

INTRODUCCIÓN

Los impuestos son aquellas prestaciones coercitivas que deben pagar las personas naturales y jurídicas, en relación con los hechos imponible establecidos en cada ley, enmarcados dentro los derechos tributarios constitucionales que rigen los distintos niveles del Poder Público, entre ellos los municipios, a los cuales les han sido asignadas las competencias para crear, modificar o eliminar los impuestos, en función a la autonomía tributaria, de allí que se delegue esta responsabilidad a un conjunto de organismos que realicen las actividades de recaudación y control.

De esta manera, los organismos o entes rectores de gestión tributaria municipal pueden ser sujetos a la estructura organizativa de las alcaldías o disponen de cierta autonomía, adoptando una denominación que lo acredite. Éste es el caso del Municipio Girardot del estado Aragua que ha asignado la responsabilidad de administrar la captación de los fondos provenientes de los tributos al Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM).

En este sentido, el organismo antes mencionado se plantea como misión el fortalecimiento del área tributaria de la Alcaldía del Municipio Girardot, mediante un Sistema Tributario eficiente y eficaz en las áreas de Fiscalización, Recaudación, Liquidación, Auditoría Fiscal, Administración y Control de Gestión, para la búsqueda del incremento de los Ingresos Ordinarios y Extraordinarios, alcanzando con ello el equilibrio económico y social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio Girardot.

No obstante, SATRIM manejaba la base de datos de los contribuyentes, principalmente los del Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios y/o índole similar (ISAE) a través de medios manuales, apoyados en herramientas electrónicas de cálculo que proporcionaban una

información escasamente fidedigna acerca de las actuaciones de los sujetos pasivos, hecho que dificultaba la planificación de las estrategias de administración tributaria; y motivó a la incorporación de un sistema en línea, aunado a la modificación de todo el marco legal que rige al ISAE y demás tributos municipales, desde la ordenanza que tipifica las funciones de SATRIM hasta otras disposiciones vinculantes, con la intención de transformar el servicio en beneficio de los contribuyentes y del propio municipio.

Es por ello que el presente estudio tuvo como propósito general analizar los beneficios del Sistema de Gestión Tributaria en línea (Geotributos), implementado por SATRIM en materia de ISAE a las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, con la finalidad de profundizar en los criterios establecidos para su puesta en marcha, al igual que las ventajas que ofrece el sistema tanto en términos de control tributario y atención de los sujetos pasivos. Éste se desarrolló con un diseño no experimental, bajo una investigación de campo de tipo descriptiva, apoyado en una revisión documental

Por consiguiente, para el logro de este objetivo propuesto, se empleó el diseño del plan estructurado para la organización y distribución de la información recopilada, compuesto de 4 capítulos, los cuales comprenden lo siguiente:

Capítulo I: Expone la problemática abordada en cuanto a los síntomas, causas y consecuencias de la implementación del sistema tributario en línea, así como los objetivos de la investigación y la justificación e importancia del estudio.

Capítulo II: Presenta el apoyo referencial de la investigación, el cual viene dado por los antecedentes de la investigación, aspectos institucionales, fundamentos teóricos y legales relacionados con la temática seleccionada, a ello se une la

definición de términos básicos.

Capítulo III: Refleja el marco metodológico, donde se exponen, a grandes rasgos, los criterios utilizados por la investigadora para llevar a cabo el estudio, entre ellos el tipo y diseño de la investigación, métodos, población, técnicas e instrumentos, procedimientos de validez y confiabilidad. Así mismo, se especificó el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Se muestra los análisis e interpretación de la información obtenida por los instrumentos de recolección de datos suministrados por los sujetos encuestados. Para el caso de la guía de observación, se presentaron los resultados en tablas informativas sometidas a un análisis cualitativo; mientras que para el caso del cuestionario, se utilizaron las tablas de distribución, gráficos circulares y el análisis cuantitativo.

Así mismo, se hace mención de las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de la evaluación de los resultados obtenidos.

Finalmente, se listan las referencias bibliográficas de los autores que sirvieron de soporte teórico; así como la inclusión de los anexos que le otorgan validez y confiabilidad al estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente el surgimiento y desarrollo de las nuevas tecnologías han creado una serie de cambios estructurales, en diferentes órdenes tales como el económico, laboral, social, educativo, político y filosófico. Esto ha permitido, según Katz y Hilbert (2009, p. 59), que surjan diversos factores dentro de una nueva sociedad denominada, la “Sociedad de la Información”. En esta nueva visión, la información aparece como el elemento clave de este tipo de sociedad, la que considera que la explotación económica es la información.

Sumado a estos factores, el uso de las llamadas nuevas tecnologías, NTICs, ha sido todo un fenómeno de gran importancia por cuanto facilita el aprovechamiento de los recursos de las redes no sólo para la búsqueda de información y comunicación entre los ciudadanos, sino que del mismo modo se convierte en una herramienta que permite el cumplimiento de responsabilidades sociales por parte de la ciudadanía y de las empresas en general, muy especialmente en lo referido al cumplimiento de obligaciones fiscales, y en forma precisa en lo que atañe al pago de impuestos regionales, como parte de la gestión y administración tributaria que corresponde a los estados, vinculada con el control y vigilancia, para el fiel cumplimiento de los mismos.

Siendo así, el paradigma de la tecnología de la información no ha evolucionado hacia su cierre como sistema, sino hacia su apertura como una red multifacética. Este paradigma ha dado paso a la creación de una nueva economía a escala mundial: la economía informacional/global. Es informacional, porque la productividad y competitividad de la persona, la empresa, las regiones y las naciones, depende fundamentalmente de su capacidad para generar, procesar y aplicar con eficiencia la

información basada en el conocimiento.

Por consiguiente, estos aspectos se tornan relevantes ya que para el desarrollo de la sociedad en general, la información en cualquiera de sus niveles se torna indispensable para el buen manejo de los fondos monetarios por parte de los gobiernos. Fondos que provienen, entre otros medios, de la recaudación de impuestos por parte de los ciudadanos y empresas; proceso en el que el uso de la tecnología de la información constituye un medio por el cual se realizan en los momentos actuales las declaraciones respectivas.

El mundo de hoy es muy competitivo y para mantenerse a la par con él, cada persona debe hacer lo mejor que pueda gestionar, mediante la revolución en el campo de la tecnología, ya que se han hecho muchas cosas simples en la vida del ciudadano. El cálculo de impuestos en línea es uno de esos beneficios que ha sido de gran ayuda para realizar la declaración de impuestos por esta vía, ya que es un procedimiento sencillo mediante el cual se puede pagar las obligaciones tributarias sin ningún tipo de preocupaciones.

Con la ayuda de diferentes programas informáticos, es muy fácil para una persona poder calcular los impuestos. El pago de la temporada de impuestos en cualquier parte del mundo se convierte en una carrera frenética por todas aquellas personas que tienen asesores que les realizan sus declaraciones de impuestos calculados. Pero utilizando el sistema de declaración de impuestos en línea se ejecuta el proceso en un ritmo mucho más rápido que ejecutarlo manualmente, para lo cual sólo se requiere tener la tecnología adecuada y entrar en la plataforma que ha dispuesto el Estado venezolano para ello.

Por tales motivos, la autora de esta investigación estima que cada municipalidad que contempla el territorio venezolano amerita modernizar y hacer más racional y útil

el sistema tributario, tomando en cuenta los cambios que vienen sucediendo a lo largo de este tiempo y considerando la necesidad de desarrollar en la población el sentido de la responsabilidad ciudadana compartida, con el fin de no ser sólo sujeto y objeto de las transformaciones, sino también un agente importante de los cambios que se producen en la geografía venezolana.

Así mismo, de acuerdo con la división político-administrativa de Venezuela y a su concepción de Estado Federal, tanto la República como los estados y los municipios, deben contar con un organismo administrativo tributario que opere independientemente en los tres niveles de poder (Nacional, Estatal y Municipal), en función a las facultades y competencias que le son atribuidas por la Constitución Nacional.

En este sentido, Márquez (2008, p. 45), refiere que los Municipios constituyen una: “Entidad primaria de Gobierno, son los entes públicos dotados constitucionalmente de la potestad tributaria necesaria para regular y administrar todo lo relativo a la gestión urbana municipal, teniendo entre otros, la facultad de crear y administrar sus propios tributos” entendiéndose éstos en la clasificación extensiva tradicional de: impuestos, tasas y contribuciones. Por su parte, Díaz (2007, p. 25) señala que: “La doctrina clasifica estos criterios de imposición, como objetivos cuando vincula un territorio con el sujeto como objeto de gravamen”. Esto significa, que los municipios poseen una potestad para establecer los mecanismos tributarios en el área de sus competencias, por lo que destacan el impuesto a los predios rurales, inmuebles urbanos, vehículos, juegos y apuestas lícitas, publicidad y propaganda, transacciones inmobiliarias, entre otros, estipulados claramente tanto en la Carta Magna (2009) como en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009).

Otro de estos impuestos municipales que tiene gran relevancia por su aporte en el nivel de ingresos de cada localidad es el Impuesto Sobre Actividades Económicas de

Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar (en adelante, ISAE), el cual según Moya (2007, p. 410) se refiere a él cómo:

Un impuesto que grava los ingresos brutos que se originan de toda Actividad Económica, de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, realizada en forma habitual o eventual en la jurisdicción de un determinado municipio y que puede estar sometido a un establecimiento comercial, local, oficina o lugar físico y cuyo fin sea el lucro.

Con base en esta definición, se tiene que este impuesto se aplica a los importes obtenidos a personas naturales o jurídicas que efectúan actividades económicas habituales o eventuales en el territorio municipal durante un período dado, lo cual es fijado en la ordenanza que regula el impuesto. Así mismo, este impuesto es gestionado y controlado, bien sea por una dependencia adscrita a la Alcaldía, denominada Dirección de Hacienda Pública Municipal o bajo la figura del Servicio Autónomo, donde los sujetos pasivos tendrán que demostrar su apego a los deberes inherentes a la declaración y pago impositivo.

Es por ello que en los últimos años se viene observando con mayor preocupación el cabal cumplimiento de las obligaciones tributarias en el contexto municipal por parte de los sujetos pasivos, especialmente las personas jurídicas, por lo que para subsanar esta situación en Venezuela se han implementado plataformas electrónicas en diversos municipios del país para incrementar la recaudación de ingresos al Estado, provenientes de los importes liquidados por los contribuyentes.

Lo antes señalado muestra en el interés de la Administración Tributaria de ofrecer servicios encaminados a incorporar procedimientos de gestión tributaria a realizar por medios electrónicos en línea. Es así como se ha impulsado la creación de plataformas virtuales a nivel nacional, estatal y municipal, entre las cuales destacan el portal del

Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria y Aduanera (SENIAT), Sistema Aduanero Sistematizado (SIDUNEA WORD), Banco Nacional de Vivienda y Habitación (BANAVIH), Sistema de Autoliquidación Tiuna (TIUNA), Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) y el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) en línea. Los cuales se consideran medios de gran importancia en lo que respecta a la actualización y control de los entes rectores hacia el fortalecimiento de la gestión tributaria.

Por otra parte, se tiene que en Venezuela según Corredor (2009), se han evidenciado serias deficiencias en materia de recaudación fiscal, ejemplo de ello ocurrió en el período comprendido entre finales de la década de los 80, ya que se produjo una caída abrupta en las medidas de recaudación de las debilidades y omisiones de los diferentes organismos que abarcan el Sistema Tributario y del cual no han escapado las alcaldías.

Dentro de esta perspectiva, se ubica el Municipio Girardot del estado Aragua, en el cual se ha suscitado un conjunto de cambios en materia tributaria, como es el caso de la eliminación de la Dirección de la Hacienda Pública Municipal como mecanismo responsable de la gestión tributaria y establecer una Institución Autónoma denominada Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) en el año 2000.

Igualmente, se creó a finales del año 2010 un sistema de gestión para el pago del Impuesto, entre ellos el ISAE por medio de la plataforma de SATRIM en línea. Dicho sistema recibe el nombre de Geotributos, cuyo diseño automatizado permitirá simplificar los procedimientos tributarios en beneficio de los usuarios y del municipio. Esto es, porque disminuirá y evitará las declaraciones en físico, un mejor control de los impuestos previstos, así como también la posibilidad de actualizarse tecnológicamente en materia de recaudación.

Esta nueva forma de contribución fiscal ha generado diversas expectativas al ente rector (SATRIM), debido a que se aspira que permita sincerar la base de datos de los contribuyentes y de conceder a los usuarios la alternativa de adelantar cualquier trámite tributario en su domicilio o negocio, ya que el sistema convencional empleado anteriormente presentaba deficiencias vinculadas con la capacidad de respuesta a los sujetos pasivos y a la estructura poco confiable del sistema.

Así mismo, con respecto a los ingresos municipales provenientes del ISAE, SATRIM se ha visto en la necesidad de incluirlos como una de las obligaciones principales a declarar, ya que generalmente son las grandes empresas o aquellas que tienen cierta antigüedad las que cancelan el Impuesto. De allí que se espera que la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en línea minimice la evasión de este impuesto.

En este orden de ideas, se puede decir que otra de las situaciones que ha inducido a la Alcaldía del Municipio Girardot a la creación del Sistema Geotributos viene dada por la ausencia de una base suficiente de información de los contribuyentes existentes del municipio; por ende, ha sido infructuosa la planificación de estrategias de administración tributaria, lo que conllevó a la modificación de todo el marco legal que rige SATRIM, desde la ordenanza que estipula su creación hasta otras disposiciones vinculadas como la que rige el ISAE, con la intención de transformar el servicio en beneficio de los contribuyentes y del propio beneficio.

De esta manera, el presente estudio aborda las bondades o beneficios que ha tenido la tecnología en el área fiscal, específicamente por la incorporación de un Sistema de Gestión Tributaria en Línea, para el control del pago de Impuestos Municipales, entre ellos el ISAE, de manera que pueda percibir si el Sistema operará como un motor de cambio que permita dar respuesta a las nuevas necesidades del procesamiento de la información.

Por lo tanto, el presente estudio tuvo como objetivo analizar las ventajas que se derivan por el uso de la tecnología de la información en el campo del área contable de SATRIM para determinar el apego a la recaudación de impuesto municipal de las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, en virtud de que el proceso de declaración y liquidación del ISAE se realizaba sin ninguna plataforma virtual, realidad que se transformaría mediante la implementación del Sistema Geotributos en Línea.

Formulación del Problema

¿Cuáles son los beneficios que se derivan del Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos), implementado por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) en materia de Impuesto de Actividades Económicas y de Índole Similar (ISAE) para las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los beneficios del Sistema de Gestión Tributaria en línea (Geotributos) implementado por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) en materia de Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole Similar (ISAE) a las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Sistema de Gestión Tributaria en Línea con

respecto a los requisitos exigidos en materia de ISAE a las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua.

- Describir las características del Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos) implementado por SATRIM, a las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, en materia de ISAE.

- Identificar los criterios técnicos e informativos exigidos a las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, para la declaración y liquidación del ISAE.

- Determinar los beneficios del Sistema de Gestión Tributaria en línea (Geotributos) implementado por SATRIM, a las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, en materia de ISAE.

Justificación de la Investigación

La razón de ser de la investigación radica en la importancia de la gestión y administración tributaria, pues ésta requiere avanzar en forma paralela con la sociedad a la que sirve. En este replanteamiento ha de perseguirse no sólo mantener un grado equivalente de cumplimiento en las funciones de gestión, sino que importa, sobre todo, aprovechar la coyuntura de cambio para plantearse objetivos de modernización y progreso en la gestión administrativa a los efectos del impuesto de actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar.

En Venezuela, especialmente en el estado Aragua y de manera muy localizada en el Municipio Girardot, el Sistema Tributario desde hace mucho tiempo ha tenido la necesidad de normar la tributación local con una Ley marco, con el fin de lograr la potestad de armonizar los impuestos locales de entes autónomos, iniciativa que viene dada inicialmente a través de la normativa legal de la promulgación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal (1989) y se ha consolidado con la reforma de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), donde se amplía la imperiosa necesidad de un mejoramiento en este sentido, en pro de la determinación del hecho generador de este tributo, así como la identificación de los sujetos pasivos y la determinación de la base imponible.

Por ende, se justificó el estudio toda vez que las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua están obligadas a declarar el ISAE mediante la implementación del sistema denominado Geotributos, ya que la alcaldía de este municipio, tiene la potestad de responder a la comunidad eficientemente, debido que hoy en día ésta se encuentra en un 50% de su efectividad real, lo que trae problemas estructurales que afectan la recaudación de los impuestos provenientes de las pequeñas y medianas empresas del sector.

De igual manera, el estudio se consideró válido porque analizó los beneficios que otorga el Sistema de Gestión Tributaria en Línea, en cuanto al control de la recaudación del ISAE, de allí que se pueda suministrar a SATRIM una información concisa y pertinente acerca de los cambios que se han promovido con la implementación del sistema y la receptividad de éste por parte de los contribuyentes objeto de estudio.

Adicionalmente, el desarrollo de esta investigación es relevante porque aborda una de las áreas temáticas de la especialización en gerencia tributaria como lo es la

gestión y control de impuestos, así como la autonomía municipal en materia tributaria para que los municipios establezcan los mecanismos que consideren necesarios para asegurar las metas de recaudación. De este modo, la investigadora pudo poner en práctica sus conocimientos para abordar una realidad concreta, particularmente la de SATRIM en cuanto a la declaración y pago del ISAE en Línea y, en consecuencia, elaborar un diagnóstico completo que permita al ente local identificar las desviaciones y aplicar los correctivos respectivos.

Finalmente, los resultados proporcionados por el presente trabajo representan un soporte fundamental que sirve de referencia en ejecución de estudios posteriores relacionados con algunas de las variables tratadas.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
Antecedentes de la Investigación

En este aspecto se realiza un balance de aquellas investigaciones previas que fueron relevantes para la pregunta de investigación. Por tanto, en los antecedentes se hace una revisión bibliográfica del estado del arte de los estudios existentes relacionados con el sistema de Gestión Tributaria en línea y otros correlacionados con el tema.

Es así como se menciona a Ávila (2011), quien efectuó un trabajo titulado “Estrategias para optimizar la recaudación de los ingresos por concepto de Impuesto Sobre Actividades Industriales, Comerciales, de Servicios o de Índole Similar del Municipio Francisco Linares Alcántara”, el mismo fue expuesto en la Universidad de Carabobo, Campus Morita, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. El contexto investigativo, adoptó un estudio de campus de tipo descriptivo-proyectivo, enmarcado en la modalidad de proyecto factible, con una revisión documental los datos fueron obtenidos mediante la observación y la encuesta aplicado a una muestra probabilísticas conformada por las 13 personas que laboran en la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Francisco Linares Alcántara. Por lo que, la autora concluyó que existe diversos factores que influyen en el incumplimiento de deberes formales del impuesto, uno de ellos el desconocimiento de las obligaciones exigidas, lo complicado del proceso de declaración y liquidación, la escasa cultura tributaria por parte de la población y la poca difusión por parte del ente tributario municipal la (Alcaldía); por lo que se elaboró una propuesta que mediante estrategias definidas permitió optimizar la recaudación impositiva de los ingresos por concepto de Impuesto Sobre Actividades Industriales, Comerciales, de Servicios o de Índole Similar.

El aporte que brinda esta investigación se vincula con los aspectos inherentes a la obligación tributaria municipal y los deberes que le son exigidos al contribuyente para cada impuesto; en este sentido, los hallazgos obtenidos dejan entrever las diversas deficiencias que pueden presentarse ante un órgano regulador para cumplir las metas de recaudación, lo cual es análogo a lo que se persigue en este trabajo al determinar los beneficios del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE, en cuanto al control tributario por parte de las pequeñas y medianas empresas de la zona Industrial de San Vicente II de Maracay, estado Aragua.

Seguidamente, Abou (2010) realizó un trabajo denominado “Lineamientos para la aplicación del principio de capacidad contributiva en el pago del mínimo tributable por parte del contribuyente según la ordenanza del Impuesto sobre Actividades Económicas del Municipio Valencia del estado Carabobo”. El mismo fue presentado en la Universidad de Carabobo campus Bárbula para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. La autora se planteó como objetivo proponer lineamientos para la aplicación del principio de la capacidad contributiva en el pago del mínimo tributable por parte del contribuyente, según la ordenanza que rige el ISAE, en el Municipio del estado Carabobo.

El desarrollo del estudio se enmarcó en un proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptiva; la población seleccionada por la autora correspondió a las empresas sujetas al mínimo tributable y a expertos en materia tributaria. Para ello, se tomó una muestra probabilística de 4 empresas y 3 expertos. La información fue recopilada mediante cuestionario, la observación directa y la observación documental. De esta manera, la autora concluyó la necesidad que tiene los contribuyentes bajo la figura del mínimo tributable en materia de ISAE de contar con pautas definidas para la declaración y liquidación del impuesto, en el marco de los principios jurídicos tributarios.

Esta investigación, sirvió de soporte para el presente estudio porque permitió profundizar en la teoría general de los tributos y en los impuestos municipales para establecer la naturaleza y regulación del ISAE. Por lo tanto, los datos teóricos aportados en esta investigación condujeron a precisar los beneficios derivados de la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea con respecto al ISAE por parte de las pequeñas y medianas empresas de la Zona Industrial de San Vicente II, Maracay, estado Aragua.

Así mismo, Ramos (2010) realizó un trabajo de grado titulado “Diseño de una nueva estrategia de recaudación del Impuesto de Actividades Económicas que permitan optimizar los ingresos propios de la Hacienda Municipal del Municipio Guácara del estado Carabobo”. Esta investigación fue presentada en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula para optar al título de Magister en Administración de Empresas, mención Finanzas. El objetivo general fue proponer una nueva estrategia de recaudación para el Impuesto Sobre Actividades Económicas que permitan optimizar los ingresos propios del Municipio en estudio. Desde el punto de vista metodológico, la investigación correspondió a un estudio de campo de tipo descriptivo y de apoyo documental enmarcado en la modalidad de proyecto factible. Entre las conclusiones formuladas por el autor, se destaca que el proceso de recaudación presenta debilidades frente a la considerable burocracia, así como la evasión y elusión fiscal, factores que han ocasionado una pérdida significativa en los flujos de ingresos, por lo que se planteó una estrategia basada en el seguimiento y vigilancia del ISAE y permita llevar a cabo un diagnóstico concreto sobre el presupuesto de ingresos municipal.

Los resultados obtenidos por Ramos son de gran importancia para esta investigación, porque aporta datos precisos sobre el ISAE, Órgano regulador, proceso de recaudación, entre otros aspectos, que sirvieron para entender, ampliar y puntualizar los efectos de las estrategias de control en la recaudación municipal.

Por otra parte, Cisneros (2009) presentó un trabajo relacionado con la “Aplicación del sistema nacional de control fiscal en Venezuela”. El propósito del planteamiento no sólo responde a la necesidad de crear un sistema de control fiscal de mayor proyección estratégica, con ingredientes de tipo económico, sino sobre todo de renovar el carácter meramente formal del control que se efectuaba en vigencia de un Estado de Derecho, por un control fiscal que hace énfasis en los resultados de la gestión fiscal, en términos de rendimiento e impacto social.

De la investigación citada se tomó para el presente estudio los elementos teóricos desarrollados por su autora, ya que guardan relevancia en cuanto al pago de impuestos a través de las diferentes etapas históricas en Venezuela, donde además se resalta la importancia de su cumplimiento para el desarrollo económico de cualquier nación, pero, en los cuales al implementarse un pago de tributos en línea, debe tomarse en cuenta su pertinencia y factibilidad para que se adapte a su realidad en forma cuidadosamente estudiada y ser aplicada con la más estricta disciplina, a fin de lograr los objetivos de crecimiento económico y desarrollo que persigue.

Finalmente, Corredor y Díaz (2009) desarrollaron una investigación relacionada con “La administración tributaria municipal venezolana y la función de asistencia ciudadana en materia fiscal de la Economía Latinoamericana”, para analizar la asistencia ciudadana en materia fiscal municipal, sobre la base de sistemas modernos de recaudación fiscal, con una nueva visión de estas instituciones a nivel mundial enmarcada en la modernidad, donde el cumplimiento voluntario y la concepción del contribuyente como cliente, juegan un papel relevante al momento de ejercer sus funciones.

Este trabajo sirvió de sustento a la presente investigación ya que tomó los elementos teóricos pertinentes y relacionados con la ejecución de sus funciones en

materia de asistencia ciudadana como eje central para mejorar los niveles de recaudación y contar con más recursos económicos, no sólo para cubrir sus gastos de funcionamiento, sino también para invertir en proyectos que desarrollen la localidad a la cual representan, aspecto que puede semejarse con la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

Bases Teóricas

Administración Tributaria en Venezuela

Los tributos como parte importante de la economía de todo país, se exigen en virtud de una ley, con el propósito de cubrir los gastos públicos o los gastos que realiza el Gobierno a través de inversiones públicas. Por otra parte, se destaca la importancia del Sistema Tributario ya que es el conjunto de tributos establecidos en un determinado Estado y en un determinado tiempo, que va a depender del tipo de sistema que se emplee, ya sea Racional el cual es creado por el legislador de manera libre, tomando en cuenta los objetivos que se siguen y los medios empleados, o el histórico que a diferencia del racional, se da de forma espontánea y de acuerdo con la evolución histórica, los cuales están basados en una serie de principios relativos a gestión y administración tributaria, la sociedad de la información, los beneficios de la declaración en línea, entre otros aspectos que enriquecen el estudio presentado.

De tal manera que, al enfocar la Administración Tributaria nacional, puede decirse que constituye un órgano de ejecución de la República con competencias tanto en el área de rentas internas como en el campo aduanero. Se identifica con el nombre “Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)”, es un organismo autónomo sin personalidad jurídica con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Finanzas (MF).

De acuerdo con la normativa legal, refiere Casado (2007, p. 67): “Le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduaneras y tributarias fijadas por el Ejecutivo Nacional”. Este nivel opera en todo el país a través de las Gerencias Regionales de Tributos Internos, distribuidas de acuerdo a las regiones administrativas en las cuales se divide el país.

En cuanto a la Administración tributaria municipal: al igual que las anteriores, la administración tributaria municipal corresponde a un organismo autónomo descentralizado, sin personalidad jurídica, creado con la finalidad de asegurar la eficiencia, liquidación y recaudación de los tributos municipales. Opera en los distintos municipios existentes en el país (335 municipios) y está adscrita a las distintas alcaldías. Se le denomina según la identificación que le otorga el Gobierno Municipal al cual representa, lo que quiere decir que es diferente para cada alcaldía.

