recaudado son llevados en sobre cerrado a la oficina de administración para su revisión, registro, contabilización y control. (Gráfico 3).

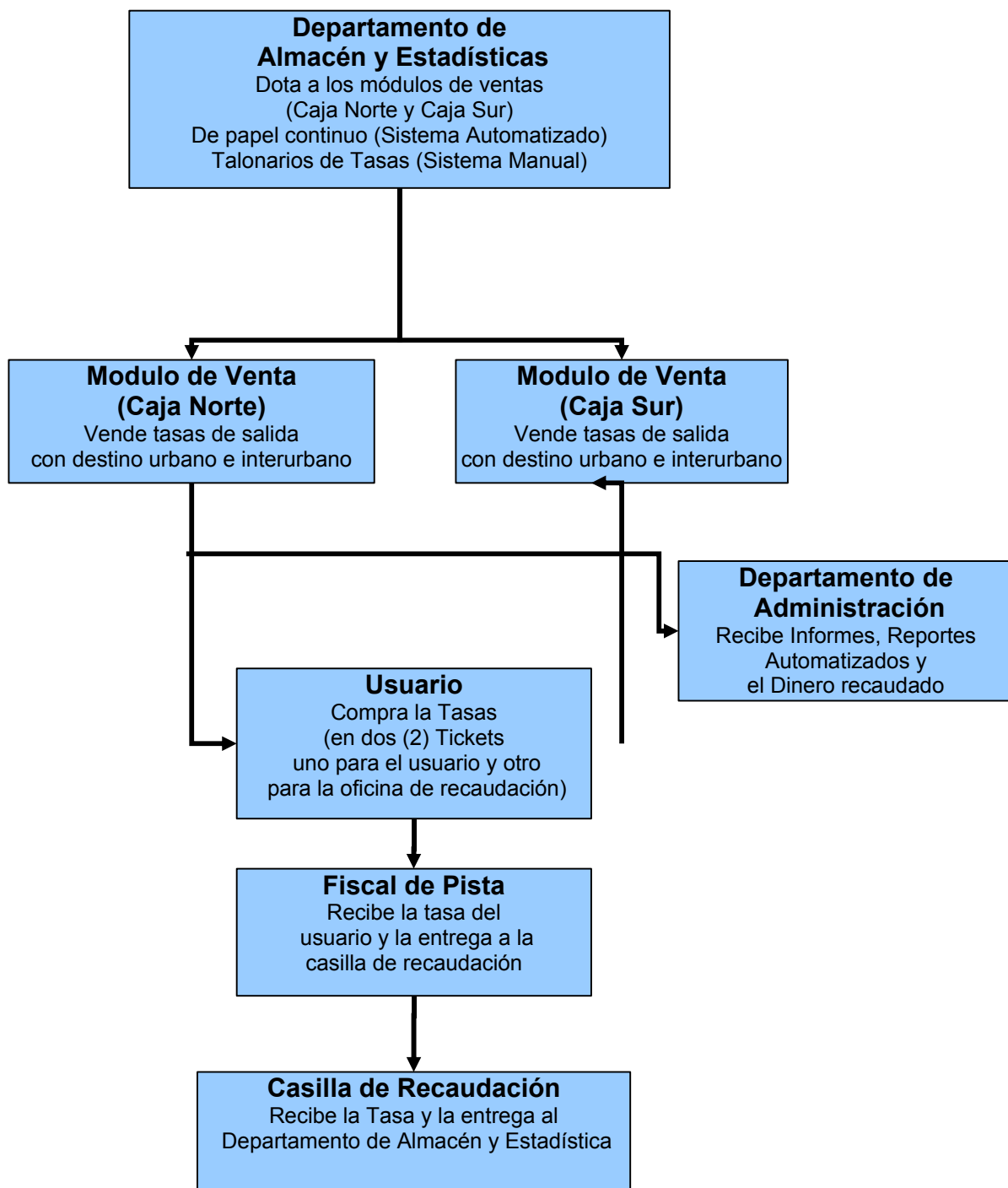


Grafico 3: Proceso de cobranza de la tasa de salida.
Fuente: Matheus (2006).

2) Proceso de cobranza del listín adquirido por las empresas del transporte colectivo, transportistas individuales y cooperativas de transporte para realizar el transporte de personas.

Al igual que la tasa de salida, los talonarios de listines se encuentran en el departamento de almacén y estadísticas y en el momento oportuno, se registran y dotan a los módulos de venta. Cuando el transportista adquiere el listín, la ruta o el destino es la señal que lo identifica, y debe registrar en el formato los datos del transporte y de los pasajeros. En el momento de salida del autobús de las instalaciones de la Terminal, el listín es entregado al personal de turno en la oficina de recaudación, y luego éste diariamente lleva el lote de listines recibidos durante su turno al departamento de almacén y estadísticas para su revisión, registro y control.

De modo simultáneo, en cada módulo de venta, los cajeros al terminar su turno de trabajo, elaboran un informe detallando los seriales, cantidad y monto en bolívares de los listines vendidos y es llevado junto con el dinero recaudado al departamento de administración para su revisión, registro, contabilización y control. (Gráfico 4).

