

**PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE
ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO,
SERVICIO O DE ÍNDOLE SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN
EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL
(SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT, ESTADO ARAGUA,
ENMARcado EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA
25/11/2014.**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA TRIBUTARIA



**PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES
ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE
SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE
TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT,
ESTADO ARAGUA, ENMARCADO EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA
25/11/2014.**

Autora:

Lozada de Sousa, María de los A.

La Morita, Mayo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA TRIBUTARIA



**PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES
ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE
SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE
TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT,
ESTADO ARAGUA, ENMARCADO EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA
25/11/2014.**

Autora:

Lozada de Sousa, María de los A.

Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Especialista en Gerencia Tributaria

La Morita, Mayo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA TRIBUTARIA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES
ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE
SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE
TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT,
ESTADO ARAGUA, ENMARcado EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA
25/11/2014.**

Tutor:
Wilmer Pereda

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia Tributaria

Wilmer Pereda: _____

C.I.: _____

La Morita, Mayo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA TRIBUTARIA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES
ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE
SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE
TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT,
ESTADO ARAGUA, ENMARCADO EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA
25/11/2014.**

Asesor Metodológico:
Alba Díaz

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia Tributaria

Alba Díaz: _____

C.I.: _____

La Morita, Mayo 2016

Dedicatoria

A mis tesoros, Karen Mariana y Francisco Javier, quienes son la fuente de mi inspiración y quienes me impulsan a querer ser cada día mejor, todo lo que soy es por ustedes y para ustedes, los amo infinitamente.

Agradecimientos

Primeramente a Dios, por nunca desampararme tanto en los buenos como en los malos momentos, lo que pueda decir es poco por la gratitud que siento. Espero que siempre me bendigas.

A los Profesores Wilmer Pereda y Alba Díaz, por sus acertadas asesorías durante la elaboración de este Trabajo Especial de Grado.

A todos y cada uno de los profesores Del post grado de gerencia tributaria, quienes participaron en este Gran proceso de aprendizaje

Finalmente a mi esposo; Francisco Sousa, por su ayuda en los momentos que lo necesite, simplemente por estar allí, uno de mis pilares fundamentales.

PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT, ESTADO ARAGUA, ENMARCADO EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA 25/11/2014.

Autora:

Lozada de Sousa, María de los A.

Tutor:

Wilmer Pereda

Fecha:

Mayo, 2016

RESUMEN

La investigación que se presenta a continuación tuvo como finalidad evaluar el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar para su optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, estado Aragua, el trabajo de grado se define como una investigación de campo, de carácter descriptivo, con apoyo bibliográfico, donde la población y la muestra en estudio estuvo conformada por la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) y por quince (15) empresas contribuyentes adscritos a la Unidad perteneciente al Servicio Autónomo de Tributación Municipal. A la muestra se le aplicó una guía de observación que posee trece (13) interrogantes y un cuestionario dicotómico (SI – NO), contentivo de veintidós (22) preguntas, los instrumentos fueron validados por el juicio de tres (03) expertos, dando como resultado cero coma noventa y siete (0,97) y la confiabilidad se midió con el coeficiente KR20, dando como valor cero coma noventa y tres (0,93), el cual es considerado muy alto. La investigación dio como resultado que en términos generales las políticas de la institución han surtido efecto en lo que se refiere a la recaudación del impuesto, evidenciándose a través del registro de observación que la gestión financiera ha mejorado notablemente en el periodo 2014-2015, sin embargo, la investigación reveló la falta de utilización de los medios publicitarios para llevar información a los contribuyentes, así como el desconocimiento en el uso del sistema tributario en línea, además la falta de capacitación para la aplicación de la nueva Providencia Administrativa por parte de la Unidad y finalmente una falla en el mecanismo de fiscalización.

Descriptores: Impuesto, Ordenanza, Providencia, Gestión Financiera.

PROCESS OF RAISING ACTIVITIES TAX ON ECONOMIC INDUSTRY, TRADE, SERVICES OR SIMILAR MEASURES FOR OPTIMIZATION IN THE INDEPENDENT MUNICIPAL SERVICE TAX (SATRIM) THE MUNICIPALITY GIRARDOT, ARAGUA, FRAMED IN PROVIDENCE 001 DATED 25/11/2014.