En relación con los tributos que resguarda, se encuentran la tasa por el uso de sus bienes o servicios; la tasa administrativa por licencias o autorizaciones; el impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar; el impuesto sobre inmuebles urbanos; el impuesto sobre vehículos, el impuesto sobre espectáculos públicos; el impuesto sobre juegos y apuestas lícitas. Los recursos económicos que se obtienen por estos ramos tributarios, son invertidos por el Ejecutivo Municipal (alcalde) en planes de desarrollo económico y social correspondiente al municipio al cual pertenezca.

En Venezuela se reproduce la misma organización institucional de la administración tributaria en sus tres niveles de poder; así pues, en relación a las funciones sucede lo mismo. La administración tributaria venezolana posee una serie de funciones que son altamente reconocidas por la doctrina jurídica, entre las cuales es importante mencionar la asistencia ciudadana, la que adquiere cada vez más

relevancia en el mundo moderno.

Por lo tanto, el sistema de gestión tributaria, considerado en sentido amplio, engloba todas las vertientes del mismo en sus áreas de gestión, recaudación e inspección. El soporte informático y electrónico es fundamental para configurar los procedimientos de cada área. Tanto una como otras se apoyan en el marco jurídico, administrativo y mercantil tradicional que aporta seguridad y validez jurídica a las operaciones económicas. De ahí la importancia de la adopción o admisión de sistemas electrónicos en ámbitos cada vez más amplios de la actividad administrativa.

Información Tributaria en Soporte Electrónico

El impacto que ha tenido la tecnología en el área de la tributaria, está fuera de toda duda. Según Medina (2004), las tecnologías de información operan como motor de cambio que permite dar respuestas a las nuevas necesidades de información.

Es por ello que la información sobre la que se fundamenta la liquidación de un tributo, eventualmente ligado a una transacción comercial, se está emitiendo bajo soporte físico y tecnológico, generando a lo largo del proceso de realización de la transacción toda la documentación que se emite y que obliga al usuario conservar como los son: las facturas, pedidos, documentos de pago y asientos contables.

Por su parte, en el comercio tradicional, esta documentación, justificante de la operación, se generaba y se conservaba en papel. El uso y las costumbres han ido introduciendo documentación y libros electrónicos en la actividad mercantil, conviviendo con los tradicionales en papel, en función de las preferencias y del grado de informatización empresarial. Las obligaciones de conservación y las exigencias a cumplir las imponen las normativas comercial y tributaria y tienen por objeto servir de justificante y prueba de la operación realizada, a los efectos jurídicos que la

normativa les otorga.

Administración y Gestión Tributaria

La evolución e integración de técnicas electrónicas en todos los ámbitos de la sociedad aconseja abordar la gestión en el comercio electrónico desde un punto de vista positivo; esto es, según Vilca (2007), el funcionamiento de este comercio a la regulación y a las normas de funcionamiento tradicionales de la Administración Tributaria, hacer un esfuerzo de aproximación y convertir el sistema tributario en un sistema gestionado por una administración electrónica, incluyendo la gestión tributaria, realizada con apoyo electrónico, como parte de los servicios que integran las relaciones entre la Administración y el contribuyente.

La función de control fiscal corresponderá a la Contraloría Municipal, en los términos establecidos en la ley y su ordenanza. En la parte tributaria municipal se encuentran los impuestos municipales, entre los que se consideran el de Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar (anteriormente, denominado Patente de Industria y Comercio).

Impuestos

El impuesto es pues, jurídicamente, como todos los tributos una institución de derecho público, por lo que es una obligación unilateral impuesta coactivamente por el Estado en virtud de su poder de imperio. Ya que es un hecho institucional que va necesariamente unido a la existencia de un sistema social fundado en la propiedad privada o que al menos reconozca el uso privado de ciertos bienes.

Tal sistema social importa la existencia de un órgano de dirección (el Estado) encargado de satisfacer necesidades públicas. Como ellos requiere gastos y, por

consiguiente, ingresos a través de impuestos a las empresas en general.

Para la aplicación de este impuesto resulta muy importante la aplicación del Principio de Territorialidad y su vinculación con la noción de Establecimiento Permanente. El primero porque constituye un límite espacial, garante de la distribución competencial tipificada en la constitución en la aplicación del impuesto, siendo que son gravables únicamente aquellas actividades ocurridas de fuente territorial coincidente con la jurisdicción del Municipio que pretende el ingreso tributario.

Es importante señalar que la entrada en vigencia de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009) reguló la materia tributaria, en las cuales se incluyen novedosas modificaciones en materia del Impuesto sobre Actividades Económicas, las cuales deberán ser tomadas en consideración, ya que dichas disposiciones deberán ser de aplicación preferente sobre las Ordenanzas respectivas.

Por otro lado, es importante señalar que los Impuestos se caracterizan según, Orjuela (2011) en los siguientes ítems:

- a) Constituyen una obligación.
- b) Deben ser establecidos por la Ley.
- c) Debe ser proporcional y equitativo.
- d) Tienen que estar a cargo de personas físicas y morales.
- e) Que se encuentran en la situación jurídica prevista por la Ley.
- f) Debe destinarse a cubrir los gastos públicos.

Así mismo, la autora antes citada señala que los impuestos se clasifican en:

- Impuestos Directos: Son aquellos en los cuales coincide el sujeto jurídico responsable de la obligación y el sujeto económico que soporta el tributo. Ejemplo: El impuesto sobre la Renta y Complementarios. El declarante es el mismo contribuyente que paga el impuesto.
- Impuestos Indirectos: Se trata de aquellos donde el sujeto jurídico no es el mismo sujeto económico, quien paga el monto respectivo. Ejemplo: El impuesto sobre las ventas: Quien declara (responsable jurídico) no es el mismo que paga el monto del impuesto (lo hace el comprador).

El Impuesto a las Actividades Económicas

El Impuesto a las Actividades Económicas, según la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), es el que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica, de industria, comercio, servicios de índole similar, realizada en forma habitual o eventual en la jurisdicción de un determinado municipio y que pueda estar sometido a un establecimiento comercial, local, oficina o lugar físico, cuyo fin sea el lucro.

Es por ello que el Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar es considerado como un impuesto directo, tipificado en Ley venezolana, atribuido y administrado de forma particular por cada municipio, es decir, que es de competencia de éstos de acuerdo a cada jurisdicción. Este impuesto se fundamenta en los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica (industrial, comercial o de servicios), efectuada dentro del territorio municipal, cuyo fin primordial sea el lucro.

Entre los elementos que componen el Impuesto a las Actividades Económicas, según Moya (2007), se tienen los siguientes:

- El hecho imponible, considerado como el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo cuya realización origina el nacimiento de una obligación, la de pagar el impuesto. Igualmente, cuando la riqueza gravada u objeto material se encuentra establecida en la ley tributaria y realización de un hecho determinado produce un efecto jurídico que en la doctrina recibe el nombre de supuesto de hecho o hecho imponible.

- La base imponible aplicable al ejercicio de la actividad económica, industrial, comercial, de servicios o de índole similar es el monto de los ingresos brutos obtenidos efectivamente por el contribuyente durante el período impositivo correspondiente por el ejercicio de las actividades económicas u operaciones realizadas en la jurisdicción de un determinado Municipio de acuerdo con las disposiciones implícitas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal o en los Acuerdos o Convenios celebrados.

- La alícuota o tarifa aplicable a los ingresos brutos obtenidos, se encuentra establecida en el clasificador de Actividades Económicas, el cual varía, dependiendo de la actividad o actividades desarrolladas. La alícuota es proporcional y se fija igualmente un mínimo tributable en Unidades Tributarias (U.T.). La alícuota impositiva aplicable de manera general a todos los municipios, será fijada en la Ley de Presupuesto Anual, a proposición del Ejecutivo Nacional.

- El sujeto activo o ente acreedor del Impuesto, es la Administración Tributaria Municipal.

- El sujeto Pasivo, es el contribuyente o responsable del pago del impuesto, en

calidad de industrial o comerciante, siempre y cuando realice una actividad lucrativa comercial, industrial, de servicios o de índole similar con fines de lucro en el municipio, de manera habitual en una industria, comercio, local u oficina.

En consecuencia, puede decirse que estos elementos de la obligación tributaria en materia de ISAE, son tomados en cuenta para profundizar en los aspectos formales y materiales exigidos por SATRIM a los sujetos pasivos para su inscripción y declaración en línea.

Autonomía Municipal

La autonomía municipal según Otaiza (2011), es la capacidad con la que cuenta la municipalidad para autorregularse, autodirigirse y planificar los recursos con los que cuenta según los intereses del Estado. El municipio autónomo tiene la posibilidad de gestionar y resolver los asuntos de carácter local que le competen; para lo cual cuenta con la potestad de elegir sus autoridades democráticamente. Las principales características de la autonomía municipal son las siguientes:

- Ámbito propio de competencias municipales reconocido y establecido en la Constitución, que distinga claramente a los Gobiernos Municipales de otros niveles de gobierno.

- Potestad para sancionar y promulgar sus propios Estatutos de Gobierno o Cartas Orgánicas Municipales en el marco de la Constitución y reconocimiento del rango constitucional de las mismas a través de su incorporación al bloque de constitucionalidad, los cuales deberán incluir la constitución de los respectivos órganos ejecutivo, legislativo y judicial, en el marco de las competencias municipales.

- Potestad legislativa para sancionar y promulgar leyes locales en el ámbito de sus competencias constitucionales y con reconocimiento constitucional en la jerarquía legislativa nacional.

- Potestad de elegir democráticamente a sus propias autoridades, sin intervención o injerencia de otro nivel de gobierno.

- Control de constitucionalidad y legalidad de sus actos por las instancias competentes, con exclusión de cualquier tipo de control político o de oportunidad.

- Recursos financieros propios y suficientes, reconocidos y establecidos en la Constitución.

- Organización y ejercicio pleno de las potestades municipales bajo el principio de usos y costumbres, por ejemplo, si la nueva constitución incorporara la autonomía indígena en el Nivel Municipal.

A tales efectos, puede decirse que la autonomía municipal involucra la facultad o capacidad que tiene la unidad político primaria para establecer los aspectos administrativos, normativos, tributarios y políticos para el desempeño de sus funciones, de allí que la fijación de las condiciones y requisitos para la declaración y pago del ISAE, así como la implementación de un sistema en línea como medio de control tributario, pueden considerarse medidas enmarcadas dentro de dicha autonomía.

Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM)

El Servicio Autónomo de Tributación Municipal, SATRIM, según Beni (2010), es una Institución que tiene sus orígenes en el año 2000 cuando se eliminó la

Dirección de Hacienda encargada de recaudar los impuestos, la cual se creó con la autonomía para actuar en nombre del alcalde del municipio. Tiene como función el fortalecimiento del área tributaria de la Alcaldía del Municipio Girardot, mediante la implementación de un Sistema Tributario eficiente y eficaz en las áreas de Fiscalización, Recaudación, Liquidación, Auditoría Fiscal.

Por otra parte, el objetivo de este organismo consiste en la búsqueda del incremento de los ingresos ordinarios y extraordinarios, mejorando todo lo referente al aspecto tributario del Municipio, alcanzando con ello el equilibrio económico y social, necesario para el incremento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio Girardot cuya visión, es ser un servicio de Administración Tributaria Municipal moderno, de carácter técnico y sistemático, que promueva el desarrollo de una Cultura Tributaria en los contribuyentes del Municipio Girardot, mediante la creación, puesta en marcha y aplicación efectiva de la Legislación Tributaria Municipal vigente y propuesta.

Misión:

Fortalecimiento del área tributaria de la Alcaldía del Municipio Girardot, mediante la implementación de un Sistema Tributario eficiente y eficaz en las áreas de Fiscalización, Recaudación, Liquidación, Auditoría Fiscal, Administración y Control de Gestión, mediante la adecuada administración y optimización de los Recursos Financieros, Técnicos y Humanos, cuyo objetivo es la búsqueda del incremento de los Ingresos Ordinarios y Extraordinarios, mejorando todo lo referente al aspecto tributario del Municipio, alcanzando con ello el equilibrio económico y social, necesario para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio Girardot.

Visión:

Ser un servicio de Administración Tributaria Municipal moderno, de carácter técnico y sistemático, que promueva el desarrollo de una Cultura Tributaria en los contribuyentes del Municipio Girardot, mediante la creación, puesta en marcha y aplicación efectiva de la Legislación Tributaria Municipal vigente y propuesta.

Atribuciones:

- Crear, participar, analizar, proponer, elaborar, dirigir, administrar, controlar y dar seguimiento de las políticas y sistemas tributarios municipales y su incidencia en la vida local aplicando la legislación tributaria municipal vigente y propuesta en concordancia con las instrucciones impartidas por el Alcalde.
- Gravar los Impuestos sobre Actividades Económicas, Propiedad Inmobiliaria, Espectáculos Públicos, Publicidad Comercial, economía social y el de Control de Juegos y Apuestas Lícitas.
- Recaudar los Tributos Municipales, Tasas, Multas, Intereses y demás Obligaciones Accesorias.
- Otorgar las correspondientes Licencias de Actividades Económicas, Servicios y de índole similar.
- Emitir las Solvencias y toda la permisología referente a la Tributación Municipal.
- Sistematizar, divulgar y mantener actualizada la información sobre la normativa, jurisprudencia y doctrina relacionada con los tributos municipales de su competencia.

- Mediante la Fiscalización, la solicitud y análisis de los deberes formales y las Auditorías Fiscales, investigar todo lo relativo al comportamiento de los contribuyentes y la aplicación de las ordenanzas, reglamentos y demás providencias tributarias municipales.

- Disponer y actualizar todo lo relativo a la emisión y diseño de formularios, publicaciones y demás formatos o formas requeridas por la Administración Tributaria Municipal.

- Conocer, sustanciar y decidir sobre las solicitudes, reclamaciones y recursos administrativos.

- Coordinar, controlar la inscripción y registro de los sujetos pasivos en su condición de contribuyentes o responsables (Censo de contribuyentes).

- Elaborar los informes económicos y estadísticos resultado de la recaudación de los tributos municipales a los fines de mantener actualizadas, la gestión de servicio en los ámbitos de su competencia.

- Estimar las metas de recaudación anuales y su incidencia económica e incentivos tributarios establecidos en las ordenanzas respectivas que permitan cumplir con las metas establecidas en el presupuesto anual.

Sistema de Gestión Tributaria (Geotributos)

El sistema de Gestión Tributaria - Geotributos, según Ponce (2008), está formado por la interrelación de distintos sistemas de información que administran y gestionan todas las tareas concernientes al ingreso de recursos provenientes del cobro de impuestos, tasas y precios que están comprendidos en la legislatura del municipio.

Sus objetivos en líneas generales están dirigidos a contribuir con el mejoramiento de la gestión de recaudación, imagen del municipio frente a contribuyentes y vecinos así como el intercambio de información con el Sistema contable transparente y parametrizable para los usuarios, entre otros.

El sistema agrupa cuatro grandes áreas: Administración de Geotributos, para el ingreso y mantenimiento de la información parametrizable del sistema, la definición y mantenimiento de usuarios y roles, garantizando la seguridad e integridad de la información manejada por el sistema, tributos, entre otros. Pero además permite la consulta y emisión de listados sobre la información relacionada a los cobros, tales como, cálculo de recargos, permitiendo finalmente la consulta y emisión de listados sobre la información guardada en el sistema para su posterior análisis y toma de decisiones.

Bases Legales

Las bases legales se refieren al marco jurídico legal en los cuales se hace referencia a toda aquella normativa legal vigente que apoya la investigación, integradas por la Constitución Nacional, leyes orgánicas y sus reglamentos, decretos presidenciales, normas, acuerdos y convenios nacionales e internacionales, resoluciones y normas internas de la institución o empresa para la que se realiza la investigación. Es así como la presente investigación estuvo sustentada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 2009), Código Orgánico Tributario (COT, 2014), Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPP, 2009) y la Ordenanza de Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole Similar (2009).

En el orden de importancia legislativa es pertinente mencionar que la investigación se sustentó en la Constitución de la República Bolivariana de

Venezuela, en cuanto a lo establecido en los siguientes artículos:

Art. 168: “Los Municipios... gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley”.

Art. 180: “La potestad tributaria que corresponde a los Municipios es distinta y autónoma de las potestades reguladoras que esta Constitución o las leyes atribuyan al Poder Nacional o Estatal sobre determinadas materias o actividades”.

Los artículos reseñados otorgan total legalidad al Estado venezolano para disponer que en materia tributaria las potestades y mecanismos recaudadores fiscales son implementados por los diferentes entes gubernamentales correspondientes a los municipios en general.

Por su parte, el Artículo 316 de la Constitución Nacional señala que el sistema tributario se fundamenta en los principios de capacidad económica y progresividad, los cuales tienen que ver con estipular las pautas para el cobro de las obligaciones, conformes a la renta generada por los sujetos pasivos. En este sentido, se busca consolidar un sistema justo y eficiente para la carga impositiva.

A su vez, en el Artículo 317 se contemplan los principios de legalidad y de no confiscatoriedad, puesto que cualquier impuesto nacional, estatal y municipal estará regulado por un instrumento jurídico que indique las características para la declaración, liquidación y control de los tributos, al mismo tiempo que se asegura que estos no tomen una parte sustancial de las ventas.

Asimismo, **el Código Orgánico Tributario** en los artículos 18 y 19; a saber:

Art. 18: “Es sujeto activo de la obligación tributaria el ente público acreedor del

tributo”.

Art. 19: “Es sujeto pasivo el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable”.

Los artículos presentados, hacen referencia al sujeto activo de la relación jurídica tributaria delegando esta responsabilidad en SATRIM, para la recaudación y control de los tributos, mientras que las personas naturales y jurídicas ubicadas en el Municipio comprenden los sujetos pasivo de dicha relación.

Por otra parte, la **Ley Orgánica del Poder Público Municipal** establece lo siguiente:

Art. 5: “Los municipios y las demás entidades locales se regirán por las normas constitucionales, las disposiciones de la presente Ley, la legislación aplicable, las leyes estatales y lo establecido en las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos municipales”.

Art.7: “El Municipio y las demás entidades locales conforman espacios primarios para la participación ciudadana en la planificación, diseño, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Estos artículos enmarcan que los municipios, al igual que los estados, se rigen por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, además cuentan con ordenanzas municipales, que dictan las directrices a seguir en materia tributaria por cada uno de los contribuyentes domiciliados o residenciados en el Municipio, como es el caso del ISAE que se rige por una ordenanza específica que estipula las condiciones para la declaración y pago, al mismo tiempo que se establece el clasificador de Actividades Económicas.

Cabe destacar que en dicha ley, específicamente en la parte novena de la sección tercera, denominada ingresos tributarios municipales, hace referencia al ISAE en el Artículo 207 y siguiente donde se estipula el hecho imponible, periodo impositivo, base imponible entre otros elementos que evidencian la naturaleza de este impuesto como es el caso del ejercicio habitual de una actividad de carácter lucrativo, rigiéndose por el total de ingresos brutos obtenidos durante un periodo equivalente al año civil.

De igual manera el Artículo 211 de la ley se definen las actividades económicas cubiertas por el ISAE entre ellas la industrial, comercial y de servicios. Además en el Artículo 213 se conciben a los ingresos brutos que corresponden al total de proventos regulares recibidos por el contribuyente en razón a la actividad económica gravada.

Por otra parte en el Artículo 216 de la ley se establecen las partidas que no forman parte de la base imponible, por ejemplo al Impuesto al Valor Agregado o similares, beneficios fiscales, ajuste por inflación fiscal o financiero, los fondos por la venta de activos fijos, indemnizaciones recibidas por empresas aseguradoras y de enajenación del fondo de comercio. De igual forma, en el Artículo 217 se señala como deducciones de la base imponible las devoluciones por concepto de bienes o servicios y los descuentos realizados según prácticas habituales.

En consecuencia, cada uno de estos aspectos son considerados para profundizar en el ISAE, para determinar los elementos que la administración tributaria municipal, específicamente SATRIM utiliza para verificar y comprobar el apego de los sujetos pasivos y que pueden estar incluidos en el sistema de gestión tributaria en línea.

Finalmente, en la **Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole Similar** del Municipio Girardot, estado Aragua vale citar los siguientes artículos:

Art. 45. “Para completar o mantener actualizado el Registro de contribuyentes, el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), deberá utilizar todos los medios a su alcance”.

Art. 46. “En la presente Ordenanza, los contribuyentes y, en su caso, los responsables según esta Ordenanza, están obligados a presentar anualmente a la Gerencia de Auditoría Fiscal adscrita al Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM)”.

Art. 82. “El Servicio de Tributación Municipal (SATRIM) dispondrá de amplias facultades de verificación, fiscalización, vigilancia, investigación y determinación, para comprobar y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias”.

Los artículos evaluados anteriormente plantean, que el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), tendrá la misión de mantener actualizada la data de contribuyentes que forman parte del Municipio Girardot, así como la capacidad para verificar y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del municipio. Esto denota el interés del organismo en procurar una base confiable y oportuna de la información, a la vez que se evidencia los diversos mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los deberes formales y materiales exigidos.

Al evaluar los aspectos expuestos en el articulado legal que sirvieron de sustento al presente estudio, se puede concluir que el Municipio es considerado por el ordenamiento legal como una persona jurídica pública, con características de

autonomía, que goza de una potestad tributaria propia. Así, pues, se asigna al Municipio, implementar políticas y procedimientos para la respectiva recaudación fiscal mediante el otorgamiento también de incentivos fiscales los que tienen como finalidad, crear condiciones propicias para el desarrollo socio económico sostenido de las regiones y su entorno, así como instituir fórmulas para favorecer a los contribuyentes con algunos eximentes tributarios.

Por otra parte, las bases legales constituyeron el marco de orientación para profundizar en las diferentes condiciones, requisitos y pautas estipulada a los sujetos pasivos para la declaración y liquidación del impuesto, particularmente del ISAE, de modo que se pueda estudiar si estos aspectos se han incluido en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea y percibir los posibles beneficios que se derivan de ella.

Definición de Términos

Administración Tributaria: Es el órgano o ente del poder público: nacional, estatal o municipal, cuyo objetivo primordial es la recaudación de los tributos atribuidos a su competencia por mandato de la Constitución y la ley.

Autonomía Municipal: Es la capacidad con la que cuenta la municipalidad para regular, dirigir y planificar los recursos con los que cuenta según los intereses del Estado. El municipio autónomo tiene la posibilidad de gestionar y resolver los asuntos de carácter local que le competen; para lo cual cuenta con la potestad de elegir sus autoridades democráticamente.

Base imponible: Se refiere a la magnitud susceptible de una expresión cuantitativa, definida por la ley que mide alguna dimensión económica del hecho imponible y que debe aplicarse a cada caso concreto a los efectos de la liquidación del impuesto.

Beneficios: Es el obtenido tras deducir todos los impuestos, las amortizaciones y otras cargas. Bonificaciones tributarias otorgadas a las empresas con el objeto de estimular la práctica de determinadas actividades económicas.

Beneficios fiscales: Rebaja tributaria, determinada por un incentivo otorgado por la Ley, para que los contribuyentes puedan invertir partes de sus ingresos en mejorar su posición y aumentar su producción, según sea el caso.

Contribuciones: Tributo destinado a financiar el costo de alguna actividad estatal, sea un servicio de previsión social con la contraprestación de obtener un beneficio, generalmente de obras públicas (de mejoras o de seguridad social).

Contribuyente: Aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos.

Control Tributario: Es el conjunto de actividades realizadas por Instituciones competentes para lograr, mediante sistemas y procedimientos diversos, la regularidad y corrección de la administración del Patrimonio Público.

Deberes Formales: Son actuaciones explícitas, es decir, que están claramente expresadas y que impone la administración tributaria, a los administrados o contribuyentes, en virtud de las disposiciones que establece el Código Orgánico Tributario y en los preceptos previstos en las leyes y reglamentos.

Declaración Informativa: Es la información de transcendencia tributaria que toda persona física o jurídica, pública o privada, está obligada a proporcionar a la Dirección General de Tributación, deducida de sus relaciones económicas, financieras

y profesionales con otras personas. Esta información debe presentarse sin necesidad que haya un requerimiento previo por parte de la Administración Tributaria.

Eficacia: Hace referencia al uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

Eficiencia: Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Está relacionado con utilizar en forma óptima los recursos para lograr objetivos.

Evasión Fiscal: Es toda acción u omisión parcial o total, tendiente a eludir, reducir, retardar el cumplimiento de la obligación tributaria. La evasión, no sólo significa una pérdida de ingresos fiscales, con sus efectos consiguientes en la prestación de servicios públicos, sino que implica una distorsión del tributario, fracturando la equidad de los impuestos.

Finanzas Públicas: Son aquellas que están compuestas por las políticas que instrumentan el gasto público y los impuestos. De esta relación dependerá la estabilidad económica del país y su ingreso en déficit o superávit.

Gestión Tributaria: Es un elemento importante de la política económica, porque financia el presupuesto público. En si la herramienta más importante de la política fiscal, en él se especifica tanto los recursos destinados a cada programa como su financiamiento, el cual mide el conjunto de acciones en el proceso de la gestión pública vinculado a los tributos aplicados a los gobiernos, en su política económica.

Geotributos: Sistema de Gestión Tributaria formado por la interrelación de

distintos sistemas de información que administran y gestionan todas las tareas concernientes al ingreso de recursos provenientes del cobro de impuestos, tasas y precios comprendidos en la legislatura del municipio.

Impuestos: (nacional estatal o municipal) es toda obligación pecuniaria, que deben cumplir los contribuyentes sujetos a una disposición legal.

Impuesto a las Actividades Económicas (ISAE): Es un impuesto que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica, de industria, comercio, servicios de índole similar, realizada en forma habitual o eventual en la jurisdicción de un determinado Municipio y que pueda estar sometido a un establecimiento comercial, local, oficina o lugar físico y cuyo fin sea el lucro.

Municipio: Es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias, haciendo referencia a una ciudad, pueblo o aldea. Por lo que, se le consideran pequeñas divisiones territoriales de carácter administrativo de un estado, que pueden comprender una o varias localidades, basados en relaciones de vecindad, gobernadas por un ayuntamiento, municipalidad, concejo o alcaldía, con división de poderes.

Potestad Tributaria: Es la facultad que tiene el Estado de crear, modificar o suprimir unilateralmente tributos. La creación obliga al pago por las personas sometidas a su competencia. Implica, por tanto, la facultad de generar normas mediante las cuales el Estado puede compeler a las personas para que le entreguen una porción de sus rentas o patrimonios para atender las necesidades públicas.

Procesamientos de Datos: Es la Técnica que consiste en la recolección de los datos primarios de entrada, que son evaluados y ordenados, para obtener información útil, que luego serán analizados por el usuario final, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente.

Recaudación: Consiste en un proceso mediante el cual las autoridades tributarias cobran a los causantes y contribuyentes todo tipo de Impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, y contribuciones establecidos en la Ley de Ingresos del Estado.