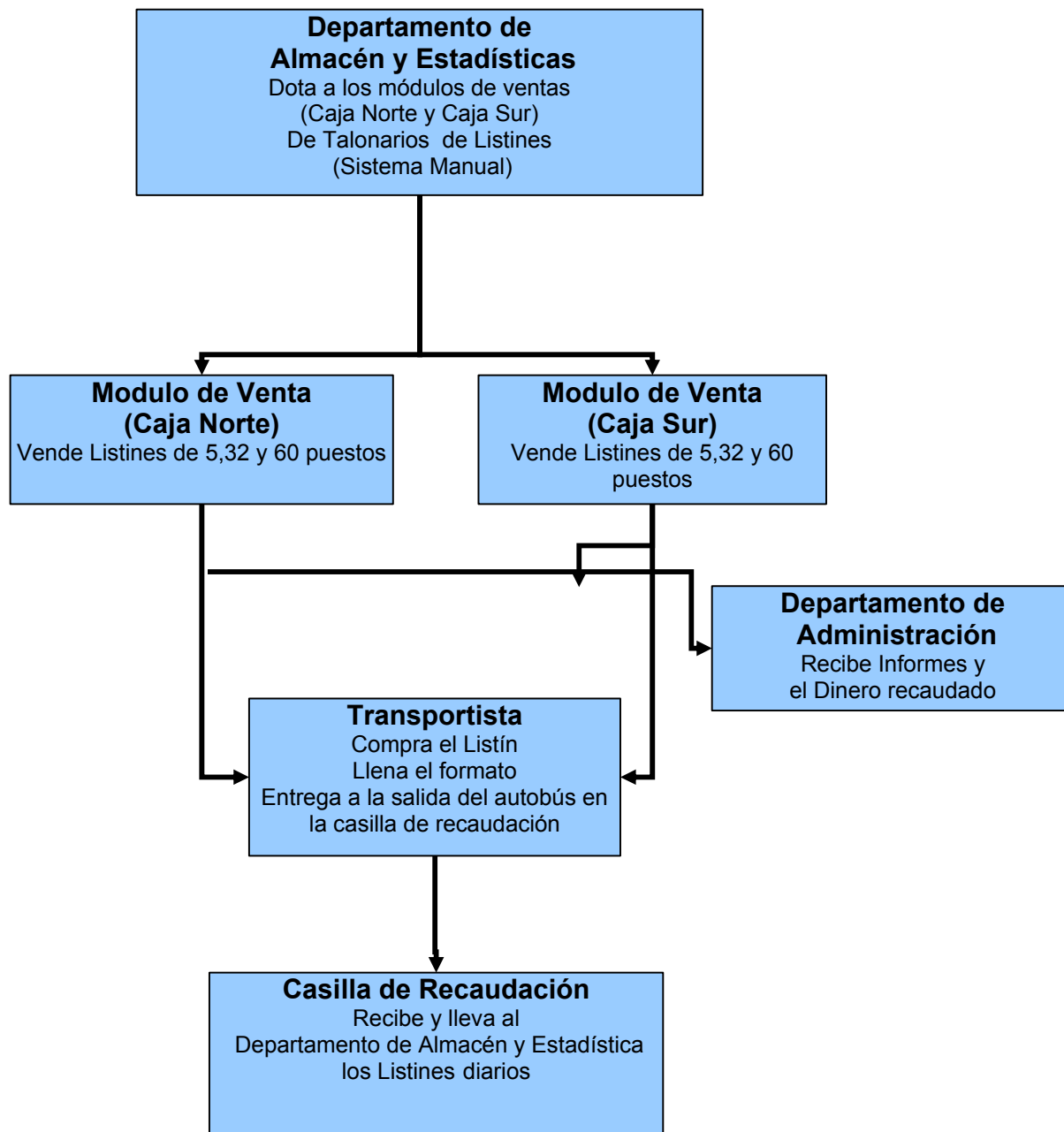


Gráfico 4: Proceso de cobranza del listín.
Fuente: Matheus (2006).

3) Proceso de cobranza del listín habilitado a los transportistas pertenecientes a las organizaciones de empresas que operan en el Terminal, que pueden habilitar vehículos de sus respectivas rutas, de otras empresas de transporte legalizadas y recomendadas por las autoridades competentes.

Al igual que el listín, el listín habilitado es vendido a los transportistas por los módulos de venta, para cumplir el servicio en temporadas vacacionales, días feriados o cuando circunstancias especiales así lo requieran. Este ocurre, cuando los fiscales de pista y por autorización de los funcionarios de tránsito, expiden el certificado de habilitación por aprobación de las condiciones mínimas de seguridad del vehículo a realizar el viaje e informan al cajero para vender el listín habilitado al transportista en el momento de salida del autobús. El transportista autorizado, debe llenar debidamente el formato del listín con los datos del destino, transporte y pasajeros, para luego entregarlo en la oficina de recaudación en el momento en que sale el bus de las instalaciones de la Terminal. El funcionario de turno, lleva los listines habilitados al igual que las tasas de salida y los listines recibidos diariamente al departamento de almacén y estadísticas para su registro, contabilización y control. Igualmente, el cajero en su oportunidad, en cada módulo de venta, relaciona en un informe los listines habilitados vendidos y lo lleva junto con el dinero al departamento de administración. (Gráfico 5).