Author:

Lozada de Sousa, María de los A.

Tutor:

Wilmer Pereda

Date:

May, 2016

SUMMARY

The research presented below was aimed at evaluating the process of collection of the Tax on Economic Activities of Industry, Trade, Service or similar nature for optimization in the Autonomous Service of Municipal Taxation (SATRIM) of the Municipality Girardot, Aragua state, degree work is defined as a field research, descriptive, with bibliographic support, where the population and study sample consisted of Unit Patent for Industry and Commerce of the Autonomous Service of Municipal Taxation (SATRIM) and fifteen (15) business taxpayers assigned to the unit belonging to the Autonomous Municipal Tax Service. A sample was applied an observation guide that has thirteen (13) questions and a dichotomous questionnaire (YES - NO), contentivo of twenty (22) questions, the instruments were validated by the trial of three (03) experts, giving as a result zero point nine seven (0.97) and reliability was measured with the coefficient KR20, giving as value zero point ninety-three (0.93), which is considered very high. The investigation resulted in general terms the policies of the institution have taken effect as regards tax collection, showing through the observation record that financial management has improved markedly in the period 2014-2015, however, the investigation revealed the lack of use of advertising media to carry information to taxpayers and ignorance in the use of the tax system online, and lack of training for the implementation of the new Administrative Order by the unit and finally a failure in the control mechanism.

Descriptors: Tax Ordinance, Providence, Financial Management.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Índice General.....	x
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Gráficos.....	xv
Índice de Figuras.....	xvii
Introducción.....	xviii
 CAPITULO I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	1
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
Justificación de la Investigación.....	10
 CAPITULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	17
Bases Legales.....	33
 CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	
Diseño y Tipo de Investigación.....	42
Población y Muestra.....	45
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
Técnica de Análisis de información.....	48
 CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	52
 CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99

LISTA DE REFERENCIAS.....	104
ANEXOS.....	110
A Operacionalización De Variables.....	111
B Guía de Observación.....	112
C Cuestionario.....	114

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Distribución Político territorial del Municipio Girardot.	28
2. Misión de la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal.	54
3. Visión de la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal.	54
4. Tipo de tributo.	56
5. Periodicidad del tributo.	57
6. Contribuyentes obligados.	58
7. Sistema de recaudación.	59
8. Procedimiento administrativo.	60
9. Declaración, autoliquidación y pago del impuesto.	61
10. Registro de Contribuyentes.	62
11. Clasificación de contribuyentes.	63
12. Pago del Impuesto.	64

13. Sanciones.	65
14. Políticas de Control.	66
15. Fiscalizaciones.	68
16. Recursos utilizados en la recaudación.	69
17. Proceso de recaudación.	70
18. Políticas de evaluación.	72
19. Políticas de recaudación.	73
20. Metas alcanzadas.	75
21. Proceso de pago.	76
22. Efectiva aplicación de la Ordenanza.	78
23. Actualización de Ordenanza.	79
24. Eficiencia del sistema SATRIM en línea.	81
25. Medios publicitarios.	82
26. Exenciones.	84

27. Exoneraciones.	85
28. Rebajas.	86
29. Base imponible.	87
30. Sanciones.	88
31. Manual de normas y procedimientos.	89
32. Procedimientos aplicados.	91
33. Programas de motivación a contribuyentes.	92
34. Incentivos por el pago del Impuesto.	94
35. Metas alcanzadas.	95

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Políticas de Control.	66
2. Fiscalizaciones.	68
3. Recursos utilizados en la recaudación.	69
4. Proceso de recaudación.	71
5. Políticas de evaluación.	72
6. Políticas de recaudación.	74
7. Metas alcanzadas.	75
8. Proceso de pago.	77
9. Efectiva aplicación de la Ordenanza.	78
10. Actualización de Ordenanza.	80
11. Eficiencia del sistema SATRIM en línea.	81
12. Medios publicitarios.	83
13. Exenciones.	84

14. Exoneraciones.	85
15. Rebajas.	86
16. Base imponible.	87
17. Sanciones.	88
18. Manual de normas y procedimientos.	90
19. Procedimientos aplicados.	91
20. Programas de motivación a contribuyentes.	93
21. Incentivos por el pago del Impuesto.	94
22. Metas alcanzadas.	96

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°	Pág.
1. Organigrama de SATRIM.	55

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización territorial del estado venezolano y gozan de personalidad jurídica y autonomía, y se constituyen en la entidad política de participación más directa al ciudadano.