Servicio de Administración Tributaria Municipal (SATRIM): Órgano de carácter técnico y sistemático, que promueve el desarrollo de la Cultura Tributaria en los contribuyentes del Municipio Girardot, mediante la creación, puesta en marcha y aplicación efectiva de la Legislación Tributaria Municipal vigente.

Solvencia Municipal: Es un documento que certifica sus aportes hechos al municipio por todos los servicios prestados. Este documento es un requisito para otros trámites como: Solicitud de Licencia de Actividad Económica, Venta o Compra de Inmuebles, Renovación de Licencia de Actividad Económica, Regulación o Desocupación de Inmueble, Garantía, Reparación, Venta o Compra de Terrenos, Hipoteca, Construcción, Exportación, Licitación, Licores, Importación, Traspasos.

Tributo: Es de carácter genérico y ello significa que todo pago o erogación que deben cumplir los sujetos pasivos de la relación tributaria, mediante ley creada por el estado en uso de su potestad y soberanía.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

La investigación se realizó bajo un estudio de campo conocido, según Ancona (2007, p. 56), como una: “Investigación (in situ) ya que se ejecuta en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. En busca de permitir el conocimiento más a fondo del investigador, a través del manejo de los datos con más seguridad”.

Así mismo, Festinger y Katz (2008, p. 39) establecen que un diseño de campo consiste en “Un proceso dinámico, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos basados en un estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación”.

Es así como este estudio se enfocó en una investigación de campo, pues se ubicó físicamente en el escenario de las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua y en el Departamento del Sistema de Gestión Tributaria en Línea de la Alcaldía del Municipio Girardot, estado Aragua. Con el fin, de conocer con profundidad tanto los deberes tributarios exigidos en materia de ISAE como también las características y funciones del Sistema de Gestión Tributaria en línea, lo que constituye una fuente de información.

Ahora bien, el nivel de profundización fue descriptivo, Flórez Ochoa y Alonso (2009, p. 34) lo definen como: “Aquellos que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunicaciones o cualquier otro fenómeno que sea sometido análisis bajo la revisión de la literatura que lo sustente”.

Es por ello, que mediante este nivel descriptivo, la investigadora tuvo la posibilidad de estudiar en detalle cada variable que integra el problema, por lo que se especificó las características y propiedades de la Gestión Tributaria, Impuesto Sobre Actividades Económicas, Control Tributario, Sistema Electrónicos, entre otros, para establecer relaciones entre ellas.

Finalmente, el estudio se apoyó en la revisión documental porque se recopiló datos provistos de las fuentes secundarias consultadas. Al respecto, la Universidad Pedagógica Libertador (2010, p. 20), se refiere a ella como “El estudio del Problema con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”. Esto quiere decir que por medio de la investigación documental se pudo incluir los aspectos teóricos, legales y organizativos vinculados con el tema de estudio.

En consecuencia, se puede decir que el contexto adoptado para esta investigación, correspondió a un estudio de campo de carácter descriptivo, con apoyo documental, lo cual se vincula directamente con los objetivos propuestos.

Método de Investigación

El método de investigación para este estudio se correspondió con un diseño no experimental de corte transeccional en el cual, de acuerdo con lo expresado por Ballestrini (2004, p. 78), se pretende: “Analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo”.

Obedeciendo a lo expresado en la cita, en el presente estudio sólo se tomaron en cuenta las opiniones de los sujetos encuestados para estudiar los fenómenos que ya

han ocurrido de forma natural, dentro del contexto de estudio. Es por ello, que este estudio se enfocó en el método científico que, según Holger (2005, p. 25): “Es el conjunto de procedimientos lógicos que sigue la investigación para descubrir las relaciones internas y externas de los procesos de la realidad natural y social”.

Por consiguiente, puede expresarse que bajo este método la investigadora puede establecer procedimientos secuenciales y organizados para estudiar, explicar o contrastar realidades, de allí que para el caso que ocupa esta investigación se recurra a procedimientos basados en la observación, análisis y síntesis, los cuales se describen a continuación:

El método de observación, a juicio de Madeleine (2006), expresa, en pocas palabras similares, que dicho método consiste en mirar detenidamente una cosa para asimilar en detalle la naturaleza investigada, su conjunto de datos, hechos y fenómenos. De esta manera, el método se utilizó para apreciar sin intermediario y de un modo natural los deberes exigidos a los sujetos pasivos en materia de ISAE, al igual que los elementos que caracterizan al sistema de Gestión Tributaria en línea.

De igual forma, parafraseando a Hernández y otros (2006), se tiene que el método analítico es la descomposición de algo en sus elementos, por lo que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual. En efecto, el uso de este método permitió determinar a cada una de las variables, en este caso, los deberes tributarios, sistema de gestión tributaria, control de los sujetos pasivos, entre otros para identificar la influencia de un aspecto sobre otro y entender su comportamiento.

Por su parte, el método de la síntesis, según Amado (1992), consiste en la reconstrucción de todo lo descompuesto por el análisis, por lo que cuando se utiliza el análisis sin llegar a la síntesis, los conocimientos no se comprenden verdaderamente y

cuando ocurre lo contrario el análisis arroja resultados ajenos a la realidad. En este sentido, este método sirvió de complemento para integrar en su totalidad las variables para entender la transcendencia del problema.

Población y Muestra

Población

La población, según Grawitz (2006, p. 259), es: “Cualquier grupo de individuos que poseen una o más características en común de interés para el investigador y puede estar constituida por todos los individuos de un tipo en particular, o por una parte más restringida de ese grupo”. Por lo que para este estudio, se estimó una población finita que, de acuerdo con Padua (2005, p. 65) es: “Aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre la cantidad total”.

Por consiguiente, la población es finita porque la investigadora contó con el registro de todos los listados que conforman la población en estudio, es decir, se consideró al total de las pequeñas y medianas empresas adscritas al Servicio Autónomo de Tributación Municipal, ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, correspondiendo en este caso a un número de 25 empresas de esta localidad.

Así mismo, se incluyó como población del presente estudio al Departamento encargado del manejo del Sistema de Gestión Tributaria en línea de SATRIM, específicamente por los 8 funcionarios que allí laboran, según datos suministrados por el Organismo Rector.

Muestra

La muestra, según Jauset (2007, p. 119) constituye: “Una parte o subconjunto de la población en las que se supone están presentes las características que identifican la totalidad de la población”.

Es por ello, que en esta investigación la muestra para el caso de las pequeñas y medianas empresas, fue no probabilística de tipo intencional. Entendiendo por muestreo no probabilístico todos aquellos sujetos o unidades de estudio que tienen la oportunidad de ser seleccionados. Por lo tanto, la investigadora al momento de seleccionar el tamaño muestral no aplicó fórmulas o parámetros estadísticos.

Así que, por ser de tipo intencional, según Berducci (2005, p. 23) expone que este tipo de muestreo: “Implica que el investigador obtiene información de unidades de la población escogidas de acuerdo con criterios previamente establecidos, seleccionando unidades tipo o representativas”. En efecto, las unidades que integraron la muestra fueron seleccionadas tomando como criterio la trayectoria, la localización geográfica y la receptividad para emitir la información.

Por lo que, en el presente estudio se estimó un muestreo intencional en consideración a que se tomaron las pequeñas y medianas empresas adscritas al Servicio Autónomo de Tributación Municipal, ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, que poseen la información y características necesarias, que hayan presentado deficiencias en el pago de impuestos municipales y que pertenezcan a esta localidad del estado Aragua.

Del total de empresas, se tomó como sujetos de estudio a los gerentes, administradores o contadores de las mismas, en virtud de que se requirió recabar la información en forma precisa de 15 empresas que estaban en total pertinencia con los

aspectos teóricos relativos al pago de impuestos mediante el sistema en línea Geotributos, implementado por el Servicio Autónomo de Tributación del Municipio Girardot, estado Aragua.

Por otra parte, se utilizó el estudio censal o poblacional, para el caso del personal de SATRIM, ya que el número de funcionarios encargado del manejo del Sistema de Gestión Tributaria en Línea es reducido, de allí que se contactó al total del personal de esa área en estudio.

En pocas palabras, la muestra objeto de estudio fue de 15 pequeñas y medianas empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II de Maracay, estado Aragua y a los 8 funcionarios que manejan el Sistema de Gestión Tributaria en Línea en SATRIM, lo que otorgó validez y confiabilidad a los datos recaudados.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 143): “Son necesarias para recabar la información y data a través los instrumentos que permitan obtener datos de la realidad”. Es decir, proporciona elementos claves organizados y consistentes sobre el problema planteado. En este sentido, para la recolección de datos de este estudio, se empleó como técnicas la encuesta, la observación y la revisión documental, lo que significa que se ameritó el uso de técnicas de recolección primarias y secundarias. Éstas se explican seguidamente:

En primer lugar, la observación fue de gran importancia porque permitió percibir de primera mano los acontecimientos inherentes a los requisitos exigidos en materia

de ISAE a las pequeñas y medianas empresas de la Zona Industrial de San Vicente II del estado Aragua. De acuerdo con Palella y Martins (2006, p. 126) la definen como: “El uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia”. Mas delante, los autores antes citados (p. 126) añaden que a partir de ella: “Se toman y se registra información para su posterior análisis”.

Por otra parte, la observación fue de carácter estructurada; a juicio de Arias (2006), se define similarmente, como aquella donde la investigadora se aproxima a su objeto de estudio con la ayuda de elementos técnicos que establecen las pautas a observar, así como también sirven para el registro de lo percibido. Igualmente, la observación fue no participante, denominada también por Arias como simple, ya que la investigadora no forma parte de la unidad de análisis, por lo que asistió al área encargada del manejo del Sistema de Gestión Tributaria en línea de SATRIM para recopilar los datos obtenidos, pero sin intervenir en su transformación.

En segundo lugar, la encuesta, según Festinger y Katz (2008, p. 27), consiste en: “La obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio”. Esto significa que esta técnica proporciona datos estructurados debido a su aplicación a gran escala, los cuales son suministrados una vez formuladas las preguntas y emitidas las respuestas. La misma, se empleó para las muestras objeto de estudio.

Finalmente, la revisión documental, definida por Hurtado (2005, p. 78) como: “El proceso de revisión y análisis de datos extraídos de fuentes bibliográficas o documentos especiales que guardan relación con un tema específico”. Por consiguiente, mediante la revisión de textos y documentos se pudo ampliar el conocimiento que presenta la investigadora sobre el tema seleccionado.

Instrumentos

En cuanto a los Instrumentos de Recolección de la Información se aplicaron una guía de observación y dos cuestionarios en ocasión a las técnicas seleccionadas.

La Guía de Observación, por su parte, se considera un instrumento que facilitó la recolección de datos cualitativos de una situación particular. En este sentido, Palella y Martins (2006, p. 138) señalan que a través de la guía de observación se puede: “Obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece. Sirve para sistematizar los distintos niveles de logro de cada investigación, mediante el uso de proposiciones, ítems, indicadores (criterios de evaluación)”.

A tales efectos, la guía de observación fue diseñada bajo un formato de cuatro columnas, la primera relativa al enunciado o aspecto a evaluar, la segunda y tercera a las alternativas y la última columna a las observaciones. El instrumento constó de 11 preguntas dirigidas a la identificación de los requisitos exigidos en materia de ISAE (ver Anexo 1).

A su vez, se empleó el cuestionario, definido por Palella y Martins (pp. 143-144) como:

Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sean ambiguas. Como parte integrante del cuestionario o en documento separado, se recomienda unas instrucciones breves, claras y precisas, para facilitar su solución.

De acuerdo con la definición anterior, se puede decir que el cuestionario representa el medio que permitió orientar a la investigadora durante el curso de la encuesta, en vista de que los encuestados pueden responder por escrito las preguntas que les son formuladas.

Por otra parte, los cuestionarios diseñados fueron de tipo mixto que, en palabras de Arias (2006), se define como aquel instrumento que combina preguntas abiertas y cerradas. Entre las preguntas cerradas se utilizaron las dicotómicas (formuladas con dos alternativas de respuesta), de selección simple (elaboradas con más de dos alternativas de repuesta), de selección múltiple (que opta a dos o más alternativas de respuesta) y de escala.

El primer cuestionario mixto incluyó dos secciones o partes. La primera integrada por la presentación de la investigación y los objetivos que se persiguen, así como las instrucciones para responder el mismo. La segunda parte o sección perteneciente al primer cuestionario constó de 31 preguntas de las cuales fueron 15 cerradas y 16 semi abiertas (ver Anexo 2). Por su parte, el segundo cuestionario presentó un total de 18 preguntas, distribuidas en 8 de tipo cerradas, 9 semiabiertas y 1 abierta (ver Anexo 3).

Para recabar la información de la investigación documental se utilizó como instrumento la ficha, definida por González (año 2007, p. 83) como: “El instrumento o medio físico que permite recopilar información teórica y analizarla para su posterior uso”. La cual facilitó en este caso, recopilar información sobre el pago de impuestos en línea, entre otros temas correlacionados entre sí.

Validez de los Instrumentos de Medición

Para asegurar que las preguntas formuladas se relacionen directamente con los objetivos propuestos, es importante que al finalizar el diseño de los instrumentos, se

proceda a la evaluación de éstos por parte de los especialistas que verifiquen el contenido y forma de cada uno de los ítems, dicho proceso se denomina validez y es definida por Hernández y otros (2006), en palabras similares, como el grado en que una determinada prueba o instrumento calcula lo que se propone medir.

En este sentido, el proceso de validez se efectuó con la participación de 3 expertos en las áreas de metodología, académica y diseño de instrumentos, respectivamente. A ellos se le entregó un expediente compuesto por el cuadro de variables, los instrumentos y una matriz de evaluación para que señalara sus observaciones. En cuanto a la redacción, contenido y pertinencia de las preguntas. La matriz de evaluación se elaboró bajo criterios de apreciación que van desde excelente a deficiente, la cual estuvo sujeta a una puntuación descendente de 4 a 1(Ver Cuadro 1):

Cuadro 1
Escala de Evaluación Utilizada

Apreciación	Puntaje
Excelente	4 puntos
Buena	3 puntos
Regular	2 puntos
Deficiente	1 punto

Fuente: La Investigadora (2011)

Con la obtención de las puntuaciones asignadas por los especialistas a cada uno de los instrumentos, se procedió al cálculo de un coeficiente de validez, expuesto por Hernández y otros, el cual indica el grado de aceptabilidad de las preguntas. Su valor es absoluto y se ubica entre 0 y 1. Para su determinación, se utilizaron las siguientes fórmulas:

$$\Sigma Mx = \frac{\sum Xi}{j}; \Sigma Cvci = \frac{\Sigma Mx}{VMx}; Pei = \frac{1}{j^3}; Cvci = \frac{\Sigma Cvc_i}{n} - Pei$$

Donde:

Cvci=Coeficiente de Validez de Contenido

Σxi =Sumatoria de puntaje dados por los especialistas

J=Número de Jueces o Especialistas

n=Número de Preguntas

VMx=Máximo Valor de la Escala Utilizada

En este sentido, el valor obtenido del coeficiente fue objeto de comparación con los rangos y significados que determinan el nivel de aceptabilidad alcanzada por los instrumentos (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2
Criterios de Validez

Rango	Significado
1	Perfecto
0,70 - 0,99	Aceptable
0,01 - 0,69	Inaceptable

Fuente: Hernández y otros (2006)

En definitiva, se puede decir que los resultados de la validación para la guía de observación, cuestionario I y II fueron de 0.879, 0.879 y 0.879, respectivamente. Esto indica que los especialistas consideraron aceptables los instrumentos, en cuanto a su contenido y forma, por lo que pudieron ser aplicados. En el Anexo 4, se presenta el procedimiento de cálculo y las cartas emitidas por los especialistas.

Confiabilidad de los Instrumentos de Medición

Los instrumentos se someten a un proceso de confiabilidad para determinar la consistencia de las respuestas recabadas. Según Hernández y otros (2006), un instrumento es confiable en la medida en que la aplicación repetida de éste en dos instantes diferentes de tiempo genera resultados similares. Por esta razón, para el caso de las preguntas dicotómicas de los cuestionarios I y II, se utilizó el Método de Kuder Richardson (KR_{20}), el cual oscila entre valores absolutos de 0 y 1. Así mismo, para su cálculo se aplicó la siguiente expresión:

$$KR_{20} = \left(\frac{K}{K-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum pq}{\sum St} \right)$$

Donde:

KR_{20} =Coeficiente de Confiabilidad

K=Número de Preguntas

P=Proporción de Encuestados que respondieron afirmativamente

q=Proporción de Encuestados que respondieron negativamente

St=Varianza de las respuestas por Individuos

A su vez, para las preguntas de escala, se utilizó el Alpha de Cronbach, que también se ubica entre 0 y 1 en función a la consistencia obtenida. La fórmula para su cálculo es la siguiente:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum S1}{\sum S2} \right)$$

Donde:

α =Coeficiente de Confiabilidad

K =Número de Preguntas

S_1 =Varianza de las preguntas por Individuos

S_2 =Varianza de las Respuestas por Ítem

Ahora bien, los valores hallados fueron contrastados por los criterios señalados por Hernández y otros que muestran los diferentes rangos y apreciaciones sobre la confiabilidad de cada instrumento (Ver Cuadro 3).

Cuadro 3
Criterios de Confiabilidad

Rango	Significado
0,81 - 1	Elevada
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media
0,21 - 0,40	Baja
0,01- 0,20	Muy Baja

Fuente: Hernández y otros (2006)

A tales efectos, se puede decir que la confiabilidad para las preguntas dicotómicas fue de 0.869 y 0.976, así como también para las preguntas de escala fue de 0.975 y 0.948, lo que indica que las repuestas son altamente confiables. En el Anexo 5, se aprecia el procedimiento de cálculo.

Técnicas de Análisis de la Información

Para sistematizar y procesar los datos se estimó, en primer lugar, dar lectura a cada una de las respuestas de tipo cerrada y luego las de tipo abierta emitidas por los encuestados, por lo que para cada pregunta o ítem, se extrajeron y agruparon las opiniones similares, para que de acuerdo con el grado de similitud de las ideas expresadas por cada una de las unidades de estudio, se originaran los indicadores que

correspondían a cada ítem, de los cuales se extrajeron, a su vez, las frecuencias y porcentajes respectivos.

En este sentido, el análisis de los datos se efectuó mediante el empleo de estadística descriptiva, utilizando el factor del nivel de medición de las variables definido por González (2007, p. 351) como: “La distribución de frecuencias en un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”, en este caso, las categorías están representadas por la palabra que más se repitió en las respuestas dadas por los encuestados.

Es así, como Berducci (2005, p. 153) define las frecuencias como: “Aquellas que se obtienen de cada categoría por medio de las respuestas dadas, las mismas pueden ser de tipo absoluta y relativa”. Esto quiere decir que con los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados se establecieron la frecuencia y porcentaje que permitieron identificar las frecuencias y establecer gráficamente los resultados en diagramas circulares, con el fin de interpretar cuantitativamente los datos al proporcionar una información clara y entendible sobre las variables en estudio.

Igualmente, los resultados de la guía de observación fueron presentados a través de tablas informativas, las cuales estuvieron sujetas a la categorización y triangulación. La categorización, según Palella y Martins (2006), consiste en establecer unidades o categorías que permitan describir los aspectos inherentes al problema en estudio. Por su parte, la triangulación, a juicio de los actores antes citados, se refiere a la comparación de los datos obtenidos y teoría señalada, con la finalidad de percibir los puntos convergentes en cuanto a los requisitos en materia de ISAE.

Así mismo, el análisis de la información correspondiente a las fuentes documentales fue objeto de revisión e interpretación de los diferentes contenidos e

ideas emitidos por los autores citados, mediante el ordenamiento, codificación, clasificación y categorización de la información recopilada. El análisis de contenido tiene, según Flames (2009, p. 4), la “intencionalidad de analizar los puntos de vista de las posiciones epistemológicas de los autores”, correspondiendo en este caso a los conceptos relativos a impuestos, y otros.

La interpretación de las fuentes documentales contribuyó al desarrollo del cuerpo teórico del trabajo y esto permitió junto con el análisis cuantitativo el logro de los objetivos y, por ende, la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La aplicabilidad de herramientas tecnológicas en el ámbito tributario se ha efectuado con el fin de propiciar cambios significativos en el modo de verificar, revisar y agilizar los procesos de declaración y liquidación de Impuestos llevados a cabo por los sujetos pasivos. Por esta razón, el objetivo del presente estudio se dirigió hacia el análisis que provee el Sistema de Gestión Tributaria en Línea a las pequeñas y medianas empresas de la Zona Industrial de San Vicente II, Municipio Girardot, estado Aragua en materia de ISAE, ya que se busca precisar si los elementos y funciones de dicho sistema otorgan ventajas a cada una de las partes involucradas en la relación jurídica tributaria.

Es por ello, que el presente capítulo muestra los hallazgos de la guía de observación y cuestionarios mixtos entregados a la muestra de funcionarios de SATRIM y los sujetos pasivos, respectivamente. Obtenidos a su vez por la operacionalización de las variables aplicados a la investigación (ver Anexo 4), en el cual se detalla el instrumento empleado para dar respuesta a cada objetivo planteado. En el caso de la guía de observación los datos se exponen en una tabla informativa debidamente categorizada y sujeta al análisis cualitativo.

Por su parte, los resultados de los cuestionarios se basaron en tablas de distribución de frecuencia y porcentaje con su correspondiente representación gráfica y un análisis cuantitativo. A continuación se presenta los resultados preliminares de la investigación.

Cuadro 4
Resultados de la Guía de Observación

Fecha: 05/04/2011		
Categoría: Requisitos Exigidos por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea		
Material de Referencia: Sistema de Gestión Tributaria, Ficha Histórica de Contribuyentes, Reportes Históricos de Pagos, Expediente físico de contribuyentes		
Indicador	Resultados	Análisis
Razón Social	El Sistema en Línea sólo exige la razón social de los sujetos pasivos en materia de ISAE al momento de su inscripción.	La solicitud de la Razón Social de los sujetos pasivos al momento de su inscripción en el sistema, se considera un elemento de control, ya que con este dato y la clave de usuario los contribuyentes pueden acceder al sistema para realizar los procedimientos de declaración y pago de ISAE.
Actividad Económica	Durante la Inscripción en el Sistema en línea se establece un campo, en cual los sujetos pasivos puedan indicar si la actividad económica es industrial, comercial o de servicio.	El Sistema de Gestión Tributaria en Línea busca ofrecer una información concisa y estratégica de los sujetos pasivos en materia de ISAE, ya que se estipula que al momento de la inscripción de los contribuyentes éstos indiquen el tipo de actividad ejercida, el cual puede servir para proyecciones estadísticas sobre las recaudaciones de dicho impuesto.
Número de Control	El Sistema en Línea asigna a los sujetos pasivos dos números de control. El número de identificación fiscal en Girardot (NIFG), el cual ejerce un control general de las actuaciones tributarias y el número de identificación por ramo (NIR) que indica una información más detallada de los contribuyentes.	Según las observaciones realizadas al sistema, se apreció que la asignación de dos números de control (uno general y otro por ramo), le permite a SATRIM tener un mayor seguimiento de las actuaciones de los contribuyentes, a través del histórico de pagos (estado de cuenta).
Registro de Información Fiscal	Al momento de la inscripción el Sistema en Línea exige el número de registro de información fiscal (RIF) de los contribuyentes.	La exigencia del RIF al momento de la inscripción constituye otro elemento de control de la información proporcionada por cada contribuyente, ya que éste ha de estar presente en las declaraciones o pagos que se efectúen en materia de ISAE.

Cuadro 4 (Cont.)

Indicador	Resultados	Análisis
Licencia	El Sistema en Línea exige el número de licencia de Actividad económica al momento de la inscripción del sujeto pasivo.	La obligatoriedad de una licencia para operar en el municipio, lo contempla la ordenanza que rige el ISAE, de allí que sea considerada como requisito de información al momento de inscribirse el sujeto pasivo en dicha base de datos.
Domicilio	Otro de los aspectos que exige el Sistema en Línea es la ubicación del domicilio o base permanente del sujeto pasivo en materia de ISAE.	Otros de los aspectos observados en el Sistema en Línea fue la información exigida del domicilio o base permanente del sujeto pasivo; es decir, la ubicación exacta de la oficina, establecimiento, planta o galpón en la que se ejerza la actividad económica. Esta información servirá para que SATRIM pueda aplicar los controles fiscales a los contribuyentes, en caso que se detecte algún incumplimiento de los deberes exigidos.
Representante Legal	La identificación del Representante Legal es exigida por el Sistema en Línea al momento de la inscripción, lo cual requiere del soporte de la copia de la Cedula de Identidad, copia del Rif y copia del Acta Constitutiva del sujeto pasivo. El Sistema en Línea verifica la concordancia entre los datos suministrados sobre el Representante Legal y el Acta Constitutiva.	De acuerdo con las observaciones realizadas, se puede decir que la incorporación de datos del Representante Legal, es otro de los elementos que estipula el sistema al momento de la inscripción de los sujetos pasivos al igual que está sujeta a la comparación y verificación con el Acta Constitutiva, con el objeto de identificar posibles desviaciones o discrepancias que pueden incidir en la transparencia de la información en la declaración y liquidación del ISAE.
Fecha de Constitución	El Sistema en Línea requiere de la información sobre la fecha en constitución sobre el sujeto pasivo para determinar el histórico de pago de los contribuyentes.	Otro de los requisitos exigidos por el Sistema para la inscripción de los sujetos pasivos es la fecha de constitución, porque a través de ésta se puede determinar el record de pagos por concepto de ISAE efectuados desde su constitución hasta el periodo o año actual.

Cuadro 4 (Cont.)

Indicador	Resultados	Análisis
Fecha de Cierre	La fecha de cierre del periodo económico del sujeto pasivo, no es exigida por el Sistema en Línea ni en el momento de la inscripción ni en las demás actuaciones en materia de ISAE.	Resulta evidente que el Sistema en Línea no exija la fecha de cierre del periodo económico de los sujetos pasivos, debido que ésta no es considerada como un requisito para la declaración y pago del ISAE, por ello la ordenanza establece claramente que entre el 4 de enero y 31 de dicho mes ha de efectuarse la liquidación del impuesto.
Solvencia Municipal	Al momento de la inscripción del Sistema en Línea, se exige el comprobante de pago de los tributos municipales, pero no se requiere un documento propiamente denominado solvencia municipal.	El Sistema admite la inscripción de los sujetos pasivos en materia de ISAE si sólo si se cumple con el pago de los tributos establecidos por el municipio, entre ellos: aseo urbano, propiedad inmobiliaria, publicidad y propaganda, vehículo, entre otros. Al solicitar esta solvencia SATRIM puede asegurar no sólo el pago oportuno de las obligaciones, sino también tener un control en profundidad de las actuaciones de los sujetos pasivos.