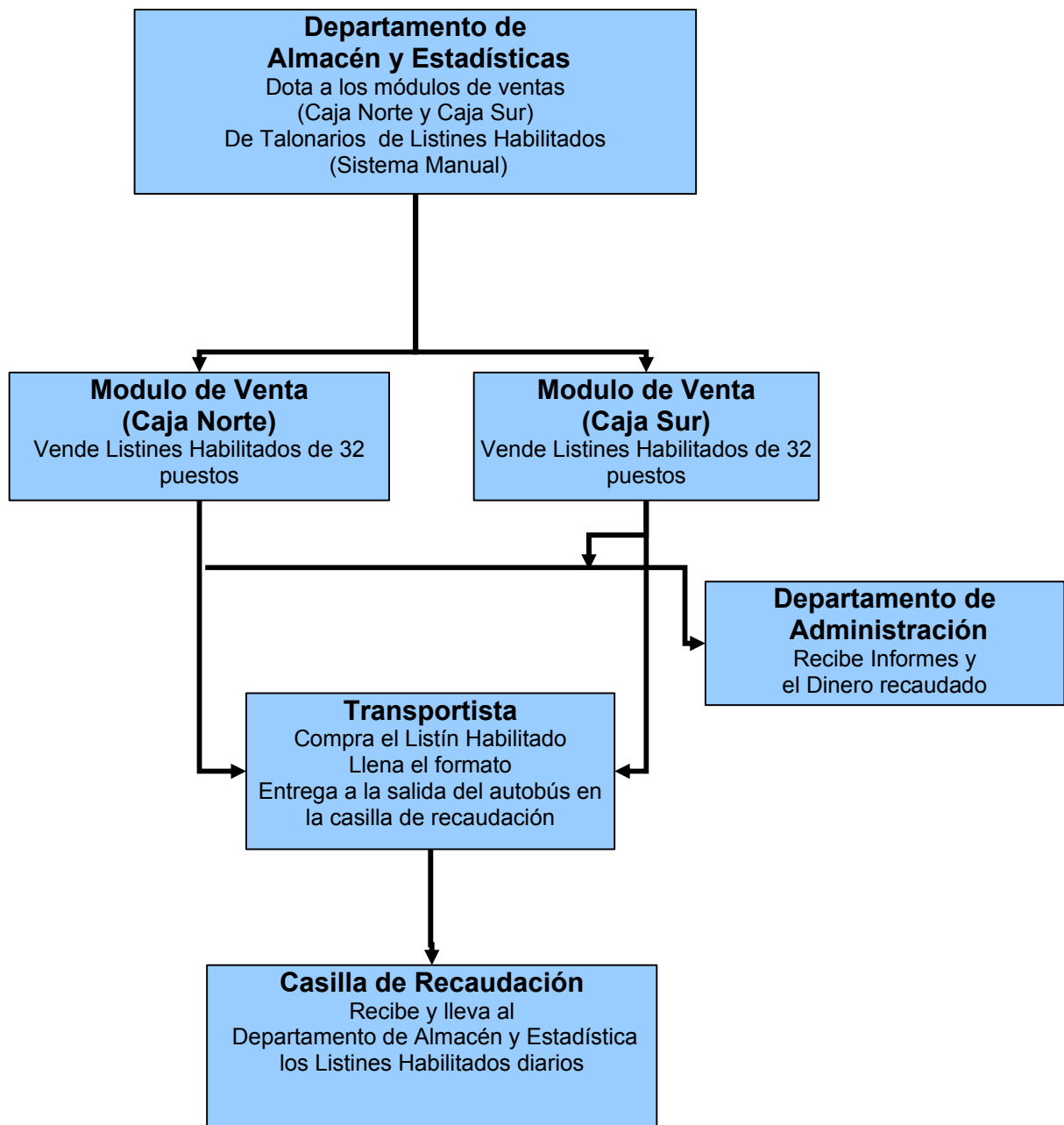


Gráfico 5: Proceso de cobranza del listín habilitado.
Fuente: Matheus (2006).

Descrito el proceso de recaudación de tasas de salida, listines y listines habilitados por los funcionarios encuestados, sus respuestas coinciden con lo observado por la investigadora, por lo que se refleja que el proceso esta bien definido. Sin embargo, en relación a lo establecido en la ordenanza con la finalidad de cumplir con el proceso de recaudación de tasas, a través del servicio de encomiendas, el personal cuestionado manifestó que dicho proceso no se lleva a cabo en la institución.

Grado de cumplimiento de los objetivos y metas en el sistema de recaudación de los tributos.

Para alcanzar el tercer Objetivo Específico, el cual, estaba orientado a determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas en el sistema de recaudación de los tributos, con la finalidad de alcanzar el propósito del indicador de eficacia, se tomaron en consideración las interrogantes aplicadas al personal que labora en el proceso de recaudación de los tributos, por lo que se consultó lo siguiente:

¿Conoce usted la Ordenanza que rige a EL TERMINAL de Transporte Público de Personas “José Antonio Paredes”?

Cuadro 5

Conocimiento de la Ordenanza que rige a EL TERMINAL de Transporte Público de Personas “José Antonio Paredes”

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

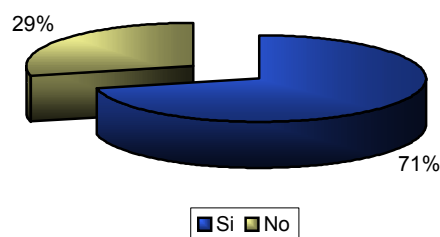


Gráfico 6: Conocimiento de la Ordenanza que rige a EL TERMINAL de Transporte Público de Personas “José Antonio Paredes”.
Fuente: Cuadro 5

La mayoría de los encuestados, es decir, 71% manifestaron que si conocen la Ordenanza, mientras que 29% dicen que no la conocen.

Asimismo, se cuestionó sobre el porque de no conocer la Ordenanza que rige a la Terminal, el personal coincidió en sus respuestas y manifestó por falta de interés hacia la misma.

Por otra parte, se indagó por los tipos de manuales administrativos que posee la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”:

¿Qué tipos de manuales administrativos posee la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”?

Los funcionarios coincidieron en sus respuestas y contestaron que dicha institución no posee manuales administrativos.

Seguidamente, se indagó acerca de la existencia de planes de la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” en relación con la recaudación de tributos y se obtuvo los siguientes resultados:

¿Existen planes de la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” en relación con la recaudación de los tributos?

Cuadro 6

Existencia de planes de la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” en relación con la recaudación de tributos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

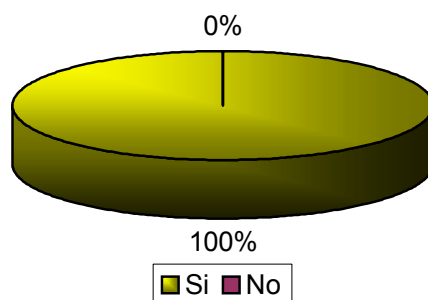


Gráfico 7: Existencia de planes de la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” en relación con la recaudación de tributos.

Fuente: Cuadro 6

El total del personal encuestado, es decir, 100% contestó de manera afirmativa a la existencia de planes de la Gerencia de la Terminal en relación a la recaudación de tributos, a su vez, al ser afirmativa la respuesta, se preguntó lo siguiente:

¿Cuáles son los planes de la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” en relación con la recaudación de los tributos?

Las respuestas de todo el personal cuestionado coincidieron en la construcción para el cierre de los andenes que origine solamente el paso de las personas que solo van a utilizar el servicio de transporte.

Por otro lado, se les preguntó a los funcionarios si existen manuales de normas y procedimientos para el sistema de recaudación de tributos y respondieron de la siguiente manera:

¿Existen manuales de normas y procedimientos para el sistema de recaudación de tributos?

Cuadro 7

Existencia de manuales de normas y procedimientos para el sistema de recaudación de tributos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

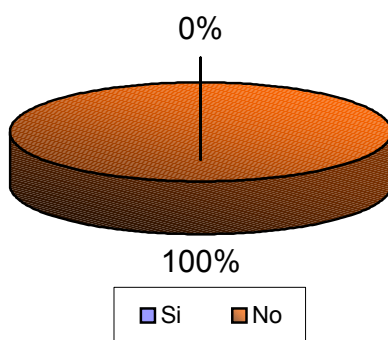


Gráfico 8: Existencia de manuales de normas y procedimientos para el sistema de recaudación de tributos.

Fuente: Cuadro 7

No existen manuales de normas y procedimientos para el sistema de recaudación de tributos, es decir, 100% de los funcionarios respondieron negativamente. En el caso de ser negativa la respuesta se indagó el porque no existen los manuales de normas y procedimientos y sus respuestas se basaron en lo siguiente:

¿Por qué no existen manuales de normas y procedimientos para el sistema de recaudación de tributos?