Esta proximidad en las relaciones entre los contribuyentes y el municipio, exige de los mismos, la captación de recursos capaces de poder dar respuestas a las necesidades de servicios públicos de los habitantes de una comunidad, para lo cual es necesario contar con un eficiente sistema de recaudación de impuestos, tasas y demás contribuciones.

Al respecto, la Alcaldía del Municipio Girardot, tuvo a bien crear en el año 2001 el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) dentro de un concepto moderno de administración tributaria que responde a las necesidades que tiene el municipio de mejorar sustancialmente el sistema de recaudación, atacando a fondo los altos índices de evasión, elusión y defraudación fiscal, mediante la automatización y actualización de todas las tareas tributarias.

Una vez establecidos los lineamientos para su funcionamiento, el SATRIM desplegó una serie de actividades, tendientes a realizar la ejecución de obras y otras tributaciones que le competen, las cuales van dirigidas a satisfacer las necesidades de sus habitantes, manteniendo servicios municipales eficientes.

El propósito de la investigación es evaluar el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o

de índole similar por el servicio autónomo SATRIM, para que el Municipio Girardot pueda satisfacer las demandas de obras y servicios de sus habitantes.

Metodológicamente, el presente trabajo de grado se refiere a una investigación de campo de carácter descriptivo, con apoyo bibliográfico. De allí que la presente investigación, con la debida fundamentación metodológica, ha alcanzado el siguiente producto:

Capítulo I: El Planteamiento del Problema, donde se explica la situación objeto de estudio, los objetivos generales, específicos y justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, en él se encuentran los antecedentes, bases teóricas y legales que sirven de sustento para este trabajo; exponiéndose consideraciones de gran importancia acerca del proceso de recaudación de impuestos sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar del Municipio Girardot del estado Aragua.

Capítulo III: Marco Metodológico, trata del diseño y tipo de investigación, se define la población, la muestra e igualmente se definen las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Análisis de los resultados, se expone el diagnóstico de los mismos.

Capítulo V: Conclusiones, se plantean las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado.

Finalmente, se presenta la lista de referencias bibliográficas consultadas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Para que el estado pueda desempeñar sus funciones como ente regulador y controlador de manera eficiente, debe delegar autoridad a otros órganos que le ayuden a cumplir sus objetivos. En Venezuela la estructura del Estado o el Poder Público Nacional está constituido por todas aquellas instituciones u órganos del gobierno señaladas en la Constitución Nacional de Venezuela, con competencia a nivel nacional; como son el Poder Legislativo (Asamblea Nacional), el Poder Ejecutivo (Presidente o Presidenta, Vicepresidente o Vicepresidenta), el Poder Judicial (Tribunal Supremo de Justicia, Tribunales y Juzgados), el Poder Ciudadano (Fiscalía General de la República, Contraloría General de la República y Defensoría del Pueblo) y el Poder Electoral (Consejo Nacional Electoral).

En consecuencia de esto, el estado necesita, cada vez más de fondos que le permita cumplir sus funciones. Como bien se sabe la renta petrolera es el principal ingreso de la nación, lo cual, por sí solo resulta insuficiente para atender las competencias sociales, económicas y políticas que le corresponden; por esta razón se tuvieron que adoptar medidas conducentes para cubrir el déficit fiscal mediante la creación de nuevos tributos y la implementación de una serie de reformas con el fin de generar ingresos necesarios para soportar el creciente gasto público.

De acuerdo a lo anterior, Hernández (2006), expresa que el déficit fiscal es el:

Faltante en que incurre el Estado al intervenir, mediante el gasto público, en la actividad económica en forma directa. Representa el resultado negativo de la diferencia entre los ingresos y egresos, tanto del gobierno como de las entidades

paraestatales de control presupuestario directo e indirecto.
(Pág.105)

Tamayo (1997), explica que el gasto público es: “toda inversión monetaria del Estado, hecha por las autoridades competentes, en virtud de una autorización legal”. (Pág. 24). Por lo tanto el gasto público no es otra cosa más que un mecanismo mediante el cual los organismos públicos invierten los recursos previamente aprobados en el presupuesto público, en cumplimiento de las obligaciones comprometidas.