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Resultados del Cuestionario I

Ítem 1: ¿Dispone el Sistema de Gestión Tributaria en Línea de personal suficiente para llevar a cabo las actividades inherentes al control de los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 5

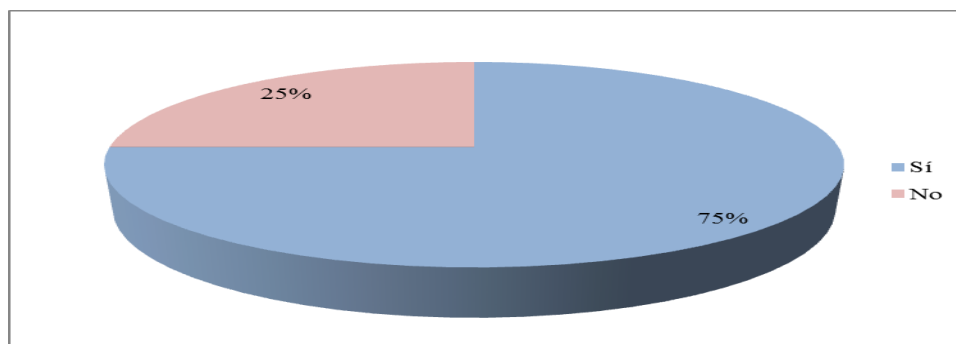
Disponibilidad del Personal Suficiente para el Control de los Sujetos Pasivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 1

Disponibilidad del Personal Suficiente para el Control de los Sujetos Pasivos



Fuente: Cuadro 5

Análisis: Según el Gráfico 1, se aprecia que un 75 por ciento de los encuestados indicó que el sistema de gestión tributaria cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo las actividades de control a los sujetos pasivos en materia de ISAE. Por su parte, un 25 por ciento indicó la carencia de personal. Por tal motivo, se puede decir que el manejo del sistema en estudio dispone de funcionarios que se encarguen de ejecutar la revisión y verificación de datos proporcionados por los contribuyentes.

Ítem 2: ¿Se encuentra delimitadas las funciones que maneja el Sistema de Gestión Tributaria en Línea por cargo?

Cuadro 6

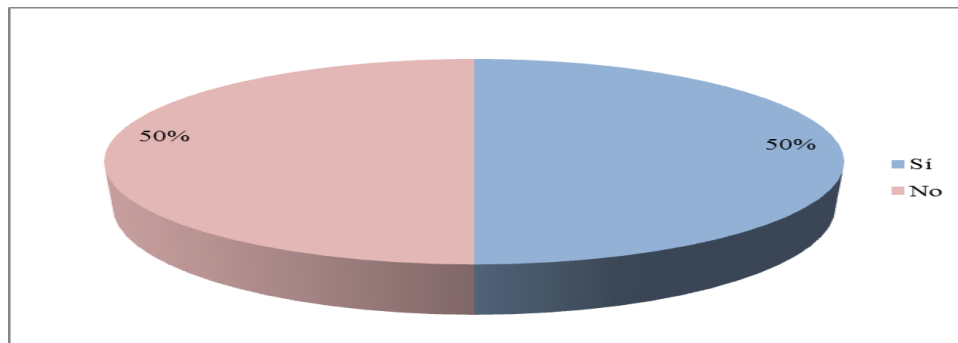
Delimitación de Funciones del Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	50%
No	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 2

Delimitación de Funciones del Sistema de Gestión Tributaria



Fuente: Cuadro 6

Análisis: En el Gráfico 2, se observa que un 50 por ciento de los encuestados expresó que son delimitadas las funciones para el manejo del sistema en línea. A su vez, un 50 por ciento restante negó que tales funciones sean definidas claramente. Por consiguiente, puede decirse que el personal encuestado está dividido en lo que respecta a la designación de funciones, ya que no existe un consenso que dictamine si el órgano rector estipula a través de un manual las atribuciones de cada funcionario que opera el sistema, lo cual puede afectar el manejo uniforme del mismo, a pesar de que exista personal suficiente para su manejo (Ver Ítem 1).

Ítem 3: Los datos que maneja el sistema son los siguientes.

Cuadro 7

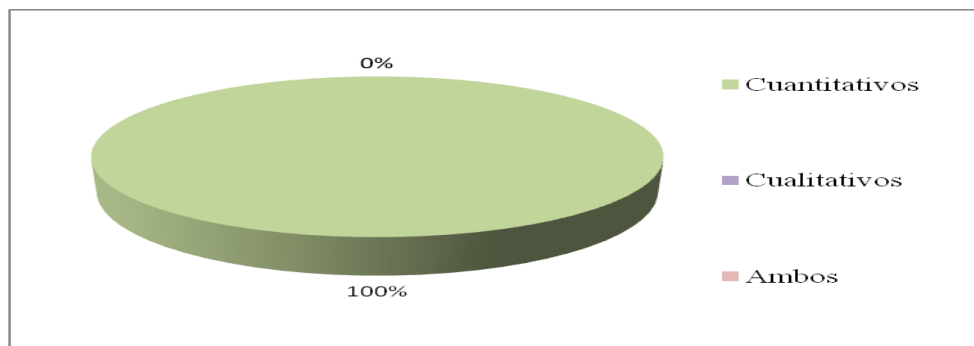
Datos Manejados por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cuantitativos	8	100%
Cualitativos	-	-
Ambos	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 3

Datos Manejados por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea



Fuente: Cuadro 7

Análisis: Partiendo del Gráfico 3 se evidencia que un 100 por ciento de los encuestados indicó que los datos que se manejan por el sistema en línea son exclusivamente cuantitativos, lo que quiere decir que la totalidad de consultados considera que la información suministrada por los contribuyentes es generalmente numérica; aunque también se manejan datos cualitativos provenientes de su domicilio fiscal, razón social, representante legal, entre otros suministrados al momento de la inscripción en el sistema.

Ítem 4: ¿Son validados los datos que suministran los sujetos pasivos en materia de ISAE al Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Cuadro 8

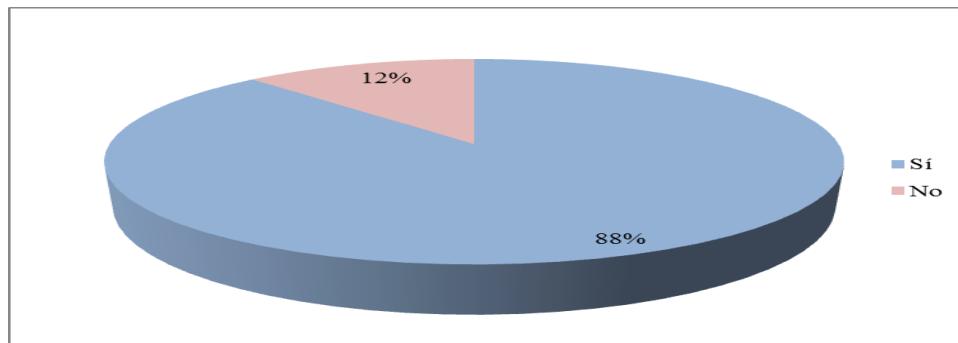
Validación de los Datos Manejados por Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	88%
No	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 4

Validación de los Datos Manejados por Sistema de Gestión Tributaria en Línea



Fuente: Cuadro 8

Análisis: De acuerdo con el Gráfico 4, se tiene que un 88 por ciento de los encuestados afirmó que el sistema tributario en línea valida los datos que son proporcionados por los contribuyentes en materia de ISAE. Por el contrario, un 12 por ciento indicó que el sistema no realiza esta función. Ante estos resultados, se puede decir que la validación de datos que realiza el sistema en estudio, se considera un aspecto favorable, ya que constituye un parámetro mediante el cual no procesan la información, si se detecta algún error o irregularidad.

Ítem 5: Si su pregunta anterior fue afirmativa, indique ¿cuáles de los siguientes aspectos son considerados por el sistema para validar los datos?

Cuadro 9

Aspectos Considerados para la Validación de los Datos

Alternativas	Porcentaje
Número de RIF	100%
Número de Licencia	100%
Solvencia Municipal	-
Otro (Acta Constitutiva)	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: En función al Cuadro 9 se desprende que los encuestados en el ítem anterior afirmaron que el sistema valida los datos ingresados por los contribuyentes, destacaron como elementos considerados el número de Rif, el de la licencia y acta constitutiva con un 100 por ciento. Esto significa que el sistema exige como aspecto primordial el número de registro de información fiscal y el de licencia de actividades económicas, ya que con éstos puede establecer el control de los sujetos pasivos en cuanto a sus actuaciones en materia de ISAE, aunque mostraron cierto desconocimiento al referir el acta constitutiva, de la cual sólo se solicitan datos al momento de la inscripción en el sistema en línea.

Ítem 6: Realiza el Sistema de Gestión Tributaria en Línea actividades relacionadas con los siguientes aspectos.

Cuadro 10

Actividades Realizadas por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Alternativas	Porcentaje
Registro de Contribuyente	100%
Declaración Impositiva	100%
Actualización de Datos	100%
Liquidación de Impuesto	-
Otros	-

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: Según el Cuadro 10, se evidencia que un 100 por ciento de los encuestados indicó que el sistema tributario en línea permite que se lleve a cabo actividades relacionadas con el registro de contribuyentes, declaración impositiva y actualización de datos. Por consiguiente, los datos revelan que a través del sistema se puede contar con una base de datos de los sujetos pasivos, verificar las declaraciones del ISAE, pero no permite la liquidación del impuesto ni la actualización de datos, ya que esta última se efectúa directamente por el portal de SATRIM.

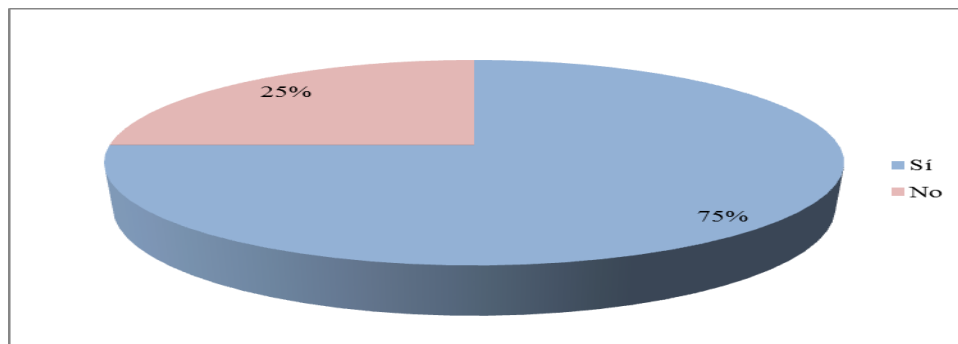
Ítem 7: ¿Dispone el Sistema de Gestión Tributaria en Línea de módulos para intercambio de información con el usuario?

Cuadro 11
Disponibilidad del Módulo de Interacción de Usuario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 5
Disponibilidad del Módulo de Interacción de Usuario



Fuente: Cuadro 11

Análisis: El Gráfico 5 refleja que un 75 por ciento de los encuestados manifestó que el sistema tributario en línea dispone de módulos para comunicarse con los usuarios. Por su parte, un 25 por ciento señaló la ausencia de estos módulos de interacción. A tales efectos, puede decirse que el sistema en estudio posee un cuadro de diálogo que indique al sujeto pasivo los campos de información a rellenar, así como la secuencia de pasos para inscribirse y declarar el ISAE.

Ítem 8: ¿Se apoya el Sistema de Gestión Tributaria en Línea en registros físicos de sujetos pasivos en materia de ISAE para verificar sus actualizaciones?

Cuadro 12

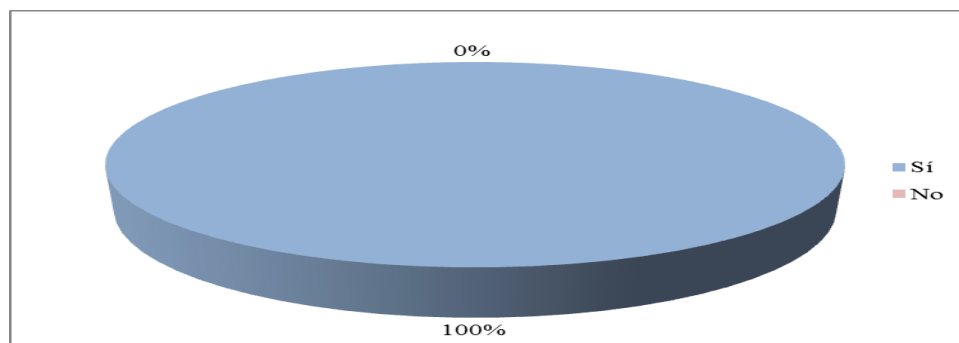
Apoyo de Registro Físico para la Verificación de Actualizaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100%
No	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 6

Apoyo de Registro Físico para la Verificación de Actualizaciones



Fuente: Cuadro 12

Análisis: Según el Gráfico 6, se observa que el 100 por ciento de los encuestados afirmó que el sistema tributario en línea se apoya en el registro físico de los contribuyentes para verificar sus actualizaciones. Esto significa que los funcionarios consultados reconocen la importancia que tiene la disponibilidad de un archivo físico para comparar las actualizaciones notificadas por los sujetos pasivos de modo que se evidencia si éstas cumplen con las formas y plazos estipulados en la ordenanza del Municipio.

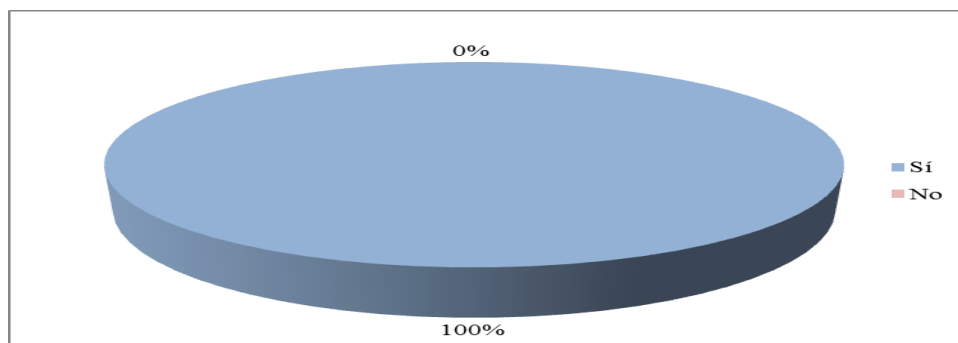
Ítem 9: ¿Cuenta el sistema con una red de servidores para revisar la información suministrada por los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 13
Existencia de una Red de Servidores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100%
No	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 7
Existencia de una Red de Servidores



Fuente: Cuadro 13

Análisis: Partiendo del Gráfico 7, se aprecia que el sistema en estudio posee en un 100 por ciento una red de servidores para revisar la información suministrada por los sujetos pasivos en materia de ISAE. De allí que esto revela que el sistema de gestión tributaria implementado por SATRIM está sujeto a un conjunto de equipos interrelacionados, los cuales se emplean para procesar, aprobar y registrar la información relativa a la actuación tributaria de los sujetos pasivos.

Ítem 10: ¿Dispone SATRIM de un mecanismo alternativo para que los usuarios realicen sus actuaciones en materia de ISAE, en caso en presentar problemas la plataforma del Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Cuadro 14

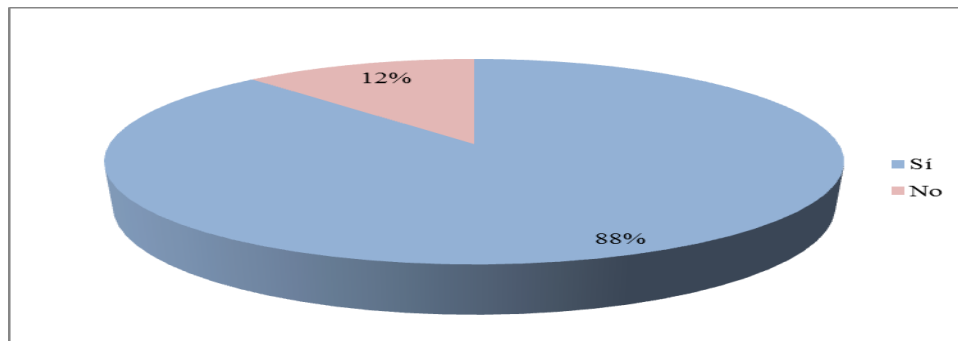
Disponibilidad de Mecanismos Alternativos para las Actuaciones del ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	88%
No	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 8

Disponibilidad de Mecanismos Alternativos para las Actuaciones del ISAE



Fuente: Cuadro 14

Análisis: El Gráfico 8 indica que el ente rector posee en un 88 por ciento un mecanismo alternativo para que los usuarios efectúen sus operaciones en materia de ISAE cuando la plataforma del sistema presente fallas. En tal sentido, este mecanismo sería la elaboración manual de las declaraciones con los formularios previstos anteriormente por el organismo, aspecto que se considera positivo, pues constituye una pauta prevista para evitar retrasos o congestionamientos del sistema al momento de admitir las declaraciones en el mismo. Sin embargo, un 12 por ciento aseveró lo contrario.

Ítem 11: ¿Posee el Sistema de Gestión Tributaria en Línea un servidor que maneje específicamente el control de los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 15

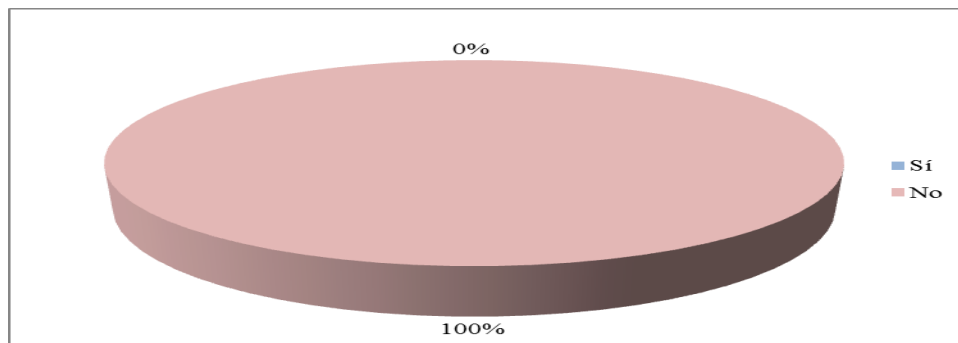
Disponibilidad de un Servidor para el control del Sujeto Pasivo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	-	-
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 9

Disponibilidad de un Servidor para el control del Sujeto Pasivo



Fuente: Cuadro 15

Análisis: De acuerdo con el Gráfico 9, se observa que el 100 por ciento de los encuestados expresó la ausencia de un servidor exclusivo que se encargue de manejar el control de los sujetos en materia de ISAE, lo que quiere decir que los servidores que se utilizan para revisar la información suministrada (Ver Ítem 9) contienen la misma información tanto del ISAE como otros impuestos municipales creados. Imposibilitando a su vez el desarrollo efectivo de las declaraciones y liquidaciones de este impuesto en particular.

Ítem 12: ¿Cuenta el sistema con una base de datos sobre los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 16

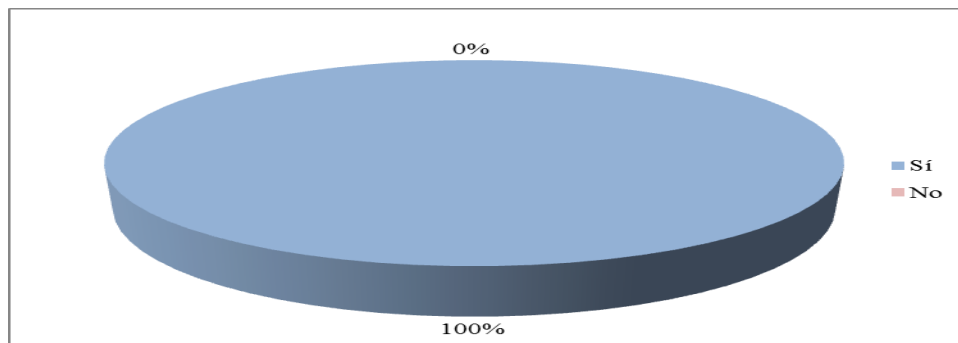
Existencia de una Base de Datos de Contribuyente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100%
No	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 10

Existencia de una Base de Datos de Contribuyente



Fuente: Cuadro 16

Análisis: El Gráfico 10 revela que un 100 por ciento de los encuestados afirmó que el sistema en línea posee una base de datos acerca de las actuaciones de los contribuyentes en materia de ISAE. Por lo tanto, estos datos concuerdan con los ítems 3, 4 y 8, que puntualizan la validación y verificación de los datos, generalmente cuantitativos, que demuestran el cumplimiento de los deberes formales y materiales contemplados por la ordenanza municipal que rige a este impuesto.

Ítem 13: ¿Está sujeto el Sistema de Gestión Tributaria en Línea a un programa de actualización con respecto a su capacidad operativa?

Cuadro 17

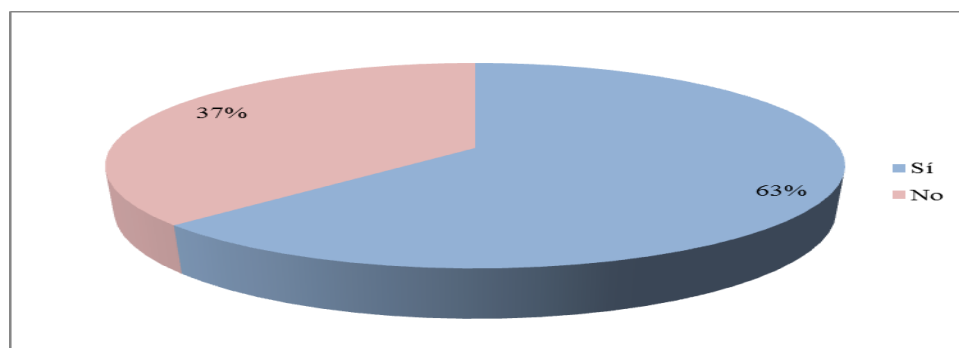
Existencia de un Programa de Actualización para el Sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	63%
No	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 11

Existencia de un Programa de Actualización para el Sistema



Fuente: Cuadro 17

Análisis: En el Gráfico 11, se evidencia que un 63 por ciento de los encuestados aseveró que el sistema de gestión tributaria en línea efectivamente posee un programa de actualización que permite expandir la base de datos que contiene a los sujetos pasivos cuando su capacidad operativa no pueda cubrir con los inscritos previamente. Sin embargo, un 37 por ciento señaló que el sistema en estudio no cuenta con la tecnología para actualizar la información a través de programas informáticos. Por consiguiente, a través de estas actualizaciones constantes el órgano rector podrá tener una data de contribuyentes en materia de ISAE más confiable y oportuna.

Ítem 14: ¿Son reposicionados los componentes o elementos físicos utilizados para manejar el Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Cuadro 18

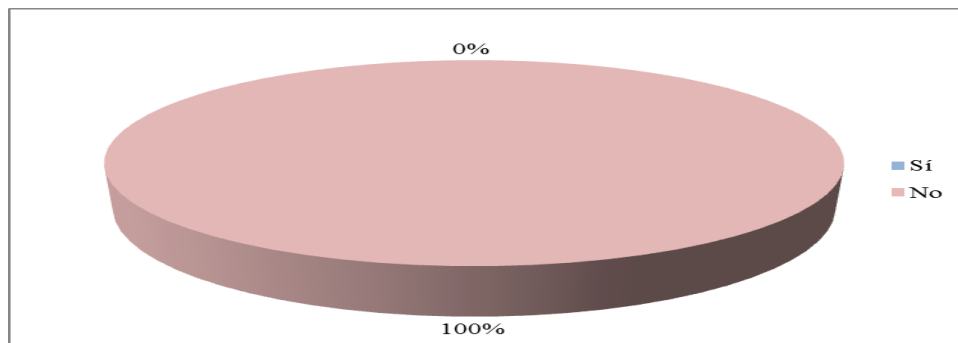
Disposición de los Elementos Utilizados en el Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	-	-
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 12

Disposición de los Elementos Utilizados en el Sistema de Gestión Tributaria



Fuente: Cuadro 18

Análisis: Mediante el Gráfico 12 se puede visualizar que un 100 por ciento de los encuestados aseguró que no cuenta con reposiciones de elementos o componentes físicos que les permita manejar veraz y eficiente el sistema de gestión tributaria en línea. Esto es, debido a que poseen equipos tecnológicos antiguos que no cuentan con la capacidad de soportar las diversas actualizaciones generadas al sistema, para lograr así una base de datos lo más depurada posible en cuanto a la declaración y liquidación de los sujetos pasivos en materia de ISAE.

Ítem 15: Indique cuáles de los siguientes controles se aplica a la información suministrada a los sujetos pasivos en materia de ISAE

Cuadro 19

Controles Aplicados a los Sujetos Pasivos en Materia de ISAE

Alternativas	Porcentaje
Verificación	100%
Inspección	100%
Revisión	100%
Evaluación	100%
Otros	-

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: El Cuadro 19 muestra que la información suministrada por los sujetos pasivos para la declaración y liquidación en materia de ISAE a través de la implementación del sistema de gestión tributaria en línea se verifica, inspecciona, revisa y evalúa en 100 por ciento. Lo que significa que los encuestados filtran la información ingresada por el contribuyente al sistema para cotejarla con los reportes suministrados en físico al momento de la inscripción, permitiendo de esta manera tener un mayor control de las actuaciones del sujeto pasivo.

Ítem 16: Indique si los controles utilizados en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea toman en cuenta la liquidación en materia de ISAE, con respecto a los siguientes aspectos.

Cuadro 20

Aspectos Considerados por los Controles Aplicados

Alternativas	Porcentaje
Oportunidad del Pago	100%
Exactitud del Pago	100%
Otros	-

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: En el Cuadro 20 se muestra que en un 100 por ciento de los encuestados acotaron que los controles utilizados en el sistema de gestión tributaria en línea toman en cuenta la oportunidad y exactitud del pago que genera el impuesto declarado por el contribuyente. Esto quiere decir que el sistema de gestión tributaria en línea puede considerarse una herramienta fundamental para calcular la carga tributaria obtenida por el sujeto pasivo en materia de ISAE, porque gracias a la rapidez en el procesamiento de los datos favorece que el monto liquidado cumpla tanto en los parámetros establecidos en la ordenanza como en los plazos fijados para efectuar el pago.

Ítem 17: ¿Establece el Sistema de Gestión Tributaria en Línea pautas para el ingreso de los datos?