Cuadro 7-A

Razones por la no existencia de manuales de normas y procedimientos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No tiene el personal capacitado para la elaboración del manual.	2	29%
Falta de financiamiento	2	29%
Sin información	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

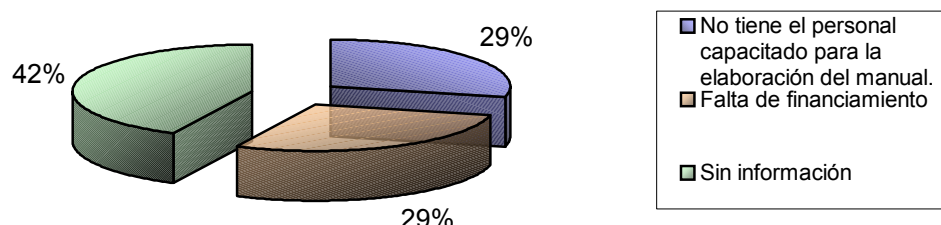


Gráfico 8-A: Razones por la no existencia de manuales de normas y procedimientos para el sistema de recaudación de tributos.

Fuente: Cuadro 7-A

En el Cuadro 7-A y Gráfico 8-A se observa que 42% de los funcionarios manifiestan no tener el personal capacitado para la elaboración del manual, 29% por falta de financiamiento y 29% no dieron ningún tipo de información al respecto.

En el mismo orden de ideas, se solicitó información referente al grado en que se cumplen los objetivos y metas del sistema de recaudación de tributos, y se originó como resultado lo siguiente:

¿En qué grado se cumplen los objetivos y metas del sistema de recaudación de tributos?

Cuadro 8

Grado en que se cumplen los objetivos y metas del sistema de recaudación de tributos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	71%
Medio	2	29%
Bajo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

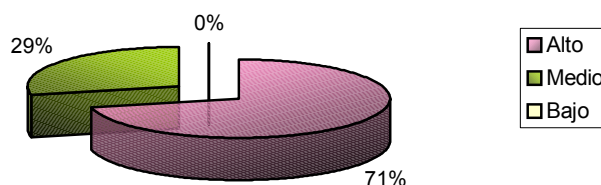


Gráfico 9: Grado en que se cumplen los objetivos y metas del sistema de recaudación de tributos.

Fuente: Cuadro 8

La mayoría de los encuestados, es decir, 71% dicen que se cumplen en un alto grado los objetivos y metas del sistema de recaudación de tributos, mientras, 29% opinan que el grado de cumplimiento es medio.

Igualmente, para dar continuidad al análisis del indicador de eficacia, en relación al proceso de recaudación de los tributos, fueron observados y analizados los planes operativos y las memorias y cuentas de la Terminal de Pasajeros, las cuales contienen la estimación y la ejecución de los ingresos de un período determinado.

Seguidamente, se presentan los resultados de la ejecución financiera de los ingresos por concepto de tasas, listines, listines habilitados y por encomiendas de la Terminal de Pasajeros durante el periodo 2004 y 2005.

Cuadro 9

Ingresos presupuestados y recaudados (Período 2004 y 2005).

Tasas	Presupuestado Año 2004 (Bs.)	Recaudado Año 2004 (Bs.)	Presupuestado Año 2005 (Bs.)	Recaudado Año 2005 (Bs.)
Tasas de Salida	341.990.000,00	284.521.000,00	504.866.000,00	580.421.500,00
Listines	99.477.630,00	70.195.085,00	85.788.384,00	99.874.450,00
Listines Habilitados	3.873.987,62	3.074.115,00	4.983.166,00	5.902.010,00
Encomiendas	0,00	0,00	15.000.000,00	0,00

Fuente: Cuadro demostrativo de los ingresos presupuestados y recaudados de los ingresos por Tasas de Salida, Listines y Listines Habilitados (Período 2004-2005) Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”.

En el Cuadro N° 9 se detalla que en el ejercicio fiscal 2004 los ingresos por tasas de salida, listines y listines habilitados fueron sobreestimados, y los ingresos por encomiendas no fueron planificados. Por otro lado, se observó la ejecución de los ingresos en el ejercicio fiscal 2005 en las tasas de salida, listines y listines habilitados se pudo obtener como resultado que los ingresos fueron recaudados en su totalidad y que las cifras obtenidas superaron a las planificadas. Los ingresos por encomiendas para este ejercicio fiscal fueron planificados, sin embargo, no se detalla ningún margen de recaudación.

Uso de los recursos empleados en el sistema de recaudación de los tributos.

El cuarto Objetivo Específico, se refirió a determinar el uso de los recursos empleados en el sistema de recaudación de los tributos, con la finalidad de alcanzar el contenido en relación al indicador de eficiencia, para el cual, se utilizaron interrogantes aplicadas a las mismas personas que laboran en el área de administración en el proceso de recaudación de tributos y se obtuvo la siguiente información:

Se indagó acerca del cumplimiento de lo exigido en la ordenanza por el sistema de recaudación de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” obteniendo los siguientes resultados:

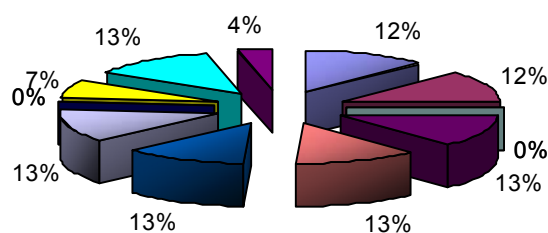
¿El Sistema de recaudación de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio paredes” cumple con lo exigido en la Ordenanza en relación a:?

Cuadro 10

Cumplimiento de lo exigido en la Ordenanza por el sistema de recaudación de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si expide los listines a las personas naturales y jurídicas autorizadas para operar las rutas.	7	13%
Si existen ingresos por venta de listines de uso a los transportistas	7	13%
Si existen ingresos por venta de tickets de uso de encomiendas	0	0%
Si existen ingresos por venta de listines a las personas naturales y/o Jurídicas dedicadas al transporte de encomiendas	0	0%
Si existen ingresos por habilitaciones de vehículos en tránsito y/o pertenecientes a las organizaciones que operen en EL TERMINAL	7	13%
Si se paga una tasa por parte del usuario por el uso del servicio	7	13%
La Gerencia de la Terminal fija el valor de la tasa de acuerdo a las circunstancias financieras y presupuestarias	7	13%
Si se informa a la cámara Municipal el valor de la tasa asignado por la Gerencia	7	13%
Si se paga una tasa del uno por ciento (1%) por parte de cualquier persona natural o jurídica que presten servicios de encomiendas desde y hasta EL TERMINAL	0	0%
La Gerencia de la Terminal fija el valor del listín sobre la base del quince por ciento (15%) del valor de los pasajes autorizados por las autoridades	0	0%
La Gerencia de la Terminal publica los precios fijados de los listines	4	7%
La Gerencia de la Terminal fija el valor del listín por habilitación mediante Resolución	7	13%
Si existen multas por la evasión del pago del listín	2	4%
Total	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.