Moya (2003), afirma que los tributos son prestaciones exigidas en dinero por el Estado en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines (Pág. 173). Según el autor, se debe indagar esta definición de manera correlativa:

Los tributos son prestaciones en dinero: Característica de todo sistema monetario, aunque, la ley tributaria admite la prestación tributaria en especie. Estas legislaciones permiten que la prestación tributaria sea en especie, siempre y cuando sea pecuniariamente valuable.

Exigidas en ejercicio del poder de imperio: es la coerción por parte del Estado, un elemento primordial que ejecuta en virtud de su poder de imperio, en ejercicio de su potestad tributaria.

En virtud de una ley: La ley es el freno, el límite a la coerción. No puede existir un tributo sino se encuentra establecido previamente en una ley.

Para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines: Los tributos pueden tener fines fiscales, como es la obtención de recursos (ingresos) y fines extrafiscales, ajenos a la obtención de recursos.

Además el autor clasifica a los tributos en: Impuestos, Tasas y Contribuciones Especiales.

Todo lo anterior conlleva a que las entidades descentralizadas, en este caso las Alcaldías, estén obligadas a tratar de obtener ingresos propios para así minimizar su dependencia del gobierno central, quien aporta recursos a través del situado constitucional.

El Situado Constitucional, son todos aquellos recursos, que el Ejecutivo Nacional transfiere a las gobernaciones y Alcaldías, para que ellas financien sus gastos e inversiones en beneficio del personal que en ellas laboran y la colectividad que ellas asisten. Estos recursos se reparten en base al número de población del Estado y los Municipios.

Aparte del situado constitucional, los municipios también cuentan con otro tipo de ingresos, como por ejemplo los provenientes del Consejo Federal de Gobierno, el cual establece en su artículo N° 02 que tiene la finalidad de planificar y coordinar las políticas y acciones para el desarrollo del proceso de descentralización y transferencia de competencias del Poder Nacional a los estados y municipios.

Además de La Ley de Asignaciones Especiales para los Estados (LAEE); y por último pero no menos importante, de los ingresos propios, de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) que en su artículo 168 se le consagra la autonomía municipal para su sustento mediante la creación y recaudación de impuestos, aranceles y tasas, y dice textualmente así, Los Municipios constituyen la unidad política

primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley.

De igual manera, esta autonomía queda establecida en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM), que en su artículo N° 02 establece lo siguiente, El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la República y la ley. Y de esta manera, tener mayor libertad y capacidad para la realización de actividades concernientes al mejoramiento de los municipios.

Este tipo de ingresos se derivan principalmente de: las tasas por el uso de sus bienes o servicios; las tasas administrativas por licencias o autorizaciones; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar; los impuestos sobre inmuebles urbanos; vehículos; espectáculos públicos; juegos y apuestas lícitas; propaganda y publicidad comercial; las contribuciones especiales por mejoras sobre plusvalía de las propiedades generadas por cambio de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística.

Entre todos ellos, uno de los más importantes son los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar ya que es un impuesto que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica 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.

El Municipio Girardot cuenta con recursos propios, tales como los impuestos de inmuebles urbanos; actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar; propaganda comercial; impuestos sobre vehículos; espectáculos públicos; juegos y apuestas lícitas. Los ingresos provenientes de los municipios son de gran importancia para el mismo y teniendo en cuenta que estos han mermado sustancialmente debido fallas de presupuestos por parte del ejecutivo nacional ocasionando rebajas en el envío de los recursos estipulados a las diversas gobernaciones, debe suponerse que habrá significativas reducciones presupuestarias por lo cual se hace necesario mejorar la eficiencia en la recaudación de los recursos propios para que el municipio pueda brindar a sus habitantes una mejor calidad de vida y proyectar adecuadas políticas públicas.

Por lo anterior, los gobiernos locales, que resultan de la voluntad popular, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos, fomentan el bienestar y el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción, para lo cual requieren de recursos suficientes y deben contar con el aporte solidario de sus ciudadanos, lo cual redundará en la eficiencia y eficacia de su actuación lo que exige adecuar sus instituciones a una situación económica de austeridad.