Cuadro 21

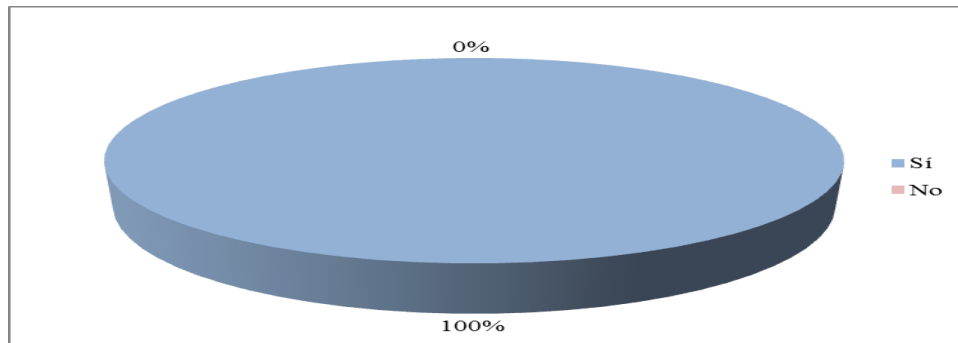
Establecimiento de Pautas para el Ingreso de Datos al Sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100%
No	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 13

Establecimiento de Pautas para el Ingreso de Datos al Sistema



Fuente: Cuadro 21

Análisis: En función al Gráfico 13, se observa que un 100 por ciento de los encuestados respondió que el sistema de gestión tributaria en línea efectivamente establece los lineamientos para el ingreso de datos de las diversas actuaciones del sujeto pasivo en materia de ISAE, hecho que resulta beneficioso, ya que el sistema en estudio se enfoca como una herramienta didáctica y de fácil acceso para todos los usuarios, lo que agiliza en gran medida los procedimientos administrativos generados en su oportunidad por el órgano rector, tomando en cuenta las pautas que guían la declaración y liquidación del impuesto.

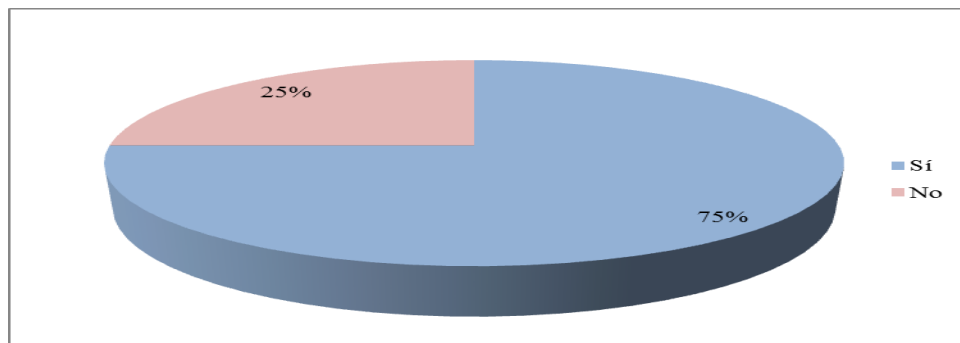
Ítem 18: ¿Define el sistema el tipo de usuario que maneja el Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Cuadro 22
Definición del Tipo de Usuario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 14
Definición del Tipo de Usuario



Fuente: Cuadro 22

Análisis: Según el Gráfico 14, se aprecia que un 75 por ciento de los encuestados afirmó que el sistema de gestión tributaria en línea define el tipo de usuario que lo va a utilizar, por el contrario un 25 por ciento negó que el sistema posea esta función. En efecto, puede decirse que, a juicio de la mayoría de los consultados, el sistema de gestión tributaria en línea se encuentra bien estructurado porque permite clasificar a los usuarios en función a una condición que demuestre la diferencia entre contribuyentes que se incluyen entre uno y otro tipo.

Ítem 19: Realiza el Sistema de Gestión Tributaria en Línea un procesamiento de la información recibida por los sujetos pasivos en materia de ISAE, de las siguientes formas.

Cuadro 23

Frecuencia del Procesamiento de la Información del Contribuyente

Alternativas	Porcentaje
Diaria	100%
Semanal	-
Trimestral	-
Semestral	-
Anual	-

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: El Cuadro 23 muestra que un 100 por ciento de los encuestados aseguró que el sistema de gestión tributaria en línea procesa diariamente la información suministrada por los sujetos pasivos en materia de ISAE, lo que permite que la información acerca de la carga tributaria pueda ser manejada efectivamente por el sistema; es decir, que el procesamiento tendrá como atributos la validez y confiabilidad de los datos, motivo por el cual los consultados, en su mayoría, añaden este otro beneficio por la implementación de esta herramienta tecnológica.

Ítem 20: ¿Emite el Sistema de Gestión Tributaria en Línea informes relacionados con los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 24

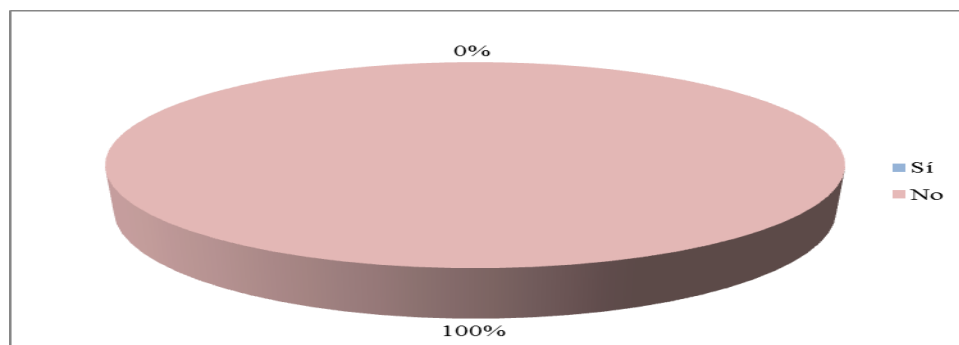
Emisión de Informe por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	-	-
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 15

Emisión de Informe por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea



Fuente: Cuadro 24

Análisis: En el Gráfico 15, se aprecia que un 100 por ciento de los encuestados señaló que el sistema de gestión tributaria en línea no emite informes que guarden relación con los sujetos pasivos en materia de ISAE. De este resultado, se puede determinar que la principal opción del sistema es procesar la información de la carga impositiva de ISAE para admitir su procedencia y determinación del monto a pagar, por lo que no incluye como función la de presentar reportes detallados o resumidos de las actividades que involucran a los sujetos pasivos en un período dado.

Ítem 21: ¿Efectúa el Sistema de Gestión Tributaria en Línea cálculos de recargo a los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 25

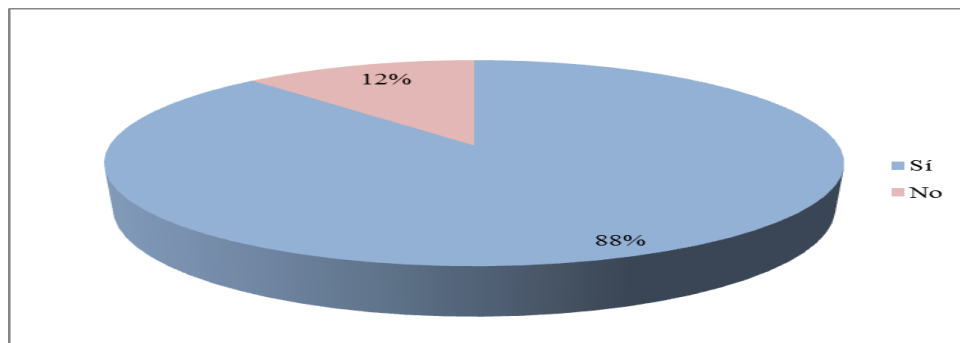
Realización de Cálculos de Recargos por el Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	88%
No	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 16

Realización de Cálculos de Recargos por el Sistema de Gestión Tributaria



Fuente: Cuadro 25

Análisis: Según el Gráfico 16, se observa que un 88 por ciento de los encuestados refirió que el sistema de gestión tributaria en línea, tiene activado el módulo para realizar cálculos de recargos sobre el monto de la cuota tributaria a cancelar por concepto de ISAE. Sin embargo, un 12 por ciento aseguró que dicho sistema no ejecuta esta función, ya que los montos de recargo como las multas por incumplimiento de la obligación tributaria se practican en un formato manual llenado por el mismo ente rector.

Ítem 22: ¿Permite el sistema que los sujetos pasivos en materia de ISAE, consulten sus dudas e inquietudes con respecto a los deberes exigidos?

Cuadro 26

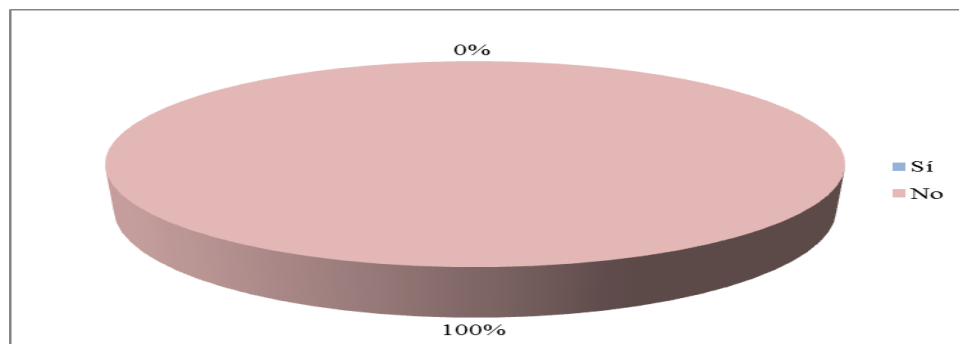
Consulta de Usuarios por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	-	-
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 17

Consulta de Usuarios por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea



Fuente: Cuadro 26

Análisis: A través del Gráfico 17, se demuestra que un 100 por ciento de los encuestados acotó que el sistema de gestión tributaria en línea carece de un link o módulo específico para que los sujetos pasivos en materia de ISAE puedan consultar sus dudas o sugerencias al momento de la declaración del impuesto; de acuerdo con este resultado, se deduce que el proceso de formalización impositiva se torna tedioso porque el contribuyente tiene que dirigirse personalmente al ente rector para solventar cualquier inquietud o duda que se le presente.

Ítem 23: ¿Efectúa el Sistema de Gestión Tributaria en Línea un análisis de los resultados de las actuaciones de los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 27

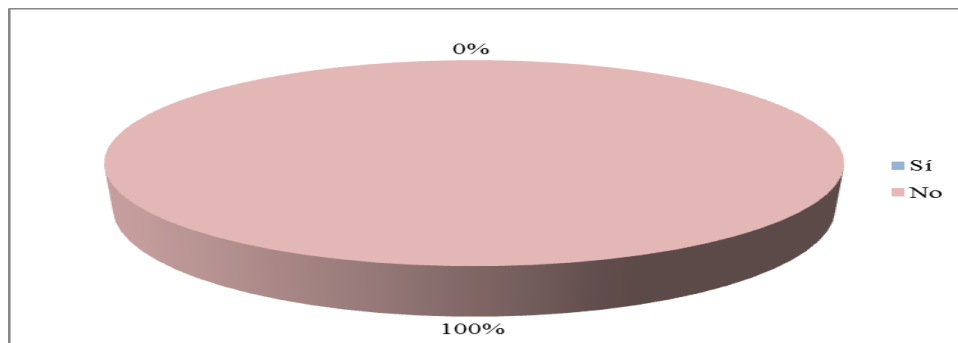
Análisis de Resultados por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	-	-
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 18

Análisis de Resultados por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea



Fuente: Cuadro 27

Análisis: El Gráfico 18 demuestra que un 100 por ciento de los encuestados señaló que el sistema de gestión tributaria en línea no realiza un análisis detallado de los resultados correspondientes a las actuaciones de los sujetos pasivos en materia de ISAE, de lo que se desprende que el mismo sólo procesa información cuantitativa referida al importe a cancelar, obviando a su vez, la parte cualitativa que denota a los sujetos pasivos, por lo que se considera una de las debilidades que presenta la automatización de los procedimientos que contiene la declaración y liquidación del ISAE.

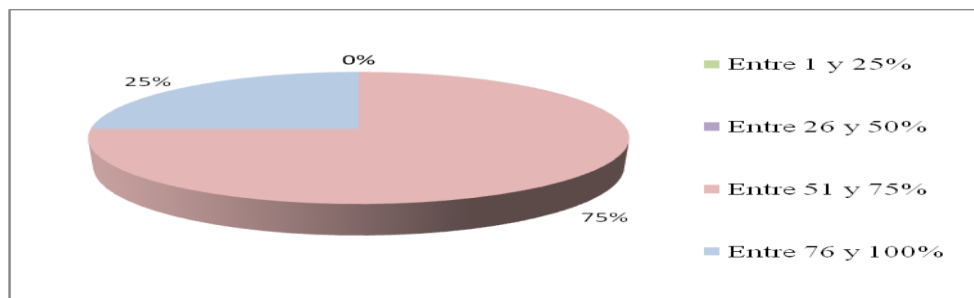
Ítem 24: Indique en términos porcentuales, el posible incremento o en su defecto disminución de la recaudación tributaria en materia de ISAE ante la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Cuadro 28
Incremento (Disminución) de la Recaudación Tributaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 25%	-	-
Entre 26 y 50%	-	-
Entre 51 y 75%	6	75%
Entre 76 y 100%	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 19
Incremento (Disminución) de la Recaudación Tributaria



Fuente: Cuadro 28

Análisis: Mediante el Gráfico 19, se observa que un 75 por ciento de los encuestados describió que antes de la implementación del sistema de gestión tributaria en línea la recaudación tributaria en materia de ISAE se ubicaba entre un renglón promedio de 51 a 75 por ciento. En cambio, un 25 por ciento señaló que ésta se encontraba entre un 76 y 100 por ciento. Por lo tanto, los resultados refleja que el proceso manual de declaración y liquidación del ISAE no permitía el logro de las metas en su totalidad.

Ítem 25: Señale aproximadamente el porcentaje de variación en el número de sujetos pasivos en materia de ISAE inscritos después de la implementación del Sistema de Gestión Tributaria el Línea.

Cuadro 29

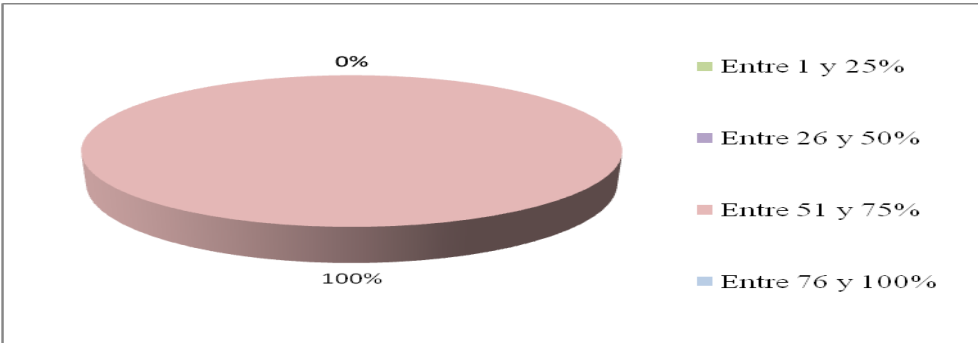
Variación del Número de Contribuyentes Inscriptos en el Sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 25%	-	-
Entre 26 y 50%	-	-
Entre 51 y 75%	8	100%
Entre 76 y 100%	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 20

Variación del Número de Contribuyentes Inscriptos en el Sistema



Fuente: Cuadro 29

Análisis: En el Gráfico 20, se puede evidenciar que un 100 por ciento de los encuestados acotó que después de la implementación del sistema de gestión tributaria en línea, el número promedio de sujetos pasivos inscritos en materia de ISAE fue entre un 51 y 75 por ciento. Esto significa que la puesta en práctica de una plataforma tecnológica digital ha contribuido que Satrim disponga de una base automatizada de datos en cuanto a: a su ubicación fiscal, teléfono, representante legal, entre otros aspectos inherentes a su actividad comercial.

Ítem 26: Indique aproximadamente el porcentaje con respecto al total de sujetos pasivos en materia de ISAE que se registraron extemporáneamente en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

Cuadro 30

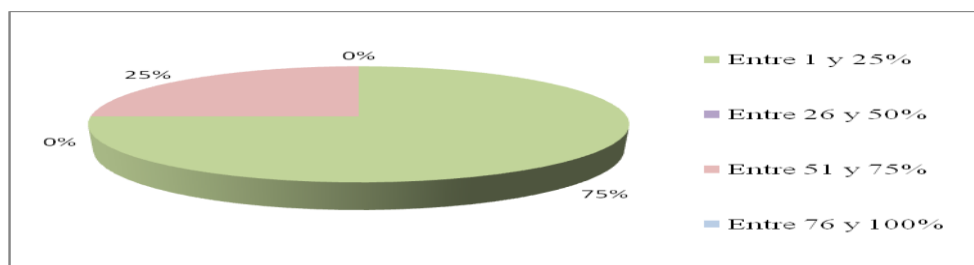
Registro Extemporáneo de Contribuyente en el Sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 25%	6	75%
Entre 26 y 50%	-	-
Entre 51 y 75%	2	25%
Entre 76 y 100%	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 21

Registro Extemporáneo de Contribuyente en el Sistema



Fuente: Cuadro 30

Análisis: En el Gráfico 21, se observa que un 75 por ciento de los encuestados señaló que el número de sujetos pasivos en materia de ISAE que se registraron extemporáneamente después de la implementación del sistema de gestión tributaria en línea fue de 1 a 25 por ciento y, en cambio, un 25 por ciento acotó que sólo un 51 a 75 por ciento se registraron después de la fecha. A tales efectos, puede decirse que la implementación del sistema en estudio implicó la disponibilidad de directrices claramente establecida sobre las consecuencias que se derivan del incumplimiento en el registro en materia de ISAE, situación que motivo que la mayoría de los sujetos pasivos acudiera en los lapsos previstos para evitar sanciones.

Ítem 27: ¿Contribuyó la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en línea a la celeridad de los procedimientos de recaudación y control en materia de ISAE?

Cuadro 31

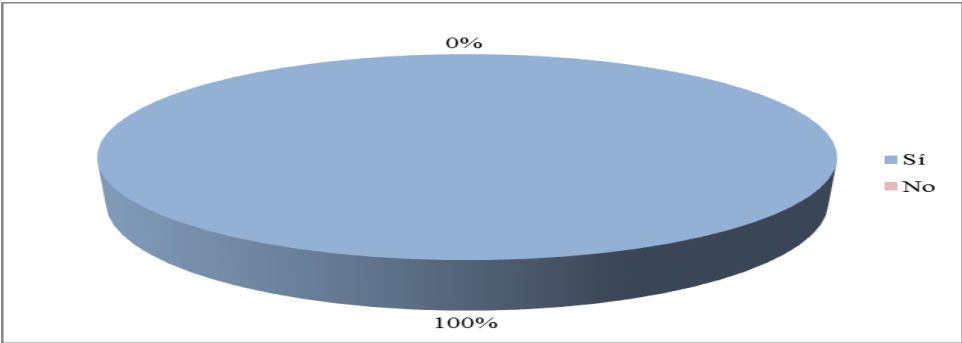
Celeridad de los Procedimientos de Recaudación y Control

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100%
No	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 22

Celeridad de los Procedimientos de Recaudación y Control



Fuente: Cuadro 31

Análisis: El Gráfico 22 muestra que el 100 por ciento de los encuestados acotó que el sistema de gestión tributaria contribuyó considerablemente a la celeridad de los procedimientos de recaudación y control en materia de ISAE; por lo cual la totalidad de consultados considera beneficiosa su implementación en el municipio, ya que permitirá que los sujetos pasivos declaren y liquiden el impuesto de manera mucho más rápida y segura.

Ítem 28: Indique, en términos porcentuales, el incremento o en defecto disminución de la capacidad de respuesta a las solicitudes de los sujetos pasivos en materia de ISAE después de la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

Cuadro 32

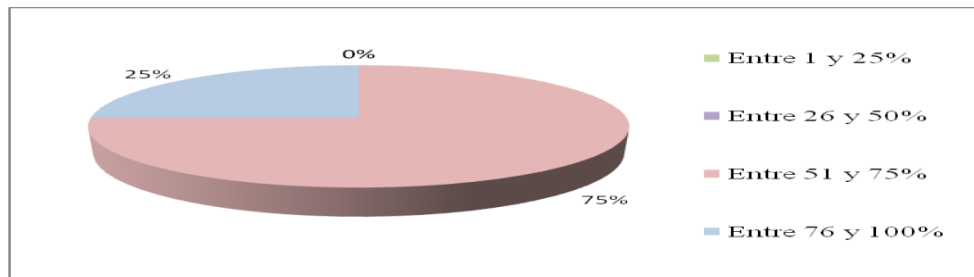
Incremento (Disminución) de la Capacidad de Repuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 25%	-	-
Entre 26 y 50%	-	-
Entre 51 y 75%	6	75%
Entre 76 y 100%	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 23

Incremento (Disminución) de la Capacidad de Repuesta



Fuente: Cuadro 32

Análisis: El Gráfico 23 muestra que un 75 por ciento de los consultados señaló que la capacidad de respuesta de los sujetos pasivos en materia de ISAE después de la implementación del sistema fue de 51 a 75 por ciento; sin embargo, un 25 por ciento señala que ésta fue de 76 a 100 por ciento. Esto quiere decir que la puesta en práctica de la herramienta tecnológica tributaria ha provisto de celeridad el procesamiento de la información (Ver ítem 27), por lo que los encuestados manifestaron mejoras sustanciales en la capacidad de repuesta del ente rector.

Ítem 29: ¿Condujo la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea a la conformación de una base transparente de información?

Cuadro 33

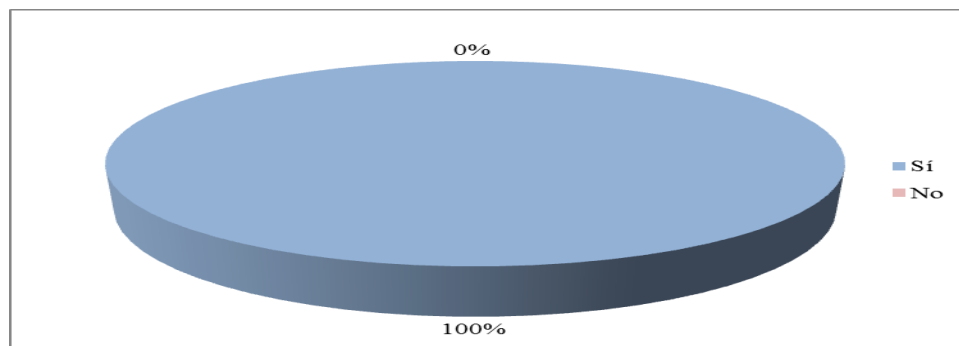
Conformación de una Base Transparente de Información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100%
No	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 24

Conformación de una Base Transparente de Información



Fuente: Cuadro 33

Análisis: Según el Gráfico 24, el 100 por ciento de los encuestados aseveró que con la implementación del sistema de gestión tributaria en línea se logró una base transparente de información. Esta situación permite al ente rector tener la capacidad de verificar la información suministrada por los sujetos pasivos en el sistema a través de ciertos documentos solicitados al momento de la inscripción.

Ítem 30: ¿Contribuyó la puesta en práctica del Sistema de Gestión Tributaria en línea al mejoramiento de la imagen de la Alcaldía por parte de los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 34

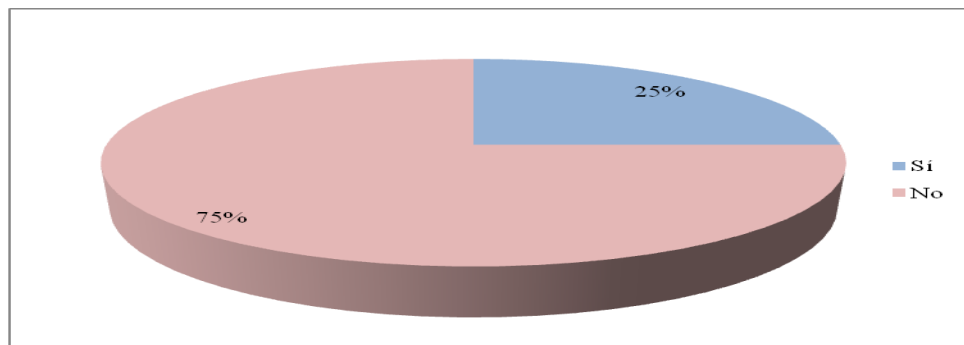
Mejoramiento de la Imagen de la Alcaldía del Municipio Girardot

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 25

Mejoramiento de la Imagen de la Alcaldía del Municipio Girardot



Fuente: Cuadro 34

Análisis: El Gráfico 25 muestra que el 75 por ciento de los encuestados señaló que con la implementación y puesta en marcha del sistema de gestión tributaria en línea no se mejoró la imagen de la Alcaldía del Municipio Girardot. Sin embargo, un 25 por ciento expresó lo contrario. De esta manera, se puede decir que los consultados, en su mayoría, destacan que la implementación del sistema en estudio ha reportado notables beneficios en lo que respecta a la declaración y liquidación del ISAE, pero que no han sido suficientes para que exista una mayoría en la identidad que proyecta la alcaldía.

Ítem 31: ¿Cómo calificaría la confiabilidad suministrado por los sujetos pasivos en materia de ISAE, luego de la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Cuadro 35

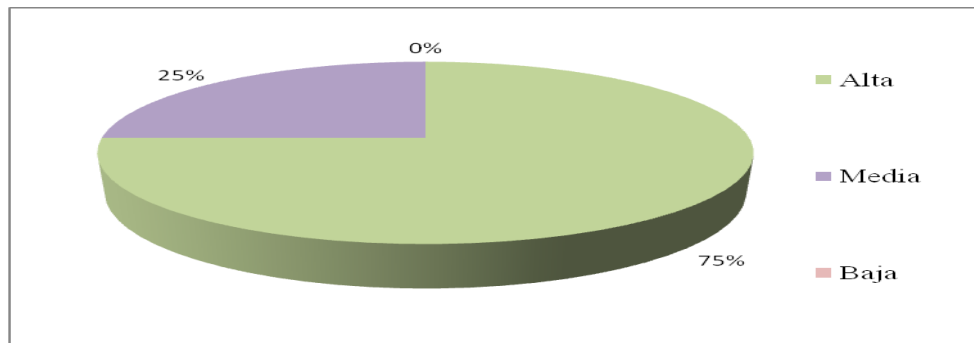
Confiabilidad de la Información en Materia de ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alta	6	75%
Media	2	25%
Baja	-	-
Total	8	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 26

Confiabilidad de la Información en Materia de ISAE



Fuente: Cuadro 35

Análisis: Del Gráfico 26, se demuestra que el 75 por ciento de los encuestados aseguró que existe una alta confiabilidad en la información suministrada por los sujetos pasivos al sistema. Por su parte, un 25 por ciento expresó que nivel confiabilidad alcanza el nivel medio. De lo anterior, se puede decir que a partir de los rasgos que caracterizan al sistema de gestión tributaria en línea, tales como celeridad, transparencia, capacidad de respuesta, entre otros (ver ítems 27, 28, 29), la información aportada por los contribuyentes presenta un alto nivel de consistencia, lo que facilita el control y la toma de decisiones al organismo regulador.