- ☐ Si expide los listines a las personas naturales y jurídicas autorizadas para operar las rutas.
- ☐ Si existen ingresos por venta de listines de uso a los transportistas
- ☐ Si existen ingresos por venta de tickets de uso de encomiendas
- ☐ Si existen ingresos por venta de listines a las personas naturales y/o Jurídicas dedicadas al transporte de encomiendas
- ☐ Si existen ingresos por habilitaciones de vehículos en tránsito y/o pertenecientes a las organizaciones que operen en EL TERMINAL
- ☐ Si se paga una tasa por parte del usuario por el uso del servicio
- ☐ La Gerencia de la Terminal fija el valor de la tasa de acuerdo a las circunstancias financieras y presupuestarias
- ☐ Si se informa a la cámara Municipal el valor de la tasa asignado por la Gerencia
- ☐ Si se paga una tasa del uno por ciento (1%) por parte de cualquier persona natural o jurídica que presten servicios de encomiendas desde y hasta EL TERMINAL
- ☐ La Gerencia de la Terminal fija el valor del listín sobre la base del quince por ciento (15%) del valor de los pasajes autorizados por las autoridades
- ☐ La Gerencia de la Terminal publica los precios fijados de los listines
- ☐ La Gerencia de la Terminal fija el valor del listín por habilitación mediante Resolución
- ☐ Si existen multas por la evasión del pago del listín

Gráfico 10: Cumplimiento de lo exigido en la Ordenanza por el sistema de recaudación de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”.

Fuente: Cuadro 10

En cuanto al cumplimiento de la Ordenanza que rige a la Terminal en relación al proceso de recaudación de los tributos se puede observar en el Cuadro 10 y Grafico 10 lo siguiente: 13% Si expide los listines a las personas naturales y jurídicas autorizadas para operar las rutas. 13% Si existen ingresos por venta de listines de uso a los transportistas. 13% Si existen ingresos por habilitaciones de vehículos en tránsito y/o pertenecientes a las organizaciones que operen en EL TERMINAL. 13% Si se paga una tasa por parte del usuario por el uso del servicio. 13% La Gerencia de la Terminal fija el valor de la tasa de acuerdo a las circunstancias financieras y presupuestarias. 13% Si se informa a la cámara Municipal el valor de la tasa asignado por la Gerencia. 7% La Gerencia de la Terminal publica los precios fijados de los listines. 13% La Gerencia de la Terminal fija el valor del listín por habilitación mediante Resolución. 4% Si existen multas por la evasión del pago del listín.

Seguidamente, se les consultó a los funcionarios por la eficiencia de los medios que utilizan para la recaudación de los tributos y se obtuvo el siguiente resultado:

¿Considera usted que son eficientes los medios que utilizan para la recaudación de los tributos?

Cuadro 11

Eficiencia en los medios que utilizan para la recaudación de los tributos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

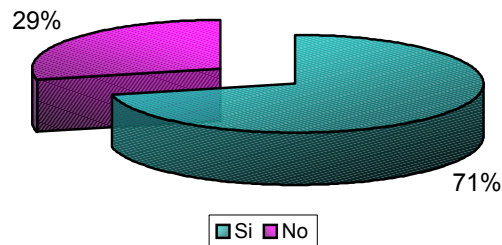


Gráfico 11. Eficiencia en los medios que utilizan para la recaudación de los tributos.

Fuente: Cuadro 11

Del total del personal encuestado, 71% contestó de manera afirmativa acerca de la eficiencia de los medios que utiliza la recaudación de los tributos y 29% respondieron que no son eficientes. Del mismo modo, en caso de que la respuesta fuese respondida negativamente se consultó al personal el porque no son eficientes los medios, para el cual respondieron lo siguiente:

¿Por qué no son eficientes los medios que utilizan para la recaudación de los tributos?

Las personas cuestionadas que respondieron negativamente coincidieron en sus respuestas al exponer que existe evasión en la compra de la tasa de salida. Por otra parte, se consultó en relación a la frecuencia de cursos de capacitación en materia de recaudación tributaria que han recibido los funcionarios que laboran en el área de recaudación y se obtuvo lo siguiente:

¿Con qué frecuencia han recibido cursos de capacitación en materia de recaudación tributaria los funcionarios que laboran en dicha área?

Cuadro 12

Frecuencia de cursos de capacitación en materia de recaudación tributaria que han recibido los funcionarios que laboran en el área de recaudación.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	3	43%
Nunca	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

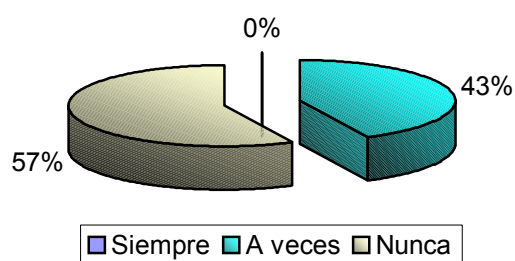


Gráfico 12 Frecuencia de cursos de capacitación en materia de recaudación tributaria que han recibido los funcionarios que laboran en el área de recaudación.

Fuente: Cuadro 12

Del total de encuestados 57% contestaron que nunca han recibido cursos de capacitación en materia de recaudación tributaria y 43% contestaron que a veces.

Determinar la capacidad de cumplimiento en la prestación del servicio a los usuarios en la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”

Para lograr el quinto Objetivo Específico, el cual, estaba orientado a determinar la capacidad de cumplimiento en la prestación del servicio a los usuarios en la Terminal de Pasajeros, con el fin de obtener el propósito del indicador de calidad, se analizaron las interrogantes aplicadas al personal que labora en el proceso de recaudación de los tributos, por lo que se consultó lo siguiente:

¿Con qué frecuencia se realizan campañas de información y divulgación a los contribuyentes para la recaudación de los tributos?

Cuadro 13

Frecuencia de realizar campañas de información y divulgación.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	71%
A veces	2	29%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

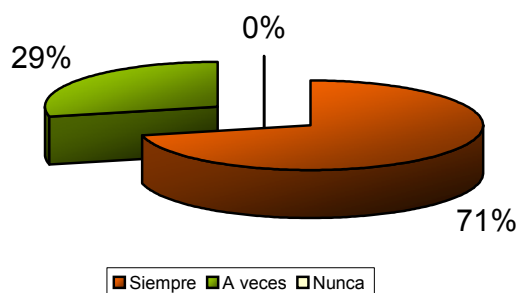


Gráfico 13: Frecuencia de realizar campañas de información y divulgación.