Resultados del Cuestionario II

Ítem 1: ¿Establece el Sistema de Gestión Tributaria en Línea información sobre los procedimientos a efectuar por los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Cuadro 36

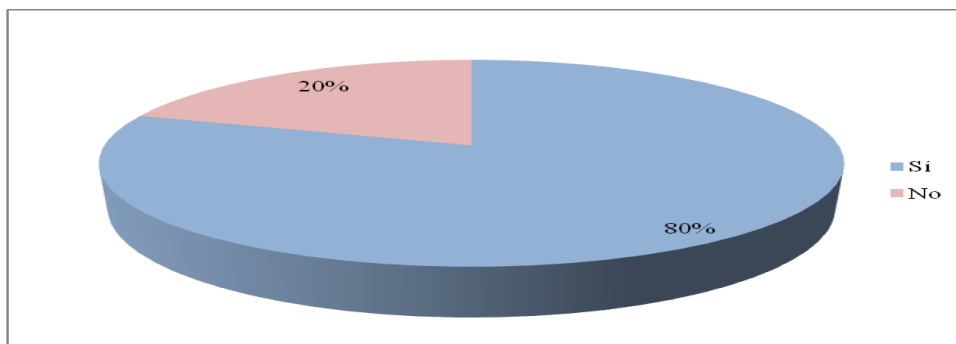
Incorporación de Información sobre Procedimientos en materia de ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 27

Incorporación de Información sobre Procedimientos en materia de ISAE



Fuente: Cuadro 36

Análisis: El Gráfico 27 muestra que un 80 por ciento de los encuestados afirmó que el Sistema de Gestión Tributaria en Línea ofrece información sobre los procedimientos a efectuar en materia de ISAE. Por lo contrario, un 20 por ciento restante señaló la falta de información sobre estos procedimientos. Antes estos resultados, se puede decir que la implementación del Sistema en estudio implica la inclusión de una base informativa que establezca las pautas a realizar por los obligados en cuanto al ISAE, de allí que se lleven a cabo estos procedimientos sin inconvenientes.

Ítem 2: Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique los procedimientos en materia ISAE que aparecen en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos).

Cuadro 37

Procedimientos Incorporados en el Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Porcentaje
Inscripción	100%
Actualización de Datos	50%
Liquidación del Impuesto	100%
Otros. Especifique	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: En el Cuadro 37, se tiene que los encuestados que en el ítem anterior afirmaron que el Sistema de Gestión Tributaria en Línea ha incorporado información de procedimientos en materia de ISAE, destacaron en la inscripción, declaración y liquidación con un 100 por ciento cada uno, mientras que la actualización de datos fue referido por un 50 por ciento. Esto quiere decir que el Sistema objeto de estudio indica en forma virtual los pasos a realizar por los sujetos pasivos para inscribirse, determinar la carga tributaria y liquidarla, excluyéndose la actualización de los datos, ya que ésta se realiza en la página web de la alcaldía del municipio.

Ítem 3: ¿Presenta el Sistema de Gestión Tributaria en Línea formularios virtuales para que la empresa realice sus actuaciones en materia de ISAE?

Cuadro 38

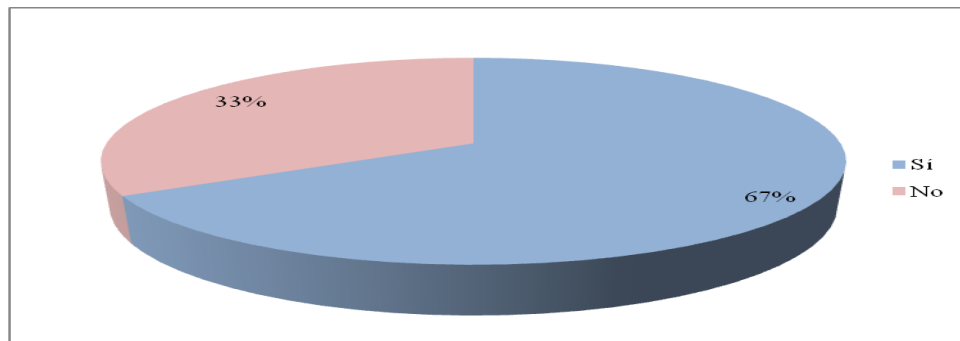
Exigencia de Formularios Virtuales en el Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 28

Exigencia de Formularios Virtuales en el Sistema de Gestión Tributaria



Fuente: Cuadro 38

Análisis: Mediante el Gráfico 28, se puede apreciar que un 67 por ciento de los encuestados indicó que el Sistema de Gestión Tributaria en Línea presenta formularios virtuales para que los sujetos pasivos realicen las actuaciones en materia de ISAE. Por su parte, un 33 por ciento negó la presencia de estos formularios. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede decir que uno de los criterios manejados por el Sistema en estudio consiste en el diseño de formularios electrónicos para que los contribuyentes puedan declarar y liquidar el impuesto.

Ítem 4: ¿Le son exigidos a la empresa comprobantes que respalden la información en materia de ISAE, con respecto a la declaración y liquidación del Impuesto?

Cuadro 39

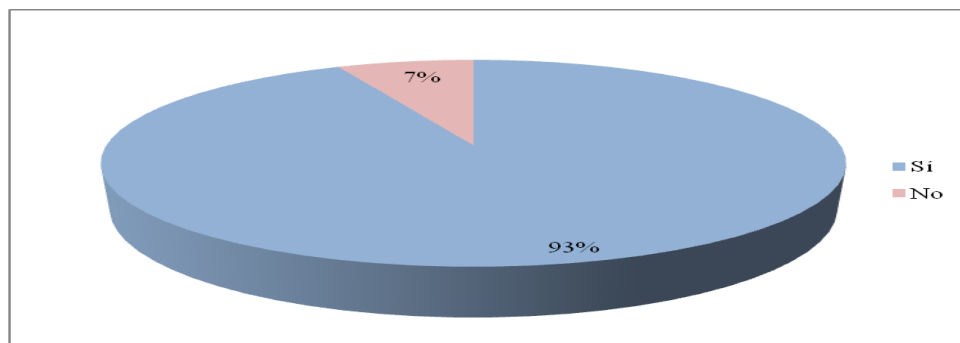
Exigencia del Comprobante para la Declaración y Liquidación del Impuesto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	93%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 29

Exigencia del Comprobante para la Declaración y Liquidación del Impuesto



Fuente: Cuadro 39

Análisis: Según el Gráfico 29 se evidencia que un 93 por ciento de los encuestados aseveró que le son exigidos comprobantes que respalden la información suministrada con respecto a la declaración y liquidación del ISAE. En cambio, un 7 por ciento respondió negativamente a la pregunta formulada. A tales efectos, se tiene que el Sistema exige documentos de respaldo que acrediten que los sujetos pasivos han cumplido con la obligación de presentar y cancelar el ISAE, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en materia municipal.

Ítem 5: Si su respuesta de la pregunta anterior fue afirmativa, señale los comprobantes que les son exigidos por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

Cuadro 40

Comprobantes Exigidos por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea

Alternativas	Porcentaje
Relación de Ingresos Brutos	100%
Solvencia Municipal	50%
Licencia de Actividades Económicas	60%
Declaraciones Anteriores	100%
Otros	-

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: Partiendo del Cuadro 40, se observa que los encuestados que en el ítem anterior ratificaron la exigencia de comprobantes de respaldo al momento de declarar y liquidar el impuesto, indicaron como documentos solicitados la declaración de Ingresos Brutos con un 100 por ciento, la Licencia de Actividades Económicas con un 60 por ciento y la solvencia municipal con el 50 por ciento. En relación con estos resultados, puede decirse que los comprobantes exigidos por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea se encuentran vinculados con las disposiciones establecidas en la ordenanza que rige al ISAE, ya que demuestran el acatamiento de los deberes contemplados en dicho instrumento legal.

Ítem 6: ¿Exige el Sistema una contraseña para el Ingreso del Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Cuadro 41

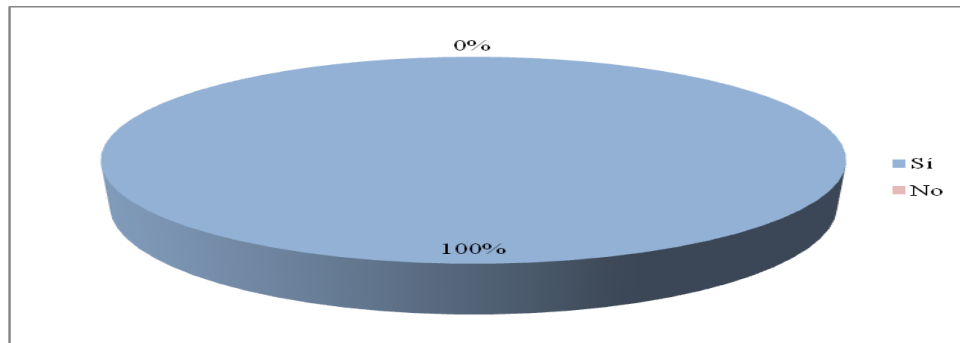
Exigencia de Contraseña para el Ingreso al Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	100%
No	-	-
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 30

Exigencia de Contraseña para el Ingreso al Sistema de Gestión Tributaria



Fuente: Cuadro 41

Análisis: Los resultados expuestos en el Gráfico 30 reflejan que un 100 por ciento de los encuestados opinó que el Sistema exige una contraseña a los sujetos pasivos para admitir su ingreso, lo cual se efectúa para una mayor seguridad y confiabilidad de la información suministrada. De esta manera, el requerimiento de una contraseña por el Sistema en estudio señala un elemento importante de control que evita que cualquier persona pueda incorporar datos erróneos o manipular los existentes.

Ítem 7: ¿Elabora la Empresa un expediente con los formularios presentados en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE?

Cuadro 42

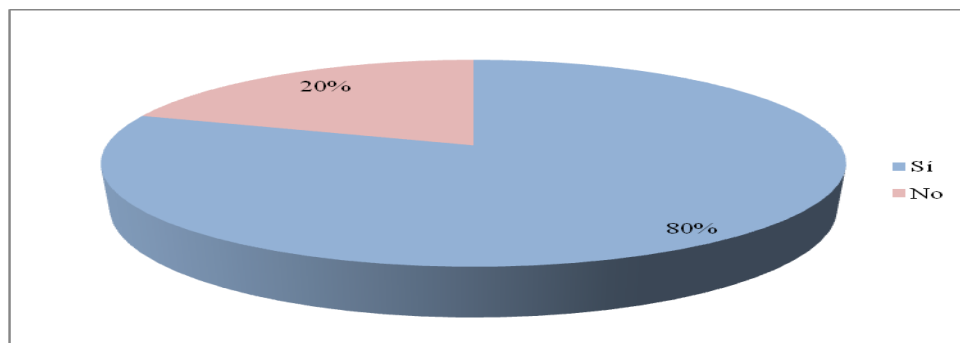
Elaboración del Expediente con los Formularios Presentados en el Sistema

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 31

Elaboración del Expediente con los Formularios Presentados en el Sistema



Fuente: Cuadro 42

Análisis: De acuerdo con el Gráfico 31, se demuestra que un 80 por ciento de los encuestados refirió que elabora un expediente con los formularios presentados en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea, con el fin de contar con un soporte de las actuaciones en materia de ISAE. A su vez, un 20 por ciento manifestó que no compila algún expediente. En efecto, se puede decir que la mayoría de los encuestados considera pertinente la conformación de un expediente con la información presentada a SATRIM a través de dicho Sistema como un valor probatorio de cumplimiento ante futuras fiscalizaciones por parte del ente rector.

Ítem 8: ¿Posee la empresa un sistema de información para la declaración y liquidación del ISAE?

Cuadro 43

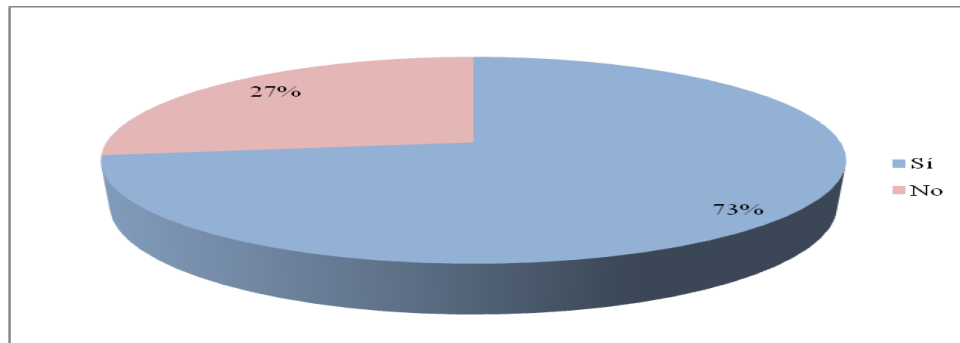
Disponibilidad de un Sistema para la Declaración y Liquidación del ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 32

Disponibilidad de un Sistema para la Declaración y Liquidación del ISAE



Fuente: Cuadro 43

Análisis: En función al Gráfico 32 se desprende que un 73 por ciento de los encuestados expresó que la empresa cuenta con un Sistema de Información para declarar y liquidar el ISAE, como es el caso del Profit Plus, Saint Contable, SAP, A2, entre otros. En cambio, un 27 por ciento no posee sistema alguno. En consecuencia, se puede deducir que la mayoría de los encuestados reconoce que las empresas han incorporado herramientas tecnológicas para agilizar el procedimiento de declaración del impuesto, así como también para cumplir oportunamente con el pago.

Ítem 9: ¿Dispone la empresa de un Servidor de Internet conectado a un equipo de computación para la declaración y liquidación del ISAE en Línea?

Cuadro 44

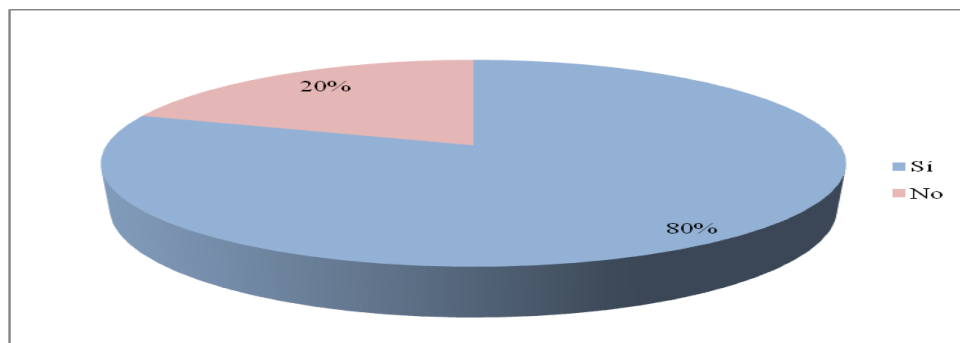
Disponibilidad de un Servidor de Internet para la Declaración del ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 33

Disponibilidad de un Servidor de Internet para la Declaración del ISAE



Fuente: Cuadro 44

Análisis: En el Gráfico 33, se observa que un 80 por ciento de los encuestados señaló que se dispone de un servidor de internet para declarar y liquidar el ISAE. Por el contrario un 20 por ciento restante manifestó la carencia de este servidor. En relación con estos resultados, se puede decir que las empresas consultadas, en su mayoría, han procurado incorporar el servicio de internet para llevar a cabo la declaración y liquidación del ISAE electrónicamente, lo cual evidencia que éste es visto como requisito técnico vital para cumplir con los deberes formales y materiales del impuesto contemplado en la ordenanza.

Ítem 10: ¿Indique si el Sistema de Gestión Tributaria en Línea solicita la información que contempla el Hecho Imponible en materia de ISAE?

Cuadro 45

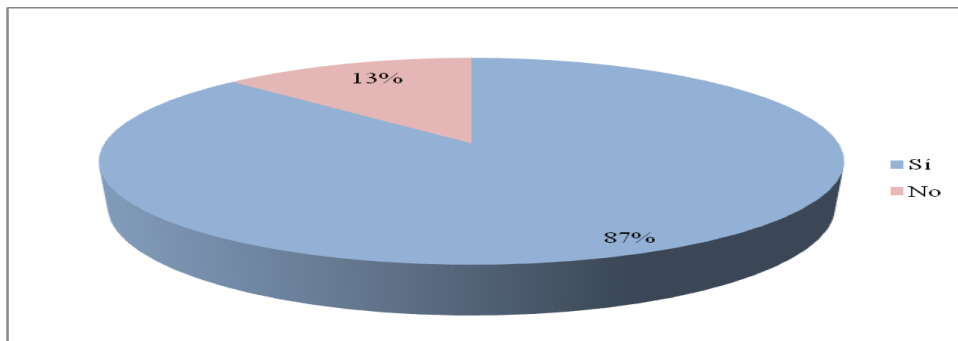
Solicitud de Información sobre el Hecho Imponible en materia de ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 34

Solicitud de Información sobre el Hecho Imponible en materia de ISAE



Fuente: Cuadro 45

Análisis: Según el Gráfico 34, se aprecia que un 87 por ciento de los encuestados afirmó que el Sistema en Línea solicita información sobre el hecho imponible en materia de ISAE, mientras que un 13 por ciento negó que el Sistema exija dicha información. Por consiguiente, los datos obtenidos revelan que la mayoría de los encuestados está consciente de que el sistema en estudio requiere de información del hecho imponible del ISAE, ya que en función de la actividad económica se elegirá la alícuota para el cálculo de la carga tributaria.

Ítem 11: ¿Incorpora la empresa en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea el importe por Base Imponible en materia de ISAE?

Cuadro 46

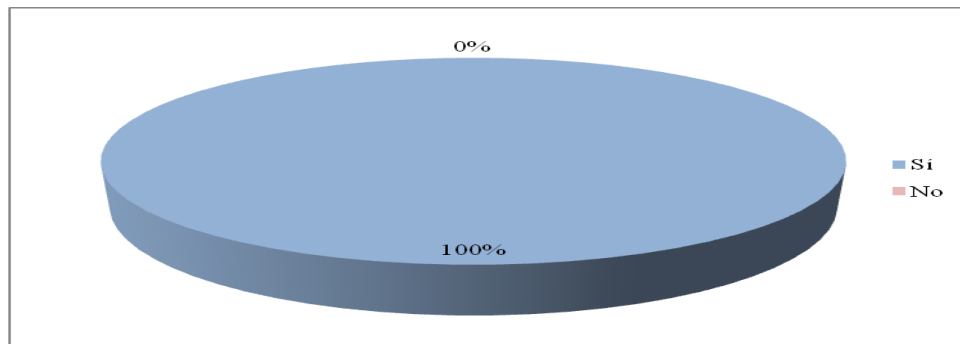
Incorporación de la Base Imponible en el Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	100%
No	-	-
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 35

Incorporación de la Base Imponible en el Sistema de Gestión Tributaria



Fuente: Cuadro 46

Análisis: Partiendo del Gráfico 35, se evidencia que un 100 por ciento de los encuestados expresó que el Sistema de Gestión Tributaria en Línea solicita que la empresa incorpore la información sobre la base imponible del ISAE. En este sentido, se puede señalar que la totalidad de los consultados reconoce que el sistema en estudio establece entre sus campos de información para declarar y liquidar el ISAE el monto correspondiente a los Ingresos Brutos considerados como base imponible en la ordenanza.

Ítem 12: ¿Determina el Sistema de Gestión Tributaria en Línea la alícuota aplicar a la Base Imponible del ISAE?

Cuadro 47

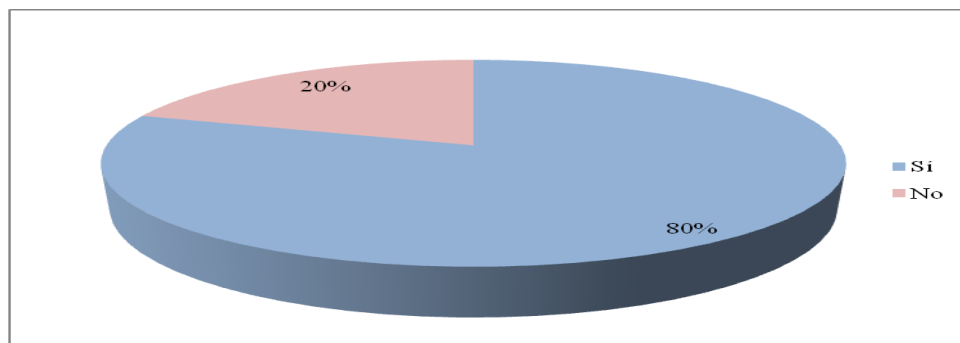
Determinación de la Alícuota aplicar a la Base Imponible

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 36

Determinación de la Alícuota aplicar a la Base Imponible



Fuente: Cuadro 47

Análisis: En el Gráfico 36, se demuestra que 80 por ciento de los encuestados manifestó que el Sistema de Gestión Tributaria en Línea determina la alícuota a aplicar a la base imponible del ISAE, opinión que es contrastada con un 20 por ciento que indicó que la empresa es la que determina la alícuota. Por tal motivo, se tiene que la mayoría de los consultados está consciente de que la empresa, al declarar y liquidar el ISAE de manera electrónica, le otorga la facultad al sistema para que determine el porcentaje a utilizar para el cálculo del impuesto, lo cual se sustenta con el ítem 10 donde se exige información sobre el hecho imponible.

Ítem 13: ¿Indica el Sistema de Gestión Tributaria en Línea la existencia de un error en la información suministrada por la empresa a cerca de la declaración y liquidación ISAE?

Cuadro 48

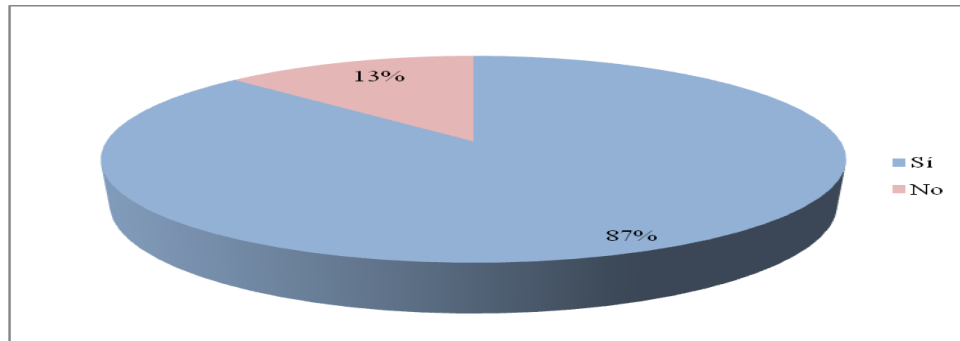
Notificación de Error en la Información Suministrada

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 37

Notificación de Error en la Información Suministrada



Fuente: Cuadro 48

Análisis: El Gráfico 37 refleja que un 87 por ciento de los encuestados indicó que el Sistema de Gestión Tributaria en Línea indica la existencia de errores en la información suministrada al momento de declarar y liquidar el ISAE. A su vez, un 13 por ciento expresó la ausencia de esta función del sistema en estudio. A tales efectos, se puede referir que dicho sistema permite a los usuarios tener conocimiento sobre los posibles errores en la información cargada, de manera que puedan rectificar antes de finalizar el procedimiento de la declaración.

Ítem 14: ¿Señala el Sistema de Gestión Tributaria en Línea la aprobación del ISAE liquidado por la Empresa?

Cuadro 49

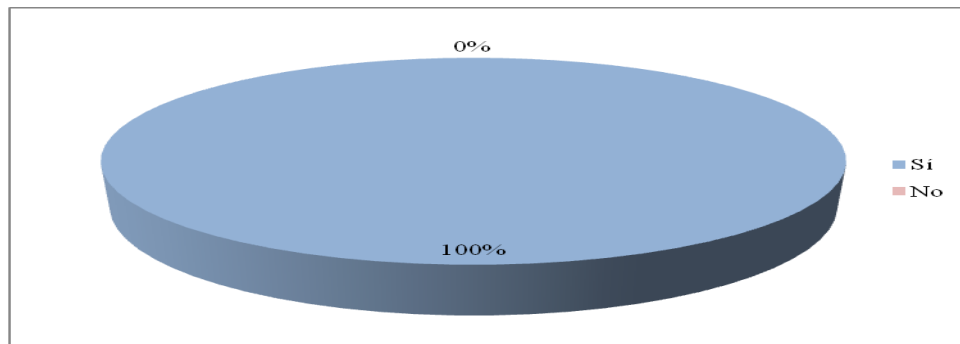
Aprobación del Impuesto Liquidado por el Contribuyente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	100%
No	-	-
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 38

Aprobación del Impuesto Liquidado por el Contribuyente



Fuente: Cuadro 49

Análisis: Partiendo del Gráfico 38, se observa que un 100 por ciento de los encuestados manifestó que el Sistema de Gestión Tributaria en Línea señala la aprobación del ISAE liquidado por la empresa. Esto significa que el sistema tiene como criterio verificar la declaración suministrada antes de aprobar la carga del ISAE para cada contribuyente, emitiéndose un comprobante de pago que se utilizará para cancelar en las instituciones financieras correspondientes.

Ítem 15: ¿Cómo calificaría la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE, con respecto a la Inscripción de la Empresa?

Cuadro 50

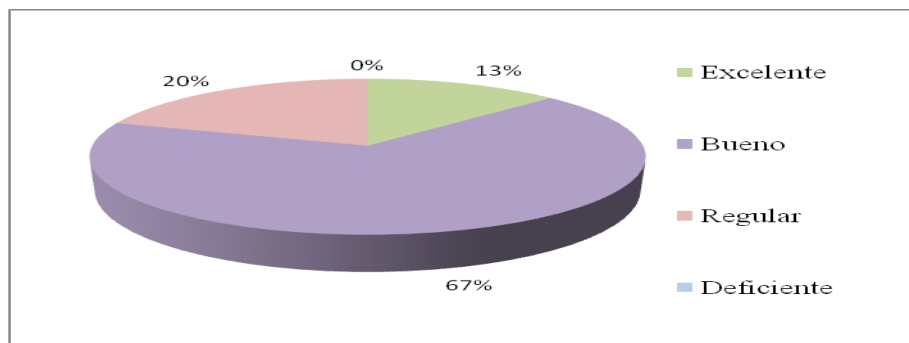
Calificación del Sistema con respecto a la Inscripción de la Empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	13%
Bueno	10	67%
Regular	3	20%
Deficiente	-	-
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 39

Calificación del Sistema con respecto a la Inscripción de la Empresa



Fuente: Cuadro 50

Análisis: De acuerdo con el Gráfico 39 se puede apreciar que un 67 por ciento de los encuestados catalogó la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea con respecto a la inscripción de la empresa como bueno, apoyado con un 13 por ciento que consideró excelente la estrategia y un 20 por ciento lo calificó como regular. Por consiguiente, la mayoría de los consultados está de acuerdo con la puesta en práctica del sistema en estudio, ya que otorga elementos de control que le da seguridad, confiabilidad y validez al momento de declarar y liquidar el ISAE (Ver ítems 3, 4, 6, 10, 11, 12 y 13).

Ítem 16: ¿Cómo calificaría la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE, con respecto a la Declaración del Impuesto?

Cuadro 51

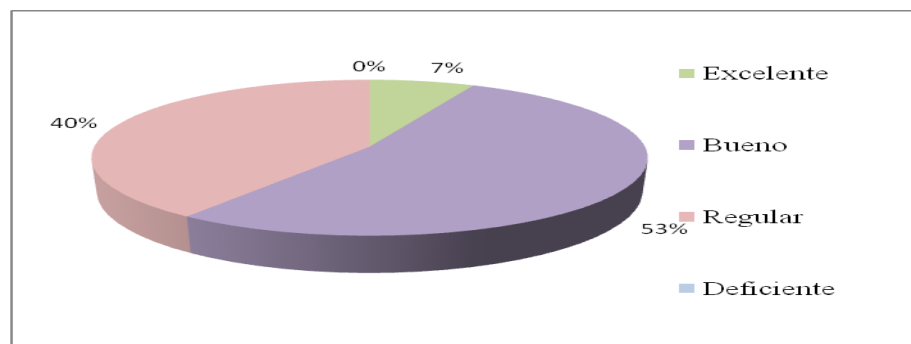
Calificación del Sistema en cuanto a la Declaración del ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	7%
Bueno	8	53%
Regular	6	40%
Deficiente	-	-
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 40

Calificación del Sistema en cuanto a la Declaración del ISAE



Fuente: Cuadro 51

Análisis: Del Gráfico 40, se observa que un 7 por ciento de los encuestados opinó que la implementación del sistema en Línea con respecto a la declaración del ISAE es excelente, respaldado por un 53 por ciento que lo calificó como bueno y un 40 por ciento expresó que la misma fue regular, ya que los mismos alegan que se incurre en una cantidad razonable de tiempo para cargar y procesar la información. En este sentido, los resultados apuntan a que la mayoría de los consultados ha identificado mejoras sustanciales al declarar el ISAE electrónicamente, debido a la información recibida, formularios virtuales y exigencia de contraseña.

Ítem 17: ¿Cómo calificaría la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE, con respecto a la Liquidación del Impuesto?

Cuadro 52

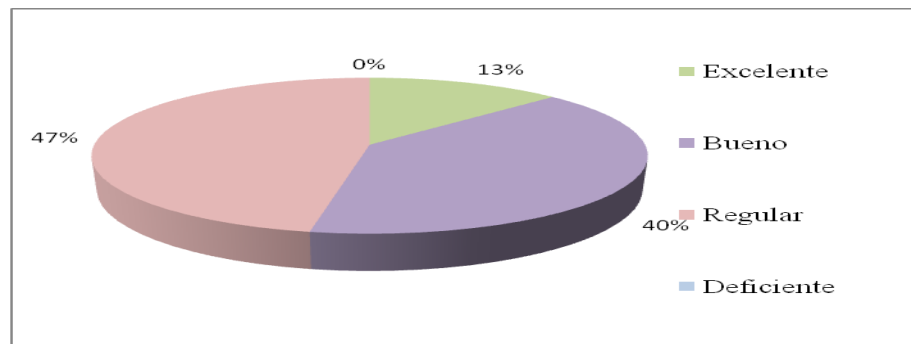
Calificación del Sistema en Cuanto a la Liquidación del ISAE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	13%
Bueno	6	40%
Regular	7	47%
Deficiente	-	-
Total	15	100%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Gráfico 41

Calificación del Sistema en Cuanto a la Liquidación del ISAE



Fuente: Cuadro 52

Análisis: En el Gráfico 41 se demuestra que un 47 por ciento de los encuestados catalogó la implementación del sistema en estudio en cuanto a la liquidación del ISAE como regular; a su vez, un 40 y un 13 por ciento refirieron que dicho sistema ha permitido que la liquidación se efectúe en condiciones buenas y excelentes, respectivamente; lo cual es atribuido según los encuestados a que el mismo no permite el pago electrónico, sino la emisión de un comprobante de pago que se utilizará al cancelar el impuesto en los bancos correspondientes, aspecto que ha de ser considerado por el ente rector para el mejoramiento del control tributario y atención al contribuyente.

Ítem 18: ¿Qué aspectos se han mejorado en cuanto a la Declaración y Liquidación del ISAE, con la puesta en práctica del Sistema de Gestión Tributaria en Línea implementado por SATRIM?

Cuadro 53

Aspectos Favorables de la Inclusión en el Sistema de Gestión Tributaria

Alternativas	Porcentaje
Mayor Disponibilidad de la Información	100%
Menor Tiempo para presentar la Declaración	33%
Posibilidad de Emitir Reportes	100%
Verificación de los Estados de Cuenta	67%
Mayor Seguridad en el Suministro de Datos	87%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2011)

Análisis: Los resultados del Cuadro 53 reflejan que las empresas consultadas han señalado que la puesta en práctica del Sistema de Gestión Tributaria en Línea ha mejorado algunos aspectos en cuanto a la declaración y liquidación del ISAE. En primer lugar, un 100 por ciento señaló que el sistema le ha otorgado mayor disponibilidad de información y posibilidad de emitir los reportes, seguido de un 87 por ciento que indicó la seguridad de los datos suministrados, un 67 por ciento que acotó la verificación electrónica de los estados de cuenta y un 33 por ciento que refirió en menor tiempo para presentar la declaración; lo cual deja implícito que la implementación del sistema en línea permite a los contribuyentes cumplir con esta obligación pero sin tener que asistir a las instalaciones de SATRIM. Por consiguiente, los aspectos mencionados muestran que la implementación de un sistema en línea puede facilitar la ejecución de las declaraciones y la disponibilidad de la información, hecho que se relaciona directamente con la acción regulatoria del Órgano Rector.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al finalizar el estudio referente al Sistema de Gestión Tributaria en Línea implementado por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) en materia de Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar (ISAE) a las pequeñas y mediana empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, Estado Aragua, se requirió de la profundización de los elementos, funciones y requisitos exigidos por el sistema de acuerdo con la ordenanza que rige al ISAE; de allí que tomando como base los objetivos planteados y los hallazgos obtenidos, se concluye lo siguiente:

En relación al primer objetivo sobre los requisitos exigidos por el sistema de gestión tributaria en línea a los sujetos pasivos, se percibió que la mayoría se solicitan al momento de su inscripción en dicho sistema como es el caso de la razón social, fecha de constitución, representante legal, domicilio, licencia y actividad económica, puesto que con esto se crea el expediente para cada contribuyente y se asigna dos números de control, uno correspondiente a la información tributaria para el municipio y el otro para identificación por ramo considerando una información más detallada.

Sin embargo, se observó que, al momento de declarar el impuesto, el sistema exige que los sujetos pasivos introduzcan su clave de usuario y, posteriormente, puedan llenar los campos de información sobre el ramo de actividad, los números asignados, aunado a los comprobantes de pago de los tributos establecidos en el municipio. Esto significa que, al incluir esta información en el sistema, la validará con la aportada al momento de la inscripción para evidenciar una concordancia plena o posible divergencia, hecho que denota que la automatización implica la aplicación de diversos controles que hacen la transparencia y confiabilidad de los datos, así como

también acelerar los procesos de declaración para una recaudación oportuna y razonable.

Ahora bien, en cuanto al segundo objetivo que describe las características del sistema en estudio, se tiene que el mismo cuenta con un personal suficiente para manejar los diferentes servidores que existen en el área para asistir a los sujetos pasivos además de aprobar y registrar lo concerniente a la declaración y liquidación del ISAE, pero no se han delimitado claramente las funciones a realizar, lo cual puede atribuirse a la reciente creación que no ha permitido la elaboración de un manual de usuarios para que se oriente al momento de operarlo.

Así mismo, se evidenció que los datos que predominan son cualitativos y se someten a la validación para que el sistema decida su aprobación, por lo que al momento de proporcionar el número de Rif, licencia y de control asignado por el Municipio, se demostrará que éstos reflejan fielmente la actuación de cada contribuyente en cuanto a su inscripción y declaración, pues hasta el momento el sistema no permite ni actualizar los datos ni tampoco liquidar electrónicamente el impuesto.

Por otra parte, se tiene que el sistema de gestión tributaria en línea dispone de módulos de interacción de usuario en los que se indica las pautas a seguir para que los sujetos pasivos puedan revisar cómo declarar y revisar sus estados de cuenta mediante los históricos de pago, los cuales son importantes para evitar que los contribuyentes se confundan al ingresar información en el sistema. Además, el sistema apoya en los registros físicos que existen en SATRIM para comparar y comprobar las actuaciones de los contribuyentes, y de ese modo detectar oportunamente aquellos que han incumplido con un deber formal o material.

De igual manera, se puede decir que el sistema implementado está constituido por

una red de servidores, pero ninguno maneja exclusivamente la información del ISAE; es decir, cada equipo contiene la misma información, de allí que indistintamente cada funcionario pueda utilizar cualquier equipo y proceder a las funciones de control y recepción de pagos impuestos por el organismo. A ello se une la existencia de una base de datos de los sujetos pasivos, la cual se nutre de las actualizaciones que realizan por medio del portal de SATRIM. Igualmente, antes de su implementación, el sistema se encontraba respaldado por un programa de actualización que permitía la expansión de su capacidad operativa pero éste presentaba fallas, dado que, a juicio de las pequeñas y medianas empresas consultadas, la carga y procesamiento de los datos se tornaba muy lento y esto afecta directamente la capacidad de respuesta a los usuarios.

A su vez, SATRIM no ha establecido políticas que estipule la recolección de los componentes físicos destinados al manejo del sistema en estudio, lo que quiere decir que los equipos que se encuentran actualmente datan de años anteriores y, por lo tanto, pueden no presentar un funcionamiento óptimo que influya en la gestión esperada por el ente rector.

No obstante, la automatización de la mayoría de las actualizaciones tributarias inherentes al ISAE ha propiciado que continuamente se empleen controles a la data aportada para verificar, inspeccionar y evaluar los aspectos formales que se traducen en una inscripción oportuna, declaración correcta y posibilidad de consultas. Así mismo, el sistema permite conocer si los sujetos pasivos han cancelado exacta y con oportunidad la carga impositiva.

A tales efectos, entre las funciones que realiza el sistema tributario en línea destacan las pautas para el ingreso de los datos que, como se mencionó anteriormente, tienen que ver con la solicitud de contraseñas, la identificación del sujeto pasivo y la validación de datos, con lo cual el sistema procede a determinar el tipo de usuario

según la actividad económica. Igualmente, se carga el procesamiento diario de la información; lo que indica que se realiza de forma interactiva. Esto significa que cada información recibida es directamente registrada en la base de datos situación que evidencia una actualización automática de la información.

Con esta información, el sistema emite reportes semanales que acreditan las recaudaciones efectuadas, así como estadísticas que permiten conocer el cobro de ingresos por sectores económicos, además de tipificar si éstos corresponden a recaudación ordinaria o a multas. Otras de las funciones residen en la realización de los cálculos de recargo para la aplicación de multas a los sujetos pasivos que no hayan cumplido con los deberes establecidos en la ordenanza. Es así como se aprecia la magnitud de los datos cuantitativos que maneja el sistema y que fueron mencionados en el párrafo anterior.

A su vez, se tiene que el sistema en estudio permite la consulta de los sujetos pasivos para el conocimiento de sus históricos de pago; sin embargo, no es utilizado para responder a las dudas e inquietudes que existan en relación con la declaración y el pago del ISAE. Además, el sistema no realiza un análisis de las actuaciones de los sujetos pasivos, lo que apunta a que el mismo sea planteado inicialmente como un instrumento de control de la información tributaria, mientras que las labores de análisis recaigan en el jefe del área.

En otro orden de ideas, se tiene que la incorporación del sistema de gestión tributaria en línea implicó la conformación de una plataforma de carácter técnico e informático, para que los sujetos pasivos puedan ingresar a él y proporcionar los datos sobre el ISAE. Es así como, entre los criterios informativos indicados por las pequeñas y medianas empresas, se encuentran los procedimientos para la inscripción y declaración del impuesto, ya que la declaración, como se indicó anteriormente, se lleva a cabo en el portal de SATRIM y la liquidación se efectúa formalmente en las

instituciones bancarias. De igual manera, ha establecido formularios virtuales para que sean rellenos por los contribuyentes en ocasión al tipo de operación, lo cual implica el suministro de comprobantes como la declaración de ingresos brutos, solvencia municipal, licencia de actividades económicas, documentos sustanciales para verificar la identidad del sujeto pasivo y la exactitud de los importes referidos.

Por otra parte, el sistema otorga un margen de confiabilidad y confidencialidad al admitir un ingreso de cada usuario a través de una contraseña la cual es formulada por el mismo contribuyente. Es así como al acceder al sistema, las pequeñas y medianas empresas, calificadas como sujetos pasivos, pueden extraer los reportes de pago y conformar un expediente que conste como valor probatorio del cumplimiento de sus deberes y obligaciones tributarias en materia de ISAE. Este expediente puede ser físico o electrónico, ya que el 73% de las empresas encuestadas dispone de un sistema de información para realizar la declaración y liquidación del impuesto, así como también posee un servicio de internet para que pueda efectuarse las actividades antes mencionadas en las instalaciones de la empresa.

Ahora bien, los criterios informativos tienen que ver con los aspectos solicitados por el sistema en línea y que claramente se relacionan con el hecho imponible, base imponible y alícuota; dado que el principal procedimiento que permite el sistema luego de la inscripción correspondiente, es la declaración. Por esta razón, es notable que el sistema exija diversos comprobantes por lo que pueda detectar diversos errores o aprobar el impuesto a pagar por el sujeto pasivo. De allí que las pequeñas y medianas empresas califiquen la implementación del sistema como buenas para la inscripción, declaración y consultas informativas, pero añaden que el sistema descarga y carga la información de forma muy lenta y que aún no se ha desarrollado un modelo para cancelar el impuesto virtualmente.

No obstante, manifestaron algunos aspectos positivos del sistema en cuanto a la

facilidad de realizar la declaración desde el domicilio o base permanente, verificar sus actuaciones anteriores o emitir el comprobante de pago con el liquidará el impuesto; asimismo las pequeñas y medianas empresas acotaron que la implementación del sistema en línea favorece la seguridad en el envío y recepción de datos, lo cual es de gran importancia para que los flujos informativos sean consistentes y transparentes.

Finalmente, los funcionarios de SATRIM expresaron que gracias a la receptividad por parte de los sujetos pasivos se ha fortalecido el control tributario, debido que entre un 51% y 75% acató al llamado a la inscripción en el sistema, mientras que un 25% se registró extemporáneamente, de allí que esto trajo consigo un incremento en la recaudación por concepto de ISAE, puesto que el Órgano Rector contó con información actualizada de los contribuyentes que ante probables ausencias en la exactitud y oportunidad del pago, condujo a la aplicación de sanciones pecuniarias o administrativas.

De igual manera, consideran que la inclusión de este sistema como mecanismo de apoyo ha elevado la celeridad de los procesos de declaración y control, debido a que las inscripciones y declaraciones son recibidas en tiempo real; por consiguiente, se puede realizar evaluaciones continuas, retomándose que el sistema se basa en un procesamiento interactivo, el cual ha mejorado la capacidad de respuesta a los contribuyentes, lo cual según los resultados obtenidos, se puede referir a la provisión de información y al relleno de un determinado número de campos de información para declarar.

En lo que respecta a los beneficios que arroja el sistema a través de los flujos informativos recibidos, se resaltó la conformación de una base completa y transparente de datos, aunada a una alta confiabilidad, en vista de los múltiples controles que se aplica para validar, procesar, aprobar y registrar la actuación de cada sujeto pasivo, pero aún no se ha mejorado la imagen que tienen los contribuyentes acerca de la

gestión realizada por SATRIM, ya que el sistema se percibe primordialmente como un mecanismo reforzador de la acción contralora de este organismo.

Partiendo de lo antes expuesto, se puede decir que el sistema de gestión tributaria en línea converge entre aspectos favorables y desfavorables que son producto, en primer lugar, del interés de ente rector por maximizar el seguimiento y recaudación tributaria, pero a la vez no ha formulado una plataforma efectiva en la que exista los diversos módulos de actividades inherentes al ISAE permitiendo a los sujetos pasivos utilizar el sistema para inscribirse, actualizarse, declarar o liquidar la obligación en un menor tiempo y desde la comodidad de las organizaciones. En tal sentido, es importante que el sistema pueda adaptarse en un corto y mediano plazo a las nuevas exigencias, de modo que no sólo cumpla las expectativas de SATRIM, sino también a la de los contribuyentes como una forma de promover el compromiso relativo a la atención oportuna y cumplimiento de los deberes respectivamente.

Recomendaciones

En función de las conclusiones expuestas, se desprenden algunos aspectos que pueden ser considerados, tanto por los funcionarios de SATRIM como por las pequeñas y medianas empresas calificadas como sujetos pasivos del ISAE, con el fin de aprovechar los beneficios de la actualización tecnológica generada por el sistema de gestión tributaria en línea. A continuación se presentan las siguientes recomendaciones:

A los Funcionarios de SATRIM:

1-Estudiar la posibilidad de incorporar en el mediano plazo módulos de actividades relativos a la actualización de datos y liquidación del impuesto, con la finalidad de que el sistema en línea ofrezca una diversidad de procedimientos que

faciliten la comodidad y seguridad de los contribuyentes, evitando el incremento de casos de evasión fiscal.

2- Elaborar un programa para la reposición y desincorporación de los elementos utilizados para operar el sistema en línea, con el propósito de contar con un mecanismo que determine la cantidad y tiempo estimado para el cambio de los mismos, en pro de que no se vea afectada la confiabilidad de los datos y reportes generados.

3- Establecer políticas que estipulen la recolección de los componentes físicos destinados al manejo del sistema, ya que los equipos que se encuentran actualmente datan de años anteriores y, por ende, pueden no presentar un funcionamiento óptimo que influya en la gestión esperada por el ente rector.

4-Incorporar un servidor exclusivo para el control de los sujetos pasivos en materia de ISAE, ya que este impuesto representa la mayor fuente de ingresos que se aporta al municipio; por lo tanto, abordar las actividades económicas requiere de una evaluación minuciosa y escasamente vulnerable de errores que puedan conducir a inconsistencia de los flujos informativos.

5-Incluir al sistema de gestión tributaria en línea un campo de consultas y sugerencias, que permita a los contribuyentes poder exponer claramente sus dudas y recomendaciones sobre las diversas actuaciones aplicadas para la declaración y liquidación en materia de ISAE, así como también la potestad de procesar cualquier información tributaria desde la comodidad de su domicilio fiscal, sin tener la necesidad de dirigirse físicamente al Órgano Rector. Con esto, se busca agilizar los procedimientos de control interno aplicado por SATRIM para mejorar su gestión recaudadora.

6- Promover charlas y conferencias periódicamente a los sujetos pasivos, sobre las diversas actualizaciones y modificaciones insertadas por SATRIM en línea al sistema de gestión tributaria, logrando que todos los usuarios manejen la misma información.

7- Evaluar la posibilidad de anexar al sistema de gestión tributaria en línea un link de acceso directo con las instituciones financieras, con el fin de que los sujetos pasivos al momento de liquidar la carga tributaria por concepto de ISAE puedan ejecutar el pago de manera virtual, permitiendo el aumento de los niveles de recaudación mediante actualizaciones constantes de la base de datos, ya que los contribuyentes podrán realizar transferencias bancarias que permitan cumplir con sus obligaciones de manera veraz y oportuna.

A las Pequeñas y Medianas Empresas del Municipio Girardot:

1-Incluir, actualizar o rediseñar el sistema de información utilizado para la declaración y liquidación del ISAE con la finalidad de que elabore borradores de la determinación de la carga tributaria exactos, de modo que inviertan un menor tiempo al momento de suministrar los datos al sistema.

2-Estudiar la opción de adquirir un servidor que esté destinado para cargar y procesar información netamente tributaria, donde las declaraciones por concepto de ISAE jueguen un papel fundamental, ya que su base imponible va a estar determinada por el monto de los Ingresos Brutos generados durante el ejercicio económico. Con esta implementación, se podría aspirar a que los contribuyentes sean mucho más efectivos en sus declaraciones y puedan, a su vez, tener un respaldo veraz de la información consignada.

3-Establecer dentro del plan estratégico de actividades, acciones destinadas a la proyección o estimación de los gastos asociados, con la modernización tecnológica inherente al manejo del impuesto sobre actividades económicas. De esta manera, se pueda disponer en el tiempo requerido de los fondos para la adquisición del sistema o programa informativo que se ajuste a las necesidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abou, A. (2010). **Lineamientos para la aplicación del principio de capacidad contributiva en el pago del mínimo tributable por parte del Contribuyente según la Ordenanza de Impuesto Sobre Actividades Económicas del Municipio Valencia del estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia, Campus Bárbula.
- Amado, L. (1992). **Metodología Científica de la Investigación**, Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos6/elme/elme2.shtml>. [Consulta: 2010, Noviembre, 25].
- Ancona, A. (2007). **Métodos y Técnicas de Investigación Cuantitativa**, Editorial Síntesis Madrid.
- Arias, C. (2006). **El Proceso de Investigación**. Editorial Lumen – Humanista. Buenos Aires –Argentina.
- Ávila, N. (2011). **Estrategias para optimizar la recaudación de los ingresos por concepto de Impuesto, sobre Actividades Industriales, Comerciales de Servicios o de Índole Similar del Municipio Francisco Linares Alcántara**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Maracay, Campus la Morita.
- Ballestrini, M. (2004). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas. FEDEUPEL, 2003.
- Beni, E. (2010). **Servicio Autónomo de Tributación Municipal**. Disponible: http://www.alcaldiagirardot.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=1591:satrim-cumplio-con-las-metas. [Consulta: 2010, Octubre, 26].
- Berducci, R. (2005). **Técnicas de Investigación Cuantitativa**. Décima edición, Editorial Paraninfo Madrid.
- Casado, L. (2007). **El Fin Último de la Administración Tributaria**. El cumplimiento voluntario de los contribuyentes y la efectiva recaudación. Caracas, Venezuela. Ediciones de la Contraloría General de la República de Venezuela.
- Cisneros, P. (2009). **Aplicación del Sistema Nacional de Control Fiscal en Venezuela**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Central de Venezuela. Caracas Distrito Capital.

- Código Orgánico Tributario. (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Nro. 6.152. Noviembre 18, 2014.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Nro. 5.908 (Extraordinaria). Febrero 17, 2009.
- Corredor, C. y Díaz, G. (2009). **La Administración Tributaria Municipal Venezolana y la función de Asistencia Ciudadana en Materia Fiscal de la Economía Latinoamericana**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Maracay, Campus La Morita.
- Díaz, F. (2007). **Aspectos más Destacados de las Administraciones**. México: Mc. Graw-Hill Interamericana, S. A.
- Festinger, R. y Katz, P. (2008). **Los Métodos de Investigación en Ciencias Sociales**. España: Paidós
- Flames, A. (2009). **Cómo Hacer un Proyecto de Investigación**. Caracas. Panapo.
- Flórez, O y Alonso, T. (2009). **Investigación Educativa y Pedagógica**. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S. A.
- González, M. (2007). **Metodología de la Investigación Social** (11a. ed.). España: Aguacilara.
- Grawitz, M. (2006). **Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales I-II**. México: Editorial Mexicana
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la investigación** (3a. ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S. A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). **Metodología de la investigación** (4a. ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S. A.
- Holger, H. (2005). **Métodos Científico de la Investigación** (3a. ed.). Ecuador: La Provincia
- Hurtado, J. (2005). **Metodología de la investigación holística** (2a. ed.). Caracas: Hemanitas.
- Jauset, J. (2007). **La Investigación de Audiencias en Televisión Fundamentos Estadísticos**. España: Paidós

Katz, J. y Hilbert, M. (2009). **Los Caminos Hacia una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe** En: Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Bávaro, Punta Cana, República Dominicana, 29 al 31 de enero de 2009).

Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 5.929 (Extraordinaria). Agosto 15, 2009

Madeleine, C. (2006). **Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos6/elme/elme2.shtml>. [Consulta: 2010, Noviembre, 12].

Márquez, E. (2008). **Hacia La Sociedad de la Información y el Conocimiento Tributario**. [Artículo en línea]. Revista Comunidad Virtual de Gobernabilidad. Disponible: www.andalucia.es/averrones/~235500565/decreto/es-am.htm.38K. [Consulta: 2010, Octubre, 17].

Medina, C. (2004). **Tecnología más Empresa Igual a Desarrollo**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.degerencia.com/articulos.phppartid=304>. [Consulta: 2010, Octubre, 10].

Moya, E. (2007). **Derecho Tributario Municipal**. Caracas: Mobilibros.

Ordenanza de Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole similar. Gaceta Municipal Nro. 11.939. Agosto 31, 2009.

Orjuela, G. (2011). **Impuestos, Características y Clasificación**. [Documento en línea] Disponible: <http://www.gerencie.com/clasificacion-de-los-impuestos.htm>. [Consulta: 2011, Enero, 10].

Otaiza, L. (2011). **La Autonomía Municipal y sus Características Plenas**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.autonomia-muni.us/caracteristicas-de-la-autonomia-municipal.htm>. [Consulta: 2011, febrero, 23].

Ramos, L. (2010). **Diseño de una Estrategia de Recaudación del Impuesto de Actividades Económicas que permitan optimizar los Ingresos propios de Hacienda Municipal del Municipio Guácara del estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia, Campus Bárbula.

Padua, J. (2005). **Técnicas de Investigación**. México: FCE-Colegio de México.

- Palella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa** (2a. ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Ponce, G. (2008). **Sistema de Gestión Tributaria (Geotributos)**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.geocom.com.uy/tributos>. [Consulta: 2010, Octubre, 26].
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2010). **Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales** (4a. ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Vilca, G. (2007). **Política Económica y Gestión Tributaria**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos5/polifisc/polifisc2.shtml>. [Consulta: 2010, Noviembre, 08].