Fuente: Cuadro 13

En cuanto a la frecuencia de realizar campañas de información y divulgación a los contribuyentes para la recaudación de los tributos, se puede observar en el Cuadro 13 y Gráfico 13 lo siguiente: 71% respondieron que siempre se realizan campañas, mientras que 29% señalan que a veces. En otro particular, se consultó al personal de acuerdo a la experiencia en sus labores y que expresaran las debilidades que ocurren en la prestación del servicio en la recaudación, por lo que manifestaron lo siguiente:

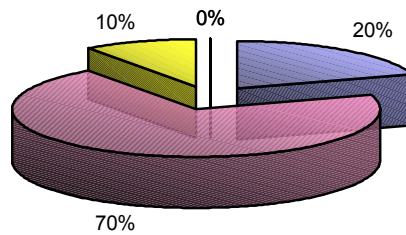
¿Qué debilidades considera usted en relación con la prestación del servicio en el proceso de recaudación de los tributos?

Cuadro 14

Debilidades en el servicio.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No se tienen las herramientas necesarias para cumplir con el proceso de recaudación	2	20%
Retardo en la venta de tasas	7	70%
Omisión del pago de los tributos por deficiencia en el servicio de recaudación	1	10%
Costos elevados por el cobro de tasas	0	0%
No existe seguridad ni vigilancia en la liquidación de tributos	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.



- No se tienen las herramientas necesarias para cumplir con el proceso de recaudación
- Retardo en la venta de tasas
- Omisión del pago de los tributos por deficiencia en el servicio de recaudación
- Costos elevados por el cobro de tasas
- No existe seguridad ni vigilancia en la liquidación de tributos

Gráfico 14: Debilidades en el servicio

Fuente: Cuadro 14

En cuanto a las debilidades que consideraron los funcionarios cuestionados en relación con la prestación del servicio en el proceso de recaudación de los tributos, se puede observar en el Cuadro 14 y Gráfico 14 lo siguiente: 70% hay retardo en la venta de tasas, 20% no se tienen las herramientas necesarias para cumplir con el proceso de recaudación y 10% hay omisión en el pago de los tributos por deficiencia en el servicio de recaudación. En el mismo modo, les fue solicitada otra interrogante como alternativa en caso de que existieran otras debilidades a considerar por el servicio, las cuales manifestaron las siguientes:

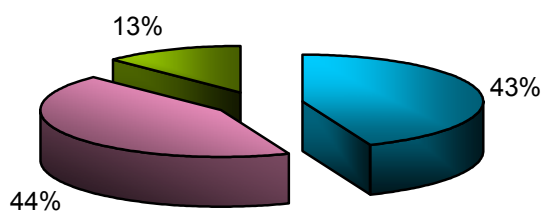
¿Qué otras debilidades considera usted en relación con la prestación del servicio en el proceso de recaudación de los tributos?

Cuadro 14-A

Otras debilidades en el servicio.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No existe una infraestructura adecuada para realizar el proceso de recaudación de tributos	7	44%
Falta de cultura en el pago del tributo por parte del usuario	7	44%
Falta de capacitación en el proceso de recaudación para algunos empleados de la Terminal por la evasión de responsabilidades en sus funciones.	2	13%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.



■	No existe una infraestructura adecuada para realizar el proceso de recaudación de tributos
■	Falta de cultura en el pago del tributo por parte del usuario
■	Falta de capacitación en el área de recaudación para algunos empleados del terminal por la evasión de responsabilidades en sus funciones.

Gráfico 14-A Otras debilidades en el servicio

Fuente: Cuadro 14-A

De acuerdo a otras debilidades que consideraron las personas cuestionadas, en relación con la prestación del servicio en el proceso de recaudación de los tributos, se puede observar lo siguiente: 44% contestó que no existe una infraestructura adecuada para realizar el proceso de recaudación de tributos, 44% falta de cultura en el pago del tributo por parte del usuario y 13% falta de capacitación en el proceso de recaudación para

algunos empleados de la Terminal por la evasión de responsabilidades en sus funciones.

Utilización adecuada de los recursos financieros del proceso de recaudación de los tributos en la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”

En este sexto Objetivo Específico se refirió a determinar la utilización adecuada de los recursos financieros del proceso de recaudación de los tributos en la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”, con la finalidad de alcanzar el beneficio del indicador de economía. Para lograr este objetivo se aplicaron, igualmente, una serie de interrogantes dirigidas al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación y manifestaron lo siguiente:

¿Se consideran acordes los recursos suministrados con el funcionamiento del sistema de recaudación de tributos?

Cuadro 15

Relación de los recursos suministrados con el funcionamiento del sistema de recaudación de tributos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente	6	86%
Medianamente	1	14%
Escasamente	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

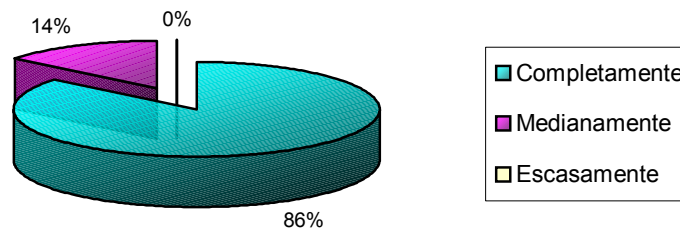


Gráfico 15: Relación de los recursos suministrados con el funcionamiento del sistema de recaudación de tributos.

Fuente: Cuadro 15

En el cuadro 15 y Gráfico 15 se puede observar que 86% contestaron que los recursos suministrados están completamente acordes con el funcionamiento del sistema de recaudación y 14% contestó que están medianamente acordes.

Luego se indagó sobre la capacidad de los ingresos en el funcionamiento de la Terminal, por lo que se expuso lo siguiente:

¿Se consideran suficientes los ingresos para el funcionamiento de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”?

Cuadro 16

Capacidad de ingresos en el funcionamiento de la Terminal.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente	0	0%
Medianamente	5	71%
Escasamente	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

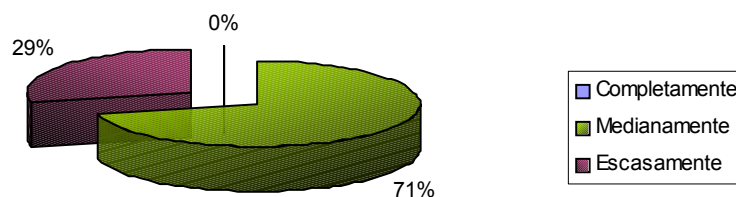


Gráfico 16: Capacidad de ingresos en el funcionamiento de la Terminal.
Fuente: Cuadro 16

Los funcionarios manifestaron que 71% son medianamente suficientes los ingresos para el funcionamiento de la Terminal y 29% dicen que escasamente son suficientes.