ANEXOS

ANEXO 1
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
(GUÍA DE OBSERVACIÓN)

GUÍA DE OBSERVACIÓN
(Aplicable al Sistema de Gestión Tributaria en Línea de SATRIM)

Ítem	Enunciado	Alternativas		Observación
		Sí	No	
1	¿Exige el Sistema la Incorporación de la Razón Social de los Sujetos Pasivos para Realizar Cualquier procedimiento en Materia de ISAE?			
2	¿Se Estipula un Campo para que el Sujeto Pasivo en Materia de ISAE indique su Actividad Económica?			
3	¿Asigna el Sistema un Número de Control al Sujeto Pasivo para sus Actuaciones en Materia de ISAE?			
4	¿Exige el Sistema la Inclusión del número de Registro de Información Fiscal del Sujeto Pasivo en Materia de ISAE?			
5	¿Estipula el Sistema un Campo para el número de Licencia de Actividades Económicas a los Sujetos Pasivos?			
6	¿Se Incluye en el Sistema Información sobre el Domicilio o Base Permanente del Sujeto Pasivo en Materia de ISAE?			
7	¿Contempla el Sistema un Campo para la Incorporación de Datos Sobre el Representante Legal del Sujeto Pasivo en Materia de ISAE?			
8	¿Verifica el Sistema los Datos del Representante Legal con respecto a los señalados en el Acta Constitutiva de los Sujetos Pasivos en materia de ISAE?			
9	¿Se Indica en el Sistema la Fecha de Constitución del Sujeto Pasivo en Materia de ISAE?			
10	¿Se Refleja en el Sistema la Fecha de Cierre del Periodo Económico del Sujeto Pasivo en Materia de ISAE?			
11	¿Exige el Sistema la Solvencia Municipal de los Sujetos Pasivos en Materia de ISAE, al momento de su Inscripción?			

ANEXO 2
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
(CUESTIONARIO I)

CUESTIONARIO I

(Dirigido al Personal Encargado del Manejo del Sistema de Gestión Tributaria en Línea)

Instrucciones: A continuación se presenta un conjunto de preguntas relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos) y sus incidencias en el control de los sujetos pasivos en materia de ISAE de esta manera, se recomienda las siguientes acciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de comenzar a responder.
- Marque con una equis (x) la alternativa con la que más se identifique.
- Sea lo más objetivo al momento de contestar el cuestionario.
- No deje de ninguna pregunta en blanco.
- No firme el cuestionario, sus datos serán confidenciales y se utilizarán para fines académicos.
- En caso de dudas, consulte a la Investigadora.

Muchas Gracias por su Colaboración:

Lcda. Hurtado, Rosmery

CUESTIONARIO I

1.- ¿Dispone el Sistema de Gestión Tributaria en Línea de personal suficiente para llevar a cabo las actividades inherentes al control de los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Sí ____ No ____

2.- ¿Se encuentran delimitadas las funciones que maneja el Sistema de Gestión Tributaria en Línea por cargo?

Sí ____ No ____

3.- Los datos que maneja el sistema son:

- Cuantitativos ____
- Cualitativos ____
- Ambos ____

4.- ¿Son validados los datos que suministran los sujetos pasivos en materia de ISAE al Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Sí ____ No ____

5.- Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique cuáles de los siguientes aspectos son considerados por el sistema para validar los datos.

- Número de RIF ____
- Número de Licencia ____
- Solvencia Municipal ____
- Otros. Especifique _____

6.-Realiza el Sistema de Gestión Tributaria en Línea actividades relacionadas con:

- Registro de Contribuyente ____
- Declaración Impositiva ____
- Actualización de datos ____
- Liquidación de Impuesto ____
- Otros. Especifique _____

7.- ¿Dispone el Sistema de Gestión Tributaria en Línea de módulos para intercambio de información con el usuario?

Sí ____ No ____

8.- ¿Se apoya el Sistema de Gestión Tributaria en Línea en registros físicos de sujetos pasivos en materia de ISAE para verificar sus actualizaciones?

Sí ____ No ____

9.- ¿Cuenta el sistema con una red de servidores para revisar la información suministrada por los sujetos pasivos en materia de ISAE?

- Sí ____ No ____ ¿Cuántos? _____
- 10.- ¿Dispone SATRIM de un mecanismo alternativo para que los usuarios realicen sus actuaciones en materia de ISAE, en caso en presentar problemas la plataforma del Sistema de Gestión Tributaria en Línea?
- Sí ____ No ____ ¿Cuál? _____
- 11.- ¿Posee el Sistema de Gestión Tributaria en Línea un servidor que maneje específicamente el control de los sujetos pasivos en materia de ISAE?
- Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____
- 12.- ¿Cuenta el sistema con una base de datos sobre los sujetos pasivos en materia de ISAE?
- Sí ____ No ____
- 13.- ¿Está sujeto el Sistema de Gestión Tributaria en Línea a un programa de actualización con respecto a su capacidad operativa?
- Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____
- 14.- ¿Son reposicionados los componentes o elementos físicos utilizados para manejar el Sistema de Gestión Tributaria en Línea?
- Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____
- 15.- Indique cuáles de los siguientes controles se aplica a la información suministrada a los sujetos pasivos en materia de ISAE.
- Verificación ____
 - Inspección ____
 - Revisión ____
 - Evaluación ____
 - Otros. Especifique _____
- 16.- Indique si los controles utilizados en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea toman en cuenta la liquidación en materia tributaria en materia de ISAE, con respecto a:
- Oportunidad del Pago ____
 - Exactitud del Pago ____
 - Otros. Especifique _____
- 17.- ¿Establece el Sistema de Gestión Tributaria en Línea pautas para el ingreso de los datos?
- Sí ____ No ____ Explique _____
- 18.- ¿Define el sistema el tipo de usuario que maneja el Sistema de Gestión Tributaria en Línea?
- Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____
- 19.- Realiza el Sistema de Gestión Tributaria en Línea un procesamiento de la

información recibida por los sujetos pasivos en materia de ISAE, en forma:

- Diaria ____
- Semanal ____
- Mensual ____
- Trimestral ____
- Semestral ____
- Anual ____

20.- ¿Emite el Sistema de Gestión Tributaria en Línea informes relacionados con los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Sí ____ No ____ ¿Cuáles? _____

21.- ¿Efectúa el Sistema de Gestión Tributaria en Línea cálculos de recargo a los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____

22.- ¿Permite el sistema que los sujetos pasivos en materia de ISAE, consulten sus dudas e inquietudes con respecto a los deberes exigidos?

Sí ____ No ____

23.- ¿Efectúa el Sistema de Gestión Tributaria en Línea un análisis de los resultados de las actuaciones de los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Sí ____ No ____

24.- Indique en términos porcentuales, el posible incremento o en su defecto disminución de la recaudación tributaria en materia de ISAE ante la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

- Entre 1 y 25 % ____
- Entre 26 y 50 % ____
- Entre 51 y 75 % ____
- Entre 76 y 100 % ____

25.- Señale aproximadamente el porcentaje de variación en el número de sujetos pasivos en materia de ISAE inscritos después de la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

- Entre 1 y 25 % ____
- Entre 26 y 50 % ____
- Entre 51 y 75 % ____
- Entre 76 y 100 % ____

26.- Diga aproximadamente el porcentaje con respecto al total de sujetos pasivos en materia de ISAE que se registraron extemporáneamente en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

- Entre 1 y 25 % ____
- Entre 26 y 50 % ____
- Entre 51 y 75 % ____
- Entre 76 y 100 % ____

27.- ¿Contribuyó la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en línea a la celeridad de los procedimientos de recaudación y control en materia de ISAE?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____

28.- Indique en términos porcentuales el incremento o, en su defecto, la disminución de la capacidad de respuesta a las solicitudes de los sujetos pasivos en materia de ISAE después de la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

- Entre 1 y 25 % ____
- Entre 26 y 50 % ____
- Entre 51 y 75 % ____
- Entre 76 y 100 % ____

29.- ¿Condujo la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea a la conformación de una base transparente de información?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____

30.- ¿Contribuyó la puesta en práctica del Sistema de Gestión Tributaria en línea al mejoramiento de la imagen de la Alcaldía por parte de los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____

31.- ¿Cómo calificaría la confiabilidad suministrada por los sujetos pasivos en materia de ISAE, luego de la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

- Alta ____
- Media ____
- Baja ____

ANEXO 3
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
(CUESTIONARIO II)

CUESTIONARIO II

(Dirigido al Jefe del Departamento Encargado en Materia Impositiva de las Pequeñas y Medianas Empresas Ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua)

Instrucciones: A continuación se presenta un conjunto de preguntas relacionadas con los criterios técnicos e informativos exigidos por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos) en materia de ISAE de esta manera, se recomienda las siguientes acciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de comenzar a responder.
- Marque con una equis (x) la alternativa con la que más se identifique.
- Sea lo más objetivo al momento de contestar el cuestionario.
- No deje de ninguna pregunta en blanco.
- No firme el cuestionario, sus datos serán confidenciales y se utilizarán para fines académicos.
- En caso de dudas, consulte a la Investigadora.

Muchas Gracias por su Colaboración:

Lcda. Hurtado, Rosmery

CUESTIONARIO II

1.- ¿Establece el Sistema de Gestión Tributaria en Línea información sobre los procedimientos a efectuar por los sujetos pasivos en materia de ISAE?

Sí ____ No ____

2.- Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique los procedimientos en materia de ISAE que aparecen en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos).

- Inscripción ____
- Actualización de Datos ____
- Declaración del Impuesto ____
- Liquidación del Impuesto ____
- Otros. Especifique _____

3.- ¿Presenta el Sistema de Gestión Tributaria en Línea formularios virtuales para que la empresa realice sus actuaciones en materia de ISAE?

Sí ____ No ____ ¿Indique? _____

4.- ¿Le son exigidos a la empresa comprobantes que respalden la información en materia de ISAE, con respecto a la declaración y liquidación del Impuesto?

Sí ____ No ____

5.- Si su respuesta de la pregunta anterior fue afirmativa, señale los comprobantes que les son exigidos por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea.

- Relación de Ingresos Brutos ____
- Solvencia Municipal ____
- Licencia de Actividades Económicas ____
- Declaraciones Anteriores ____
- Otros. Especifique _____

6.- ¿Exige el Sistema una contraseña para el Ingreso del Sistema de Gestión Tributaria en Línea?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____

7.- ¿Elabora la Empresa un expediente con los formularios presentados en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? _____

8.- ¿Posee la empresa un sistema de información para la declaración y liquidación del ISAE?

Sí ____ No ____ ¿Indique? _____

9.- ¿Dispone la empresa de un Servidor de Internet conectado a un equipo de computación para la declaración y liquidación del ISAE en Línea?

Sí ____ No ____

10.- ¿Indique si el Sistema de Gestión Tributaria en Línea solicita la información que contempla el Hecho Imponible en materia de ISAE?

Sí ____ No ____

11.- ¿Incorpora la empresa en el Sistema de Gestión Tributaria en Línea el importe por Base Imponible en materia de ISAE?

Sí ____ No ____

12.- ¿Determina el Sistema de Gestión Tributaria en Línea la alícuota aplicar a la Base Imponible del ISAE?

Sí ____ No ____

13.- ¿Indica el Sistema de Gestión Tributaria en Línea la existencia de un error en la información suministrada por la empresa acerca de la declaración y liquidación ISAE?

Sí ____ No ____

14.- ¿Señala el Sistema de Gestión Tributaria en Línea la aprobación del ISAE liquidado por la Empresa?

Sí ____ No ____

15.- ¿Cómo calificaría la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE, con respecto a la Inscripción de la Empresa?

- Excelente ____
- Bueno ____
- Regular ____
- Deficiente ____
- Explique _____

16.- ¿Cómo calificaría la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE, con respecto a la Declaración del Impuesto?

- Excelente ____
- Bueno ____
- Regular ____
- Deficiente ____
- Explique _____

17.- ¿Cómo calificaría la implementación del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en materia de ISAE, con respecto a la Liquidación del Impuesto?

- Excelente ____
- Bueno ____
- Regular ____

- Deficiente ____
- Explique _____

18.- ¿Qué aspectos se han mejorado en cuanto a la Declaración y Liquidación del ISAE, con la puesta en práctica del Sistema de Gestión Tributaria en Línea implementado por SATRIM?

ANEXO 4
OPERALIZACION DE LAS VARIABLES

Operalización de las Variables

Objetivo General: Analizar los beneficios del Sistema de Gestión Tributaria en línea (Geotributos), implementado por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) en materia de Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole Similar (ISAE) a las pequeñas y empresas ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
1.- Diagnosticar la Situación Actual del Sistema de Gestión Tributaria en Línea con respecto a los Requisitos Exigidos en Materia de ISAE a las Pequeñas y Medianas Empresas Ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua.	Situación Actual del Sistema de Gestión Tributaria en Línea en cuanto a los requisitos exigidos a los Sujetos Pasivos en Materia de ISAE	Requisitos exigidos por el Sistema de Gestión Tributaria en Línea	- Razón Social - Actividad Económica - Número de Control - Registro de Información Fiscal - Licencia - Domicilio - Representante Legal - Fecha de Constitución - Fecha de Cierre - Solvencia Municipal - Personal - Datos - Actividades - Estructuras - Recursos Informáticos - Recursos Materiales - Controles - Ingreso de Datos - Definición de Usuarios - Procesamiento de la Información - Emisión de Listado - Cálculo de Recargos - Consultas - Análisis de Resultados - Procedimientos - Formularios - Comprobantes - Claves de Acceso - Expediente - Sistema de Información - Internet - Hecho Imponible - Base Imponible - Alicuota - Declaración Definitiva - Liquidación de Impuestos - Percepción del Sistema - Recaudación Tributaria - Control de Contribuyentes - Automatización de los Procedimientos - Transparencia de la Información - Imagen del Municipio - Confidencialidad de la Información	Guía de Observación	1 2 3 4 5 6 7,8 9 10 11
2.- Describir las Características del Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos) Implementado por SATRIM, específicamente a las Pequeñas y Medianas Empresas Ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, en materia de ISAE.	Características del Sistema de gestión Tributaria en Línea (Geotributos)	Elementos del Sistema	- Datos - Actividades - Estructuras - Recursos Informáticos - Recursos Materiales - Controles - Ingreso de Datos - Definición de Usuarios - Procesamiento de la Información - Emisión de Listado - Cálculo de Recargos - Consultas - Análisis de Resultados - Procedimientos - Formularios - Comprobantes - Claves de Acceso - Expediente - Sistema de Información - Internet - Hecho Imponible - Base Imponible - Alicuota - Declaración Definitiva - Liquidación de Impuestos - Percepción del Sistema - Recaudación Tributaria - Control de Contribuyentes - Automatización de los Procedimientos - Transparencia de la Información - Imagen del Municipio - Confidencialidad de la Información	Questionario I	1,2 3,4,5 6 7,8 9,10,11,12,13 14 15,16 17
3.- Identificar los Criterios Técnicos e Informativos Exigidos a las Pequeñas y Medianas Empresas Ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, para la Declaración y Liquidación del ISAE.	Aspectos Técnicos e Informativos exigidos a las Pequeñas y Medianas Empresas en Materia de ISAE	Funciones del Sistema	- Datos - Actividades - Estructuras - Recursos Informáticos - Recursos Materiales - Controles - Ingreso de Datos - Definición de Usuarios - Procesamiento de la Información - Emisión de Listado - Cálculo de Recargos - Consultas - Análisis de Resultados - Procedimientos - Formularios - Comprobantes - Claves de Acceso - Expediente - Sistema de Información - Internet - Hecho Imponible - Base Imponible - Alicuota - Declaración Definitiva - Liquidación de Impuestos - Percepción del Sistema - Recaudación Tributaria - Control de Contribuyentes - Automatización de los Procedimientos - Transparencia de la Información - Imagen del Municipio - Confidencialidad de la Información	Questionario I	1,2 3 4,5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15,16,17,18
4.- Determinar los beneficios del Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos) Implementado por SATRIM, específicamente a las Pequeñas y Medianas Empresas Ubicadas en la Zona Industrial de San Vicente II del Municipio Girardot, estado Aragua, en materia de ISAE.	Beneficios del Sistema de Gestión Tributaria en Línea (Geotributos)	Criterios Informativos	- Datos - Actividades - Estructuras - Recursos Informáticos - Recursos Materiales - Controles - Ingreso de Datos - Definición de Usuarios - Procesamiento de la Información - Emisión de Listado - Cálculo de Recargos - Consultas - Análisis de Resultados - Procedimientos - Formularios - Comprobantes - Claves de Acceso - Expediente - Sistema de Información - Internet - Hecho Imponible - Base Imponible - Alicuota - Declaración Definitiva - Liquidación de Impuestos - Percepción del Sistema - Recaudación Tributaria - Control de Contribuyentes - Automatización de los Procedimientos - Transparencia de la Información - Imagen del Municipio - Confidencialidad de la Información	Questionario II	1,2 3 4,5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15,16,17,18
		Tangibles	- Datos - Actividades - Estructuras - Recursos Informáticos - Recursos Materiales - Controles - Ingreso de Datos - Definición de Usuarios - Procesamiento de la Información - Emisión de Listado - Cálculo de Recargos - Consultas - Análisis de Resultados - Procedimientos - Formularios - Comprobantes - Claves de Acceso - Expediente - Sistema de Información - Internet - Hecho Imponible - Base Imponible - Alicuota - Declaración Definitiva - Liquidación de Impuestos - Percepción del Sistema - Recaudación Tributaria - Control de Contribuyentes - Automatización de los Procedimientos - Transparencia de la Información - Imagen del Municipio - Confidencialidad de la Información	Questionario I	24 25,26 27 28 29 30 31
		Intangibles	- Datos - Actividades - Estructuras - Recursos Informáticos - Recursos Materiales - Controles - Ingreso de Datos - Definición de Usuarios - Procesamiento de la Información - Emisión de Listado - Cálculo de Recargos - Consultas - Análisis de Resultados - Procedimientos - Formularios - Comprobantes - Claves de Acceso - Expediente - Sistema de Información - Internet - Hecho Imponible - Base Imponible - Alicuota - Declaración Definitiva - Liquidación de Impuestos - Percepción del Sistema - Recaudación Tributaria - Control de Contribuyentes - Automatización de los Procedimientos - Transparencia de la Información - Imagen del Municipio - Confidencialidad de la Información	Questionario I	24 25,26 27 28 29 30 31

Fuente: La Investigadora (2011)

ANEXO 5
VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ

Guía de Observación

Datos:

$$\sum X_i = 132 + 99 + 132 = 363 / 3 = 121$$

n= 11 preguntas

j= 3 expertos

$$V_{mx} = 4$$

Pei = ?

Cvci = ?

$$\sum M_x = \frac{\sum X_i}{j} = \frac{121}{3} = 40,33; \sum C_{vci} = \frac{\sum M_x}{V_{mx}} = \frac{40,33}{4} = 10,08;$$

$$P_{ei} = \frac{1}{j^3} = \frac{1}{3^3} = 0,037; C_{vci} = \frac{\sum C_{vci}}{n} - P_{ei} = \frac{10,08}{11} - 0,037 = 0,879$$

Cuestionario I

Datos:

$$\sum X_i = 372 + 279 + 372 = 1023 / 3 = 341$$

n= 31 preguntas

j= 3 expertos

$$V_{mx} = 4$$

Pei = ?

Cvci = ?

$$\sum M_x = \frac{\sum X_i}{j} = \frac{341}{3} = 113,67; \sum C_{vci} = \frac{\sum M_x}{V_{mx}} = \frac{113,67}{4} = 28,42;$$

$$P_{ei} = \frac{1}{j^3} = \frac{1}{3^3} = 0,037; C_{vci} = \frac{\sum C_{vci}}{n} - P_{ei} = \frac{28,42}{31} - 0,037 = 0,879$$

Cuestionario II

Datos:

$$\sum X_i = 216 + 162 + 216 = 594 / 3 = 198$$

n= 18 preguntas

j= 3 expertos

$$V_{mx} = 4$$

$$P_{ei} = ?$$

$$C_{vci} = ?$$

$$\sum M_x = \frac{\sum X_i}{j} = \frac{198}{3} = 66; \sum C_{vci} = \frac{\sum M_x}{V_{Mx}} = \frac{66}{4} = 16,50;$$

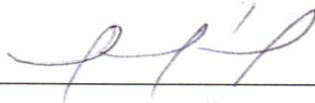
$$P_{ei} = \frac{1}{j^3} = \frac{1}{3^3} = 0,037; C_{vci} = \frac{\sum C_{vci}}{n} - P_{ei} = \frac{16,50}{18} - 0,037 = 0,879$$

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, **MIRNA LEON**, titular de la Cédula de Identidad N° **7.269.563** especialista en **CONTENIDO**, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos (**GUÍA DE OBSERVACIÓN, CUESTIONARIO I Y CUESTIONARIO II**) que van a ser empleados por la licenciada **ROSMERY HURTADO** para la realización del trabajo de grado titulado: **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN LÍNEA (GEOTRIBUTOS), IMPLEMENTADO POR EL SERVICIO AUÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO , SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR (ISAE) A LAS PEQUEÑAS Y EMPRESAS UBICADAS EN LA ZONA INDUSTRIAL DE SAN VICENTE II DEL MUNICIPIO GIRARDOT , ESTADO ARAGUA**; por lo que los mismos se consideran válidos y confiables desde el punto de vista del diseño del instrumento y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,



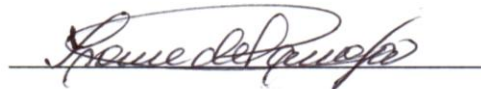
C.I. N°: 7.269.563

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, **LUISA DE SANOJA**, titular de la Cédula de Identidad N° **2.989.709** especialista en **CONTENIDO**, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos (**GUÍA DE OBSERVACIÓN, CUESTIONARIO I Y CUESTIONARIO II**) que van a ser empleados por la licenciada **ROSMERY HURTADO** para la realización del trabajo de grado titulado: **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN LÍNEA (GEOTRIBUTOS), IMPLEMENTADO POR EL SERVICIO AUÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO , SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR (ISAE) A LAS PEQUEÑAS Y EMPRESAS UBICADAS EN LA ZONA INDUSTRIAL DE SAN VICENTE II DEL MUNICIPIO GIRARDOT , ESTADO ARAGUA**; por lo que los mismos se consideran válidos y confiables desde el punto de vista del diseño del instrumento y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,



C.I. N°: 2989709

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, **ALBA DÍAZ DE MEREGOTE**, titular de la Cédula de Identidad N° **3.283.074** especialista en **METODOLOGÍA**, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos (**GUÍA DE OBSERVACIÓN, CUESTIONARIO I Y CUESTIONARIO II**) que van a ser empleados por la licenciada **ROSMERY HURTADO** para la realización del trabajo de grado titulado: **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN LÍNEA (GEOTRIBUTOS), IMPLEMENTADO POR EL SERVICIO AUÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO , SERVICIOS O DE ÍNDOLE SIMILAR (ISAE) A LAS PEQUEÑAS Y EMPRESAS UBICADAS EN LA ZONA INDUSTRIAL DE SAN VICENTE II DEL MUNICIPIO GIRARDOT , ESTADO ARAGUA**; por lo que los mismos se consideran válidos y confiables desde el punto de vista del diseño del instrumento y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,



C.I. N°: 3283074

ANEXO 6
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Método Kuder-Richardson

0,869

Confiabilidad del Instrumento Aplicado (Cuestionario I)
Método Alpha de Cronbach

Sujetos	Preguntas						Xi	X	S1
	19	24	25	26	28	31			
1	1	3	3	1	3	3	14	15	0,2
2	1	3	3	1	3	3	14	15	0,2
3	2	3	3	1	3	3	15	15	0
4	1	4	3	3	4	3	18	15	1,5
5	1	3	3	1	3	2	13	15	0,7
6	1	3	3	1	3	3	14	15	0,2
7	1	3	3	1	3	2	13	15	0,7
8	2	4	3	3	4	3	19	15	2,7
Xi	10	26	24	12	26	22			6
Xi	20	20	20	20	20	20			
S2	13	4,5	2	8	4,5	0,5	32		0,975

Confiabilidad del Instrumento Aplicado (Cuestionario II)
Método Kuder-Richardson

Preguntas															
Sujetos	1	3	4	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Xi	X	St
1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10	10	0
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
6	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	10	4,8
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
9	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	10	0
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
13	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	6	10	1,7
14	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	4	10	3,6
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	0,3
Xi	12	10	14	15	12	11	12	13	15	12	13	15			13
p	0,8	0,7	0,9	1	0,8	0,7	0,8	0,9	1	0,8	0,9	1			
q (1-p)	0,2	0,3	0,1	0	0,2	0,3	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0			
p*q	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0	1,4		

0,976

Confiabilidad del Instrumento Aplicado (Cuestionario II)

Método Alpha de Cronbach

Preguntas								
Sujetos	15	16	17	Xi	X	S2		
1	3	3	3	9	8,3	0,2		
2	3	3	3	9	8,3	0,2		
3	2	2	2	6	8,3	1,7		
4	3	2	4	9	8,3	0,2		
5	3	3	2	8	8,3	0		
6	3	3	3	9	8,3	0,2		
7	3	2	2	7	8,3	0,5		
8	3	4	4	11	8,3	2,5		
9	3	3	3	9	8,3	0,2		
10	2	2	2	6	8,3	1,7		
11	3	3	3	9	8,3	0,2		
12	2	2	2	6	8,3	1,7		
13	4	3	3	10	8,3	1		
14	4	3	2	9	8,3	0,2		
15	3	2	2	7	8,3	0,5		
Xi	44	40	40			2,1		
X	41	41	41					
S1	0,5	0,1	0,1	0,8			0,948	

ANEXO 7
CARTA INSTITUCIONAL A SATRIM



Gobierno Bolivariano
de Venezuela



Alcaldía del
Municipio Girardot



Maracay, 08 de Abril de 2011

Señores

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE POSTGRADO - ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA

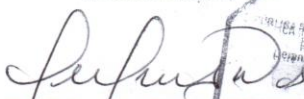
TRIBUTARIA

Presente.-

A través de la presente se hace constar que en la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua, mediante el departamento de SATRIM, se aplicó confiablemente el instrumento de recolección de datos denominado Cuestionario II, de la Tesis de Grado titulada: **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTION TRIBUTARIA EN LINEA (GEOTRIBUTOS) IMPLEMENTADO POR EL SERVICIO AUTONOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONOMICAS, DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO E INDOLE SIMILAR (ISAE) A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANA EMPRESAS UBICADAS EN LA ZONA IDUSTRIAL DE SAN VIECENTE II DEL MUNICIPIO GIRARDOT ESTADO ARAGUA.**

Sin más a que acotar y agradeciendo de antemano la atención que puedan suministrar al escrito, se suscribe.

Atentamente,


LCDR. JOAN BARRETO
GERENTE DE LIQUIDACIÓN



Alcaldía de Girardot
Ciudad Social El Nuevo Jardín
Página Web: www.alcaldiagirardot.gov.ve