Por otra parte se solicitó información acerca del requerimiento de recursos externos para la Terminal, en donde, manifestaron lo siguiente:

¿Considera usted que se requieren Recursos Externos para cumplir a cabalidad con las funciones exigidas en el sistema de recaudación de la Terminal?

Cuadro 17

Solicitud de recursos externos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

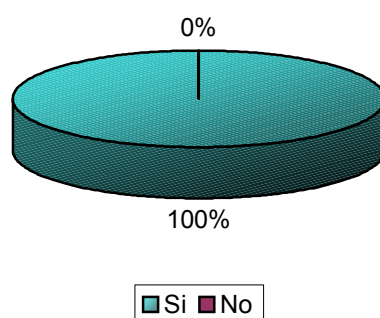


Gráfico 17: Solicitud de recursos externos.
Cuadro N° 17

La totalidad de los funcionarios consideran que se requieren recursos externos para cumplir a cabalidad con las funciones exigidas en el sistema de recaudación de la Terminal y señalaron las razones por las cuales se necesitan los recursos:

¿Por qué se necesitan recursos externos para cumplir a cabalidad con las funciones exigidas en el sistema de recaudación de la Terminal?

Cuadro 17-A

Razones por las que se necesitan recursos externos para el mejor funcionamiento de la Terminal.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No hay financiamiento para mejorar y modernizar las instalaciones de la Terminal	7	37%
No hay capacidad financiera para cubrir los gastos del personal.	7	37%
No existe capacidad financiera para incorporar nuevos funcionarios que aporten mejor eficiencia en las labores de la Terminal	5	26%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el proceso de recaudación de los tributos.

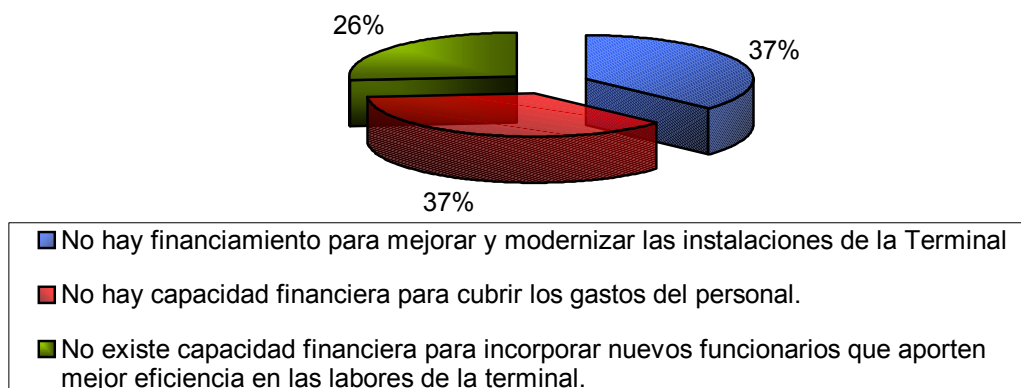


Gráfico 17-A: Razones por las que se necesitan recursos externos para el mejor funcionamiento de la Terminal.

Cuadro N° 17-A

De acuerdo al Cuadro 17-A y Gráfico 17-A, el personal que labora en el proceso de recaudación de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” manifestó que 37% no hay financiamiento para mejorar y modernizar las instalaciones de la Terminal, 37% no hay capacidad financiera para cubrir los gastos del personal y 26% no existe capacidad financiera para incorporar nuevos funcionarios que aporten mejor eficiencia en las labores de la Terminal.

De acuerdo a la presentación de los resultados de ésta investigación, se consideran como aportes los siguientes:

Se resalta entre las bases legales y normativas del sistema de recaudación de tributos de la Terminal de Pasajeros, la Ordenanza de EL TERMINAL de Transporte Público de Personas “José Antonio Paredes”, y sus reglamentos, como actos que sanciona el Concejo Municipal para establecer normas con carácter de Ley municipal que regula el funcionamiento, organización y administración de la Terminal en jurisdicción del Municipio Libertador del Estado Mérida. Ésta establece, que como ente descentralizado del gobierno local, tiene la capacidad de captar ingresos describiendo en su artículo 35 los ingresos ordinarios de la Institución incluyendo los tributarios. En sus artículos 36, 37, 38 y 39, se detallan las tasas por uso del servicio de la Terminal de Pasajeros, es decir, tasas por uso del servicio del transporte por los usuarios, por empresas u organizaciones al prestar servicios de encomiendas, en forma de listín por uso del servicio de los transportistas e igualmente en forma de listín por la habilitación de vehículos autorizados por la Gerencia de la Terminal y organismos de tránsito competentes.

Como sanciones impuestas por faltas u omisiones que se cometen por parte de los usuarios de la Terminal de Pasajeros en materia de recaudación de los tributos, son objeto de éstas sólo las empresas de transportistas autorizadas por la Gerencia de la Terminal, ya sea por la evasión del pago de listines cuya sanción corresponde a una multa en la cancelación doble del monto evadido y en caso de reincidencia esta multa se duplica y por otra parte, al no entregar en la casilla de recaudación los listines con la correspondiente tasa de salida, los transportistas son suspendidos de sus actividades por un período de quince (15) días.

Por otra parte, en relación a las características del sistema de recaudación de los tributos, éstas se refieren a una serie de procedimientos para lograr la recepción, registro, custodia, inspección y control de los

ingresos por las tasas en la prestación de un servicio a la ciudadanía que hace uso del transporte.

Los medios utilizados para el cobro de los tributos es un hecho generador para el indicador de eficiencia, es decir, de la manera en que son utilizados estos medios, y se refieren a: las tasas de salida, listines y listines habilitados. La tasa de salida se vende en forma automatizada, donde se genera un ticket y su copia con datos impresos por el mismo sistema, no cumpliendo con los controles de seguridad administrativos, ya que el ticket no refleja un número correlativo preimpreso por cada tasa vendida, generando un alto riesgo para hacer factible la falsificación o alteración de la información. El sistema automatizado utilizado para la venta de estas tasas se ve amenazado en ciertas ocasiones por la gran afluencia de usuarios que adquieren la misma en un mismo momento, además el deficiente manejo de algunos cajeros y problemas de electricidad en las instalaciones, producen el colapso y la paralización del sistema, recurriendo a la venta en forma manual.

Los listines y listines habilitados se venden en forma manual, estos generan reportes que traen como consecuencia la imposibilidad de consolidar de manera automática todas las transacciones para producir las salidas de información necesarias y oportunas para la toma de decisiones y rendición de cuentas, siendo considerado el sistema de recaudación por la mayoría de los funcionarios de la Terminal medianamente confiable y el uso de estos procedimientos manuales genera una carga de trabajo adicional e innecesaria al personal del área administrativa, donde posibilita la generación de errores y dificulta el proceso de consolidación de cuentas para reportar información en los tiempos y con la calidad requerida.

Asimismo, se evidenció que la Terminal de Pasajeros en ningún momento ha recaudado ingresos por la venta de tasas en cuanto al servicio de encomiendas, tal como lo establece la ordenanza. Hasta estos momentos,

ha sido imposible que las empresas y transportistas cancelen a la institución lo correspondiente a este concepto.

De acuerdo al grado de cumplimiento de los objetivos y metas en el sistema de recaudación de tributos, el cual, se refiere el análisis realizado a través del indicador de eficacia, los funcionarios encuestados manifestaron en su mayoría que si se cumplen los objetivos y metas y que poseen conocimiento acerca de la ordenanza que rige a la Terminal, sin embargo, la Institución no posee manuales administrativos y manuales de sistemas y procedimientos, lo que genera desinformación en los funcionarios ocasionando la evasión de responsabilidades en sus labores, impidiendo llevar a cabo los procesos administrativos, con planificación, dirección, coordinación y control en el sistema de recaudación.

Se realizó un análisis de ejecución de ingresos referidos a los tributos, a través de las memorias y cuentas de los períodos 2004 y 2005, encontrando en el ejercicio fiscal 2004 una sobreestimación de los ingresos originada por una formulación presupuestaria inadecuada que no contempló las perspectivas fiscales y económicas mediante un análisis histórico, que le permitieran contar con herramientas técnicas para cumplir con la planificación a corto, mediano y largo plazo, no obstante, para el ejercicio fiscal 2005, se mejoró el proceso de recaudación de ingresos a través de implementación de fuertes operativos de supervisión, así como el cambio del personal encargado del sistema de recaudación, lo que originó la superación de los objetivos y metas proyectadas permitiendo satisfacer en gran parte las necesidades existentes.

Igualmente, en cuanto al indicador de eficiencia, se verificó en primer lugar el desempeño en la recaudación de tasas establecido en la Ordenanza, donde los funcionarios manifestaron en su totalidad el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Si expide los listines a las personas naturales y jurídicas autorizadas para operar las rutas

- Si existen ingresos por venta de listines de uso a los transportistas
- Si existen ingresos por habilitaciones de vehículos en tránsito y/o pertenecientes a las organizaciones que operen en EL TERMINAL
- Si se paga una tasa por parte del usuario por el uso del servicio de transporte
- La Gerencia de la Terminal fija el valor de la tasa de acuerdo a las circunstancias financieras y presupuestarias
- Si se informa a la Cámara Municipal el valor de la tasa asignado por la Gerencia
- La Gerencia de la Terminal fija el valor del listín por habilitación mediante Resolución

No obstante, no se cumplen en su totalidad los siguientes aspectos:

- No existen ingresos por venta de tickets de uso de encomiendas
- No existen ingresos por venta de listines a las personas naturales y/o Jurídicas dedicadas al transporte de encomiendas
- No se paga una tasa del uno por ciento (1%) por parte de cualquier persona natural o jurídica que presten servicios de encomiendas desde y hasta EL TERMINAL.
- La Gerencia de la Terminal publica por pocos días los precios fijados de los listines
- La Gerencia de la Terminal no fija el valor del listín sobre la base del quince por ciento (15%) del valor de los pasajes autorizados por las autoridades
- No existen multas por la evasión del pago del listín, sino se imponen sanciones de acuerdo a lo establecido en el reglamento N° 1 de la ordenanza.

En relación a la opinión de los funcionarios por la eficiencia en los medios utilizados para la recaudación de los tributos, la mayoría manifiesta utilizar medios eficientes, sin embargo, la totalidad de los encuestados reconoce un

aspecto negativo que corresponde a la estructura de las instalaciones de la Terminal como un área abierta, que ocasiona la evasión en la compra de la tasa de salida por los usuarios.

Por otra parte, los funcionarios manifestaron cumplir con sus labores de acuerdo a las instrucciones emanadas por la Gerencia, y no por las indicaciones descritas a través de un manual de sistemas y procedimientos, de cargos o por cursos de capacitación en el aspecto tributario, lo que genera desconocimiento en la actualización de la información y omisión en el cumplimiento cabal de los procesos.

De conformidad con los resultados obtenidos, el indicador de calidad, (capacidad de cumplimiento en la prestación del servicio a los usuarios) se pudo concluir que el 71% del personal opina que si se realizan campañas de difusión constantemente, sin embargo, 29% opina que solo a veces se realizan, lo que deja ver que no es la falta de promoción y difusión lo que origina la evasión del tributo.

Como debilidades en la prestación del servicio a los usuarios fueron expuestas a los funcionarios, las cuales, se presentan a continuación:

- No se tienen las herramientas necesarias para cumplir con el proceso de recaudación
- Omisión del pago de los tributos por deficiencia en el servicio de recaudación
- Costos elevados por el cobro de los impuestos y tasas
- No existe seguridad ni vigilancia en la liquidación de impuestos y tasas

Los funcionarios opinan que no consideran los aspectos señalados anteriormente como debilidades, sin embargo, manifestaron como debilidades en la prestación del servicio las siguientes:

- Retardo en la venta de tasas en ciertas ocasiones.
- No existe una infraestructura adecuada para realizar el proceso de recaudación de tributos,
- Falta de cultura en el pago del tributo por parte del usuario.

- Falta de capacitación en el proceso de recaudación para algunos empleados de la Terminal por la evasión de responsabilidades en sus funciones.

Para determinar el indicador de economía, en relación a la utilización adecuada de los recursos financieros del proceso de recaudación de los tributos en la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”, se concluye que la mayoría de los funcionarios que participaron en dar respuesta a los cuestionarios, están de acuerdo en que los recursos suministrados son acordes para la realización del sistema de recaudación, por lo que se utilizan eficientemente dichos recursos, sin embargo, la totalidad de los funcionarios opinan que los ingresos recaudados no son suficientes, por lo que tienen que solicitar recursos externos, en este caso a la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida. Este servicio descentralizado no tiene la capacidad de autofinanciarse para cumplir con las metas propuestas, por las que vale destacar como prioridades las siguientes:

- Financiamiento para mejorar y modernizar las instalaciones de la Terminal, en el caso de cerrar los andenes, para que accedan a ellos única y exclusivamente las personas que hagan uso del transporte.
- Capacidad financiera para cubrir los gastos del personal actual y para incorporar nuevos funcionarios que aporten mejor eficiencia en las labores de la Terminal.