Por lo tanto, la Alcaldía del Municipio Girardot del estado Aragua a partir del presente siglo consideró conveniente establecer políticas tributarias mediante la promulgación de diversas ordenanzas que le permitieran establecer procedimientos de atención al cliente, registros en el sistema, actualización de base de datos, elaboración de formularios, seguimiento de deudas y multas tributarias, orientación sobre control y declaraciones juradas y beneficios tributarios, para facilitar la evaluación de procedimientos y resultados obtenidos a fin de realizar una eficiente toma de decisiones.

Para tales fines se creó el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM, Año 2001) que es el ente encargado de dirigir y administrar el sistema de los tributos municipales, el cual encamina sus esfuerzos, hacia el logro de fortalecer el área tributaria, desarrollando una serie de mecanismos y procedimientos de control, mediante el establecimiento de un sistema eficiente y eficaz que logre alcanzar un equilibrio económico y social que garantice el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Maracay.

Cabe destacar que, entre los sistemas de impuestos ordinarios y extraordinarios que administra el SATRIM, se encuentra el Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar, el cual por constituir una fuente de ingreso debe llevar un control y evaluación constante para garantizar la eficiencia en el manejo y recaudación de dicho impuesto. Además, establece la necesidad de diagnosticar el cumplimiento de las normas de recaudación establecidas en la ordenanza respectiva, para lo cual se creó la Unidad de Industria y Comercio adscrita a SATRIM encargado de llevar un control en cuanto a la verificación, fiscalización y recaudación de dicho impuesto.

Corresponde a dicha unidad recaudar los impuestos que deben ser cancelados por todas aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan de manera permanente o eventual todas aquellas actividades contempladas en el clasificador de actividades anexo a la respectiva ordenanza municipal, tales como: actividades industriales (fabricación de telas, construcción de maquinarias, etc.); Actividades de servicios de expendio de alimentos y bebidas; Actividades de seguros, reaseguros y servicios relacionados con éstas; Actividades de servicios; entre muchas otras, que se realicen en la jurisdicción del Municipio Girardot del estado Aragua.

Otra de las políticas implementadas por la Alcaldía del Municipio Girardot del estado Aragua, fue la promulgación de la Providencia 001 en fecha 24 de Noviembre del 2014. Esto con la finalidad de establecer los procedimientos y requisitos que deben cumplir las personas naturales, jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, para la presentación electrónica de las declaraciones de ingresos brutos municipales, tanto del impuesto causado durante el ejercicio fiscal 2014; como el causado durante el ejercicio 2015, a través de la modalidad de pagos anticipados mensuales, conforme lo pauta la ordenanza vigente. El alcance de esta Providencia es municipal y se circunscribe a la extensión territorial del Municipio Girardot del Estado Aragua.

Sin embargo, el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar, de la unidad antes mencionada, no ha sido todo lo eficiente que se esperaba, dado que se han generado una serie de irregularidades y obstáculos en el cumplimiento de los objetivos de la gestión que se había establecido la institución para cubrir los gastos operativos en el ámbito administrativo; como por ejemplo fallas en los planes de recaudación, conocimiento y desinformación por parte del contribuyente que primero inicia su negocio y luego se entera de sus obligaciones tributarias, fallas en el sistema SATRIM en línea, por nombrar algunas. Y a pesar de que se incrementó la recaudación no se ha alcanzado un nivel satisfactorio en cuanto al logro de las metas fijadas, lo que compromete el desarrollo de obras y servicios.

Por lo tanto, de no mejorar la situación que presenta la Unidad de Industria y Comercio no se podrá utilizar eficazmente los recursos técnicos y humanos y no se garantizará de manera objetiva una gestión tributaria

eficiente, disminuyendo de manera sustancial los ingresos y la calidad de los servicios, afectando directamente a los ciudadanos.

Por todo lo descrito anteriormente, se hace necesario resumir toda la problemática empleando para ello las interrogantes de la investigación que a continuación se detallan:

¿Cuáles son las características organizacionales de la Unidad de Industria y Comercio bajo jurisdicción del Servicio Autónomo de Tributación Municipal?

¿Cómo es el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal?

¿Cuál es el contenido de la normativa legal que rige la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal?

Formulación del Problema

¿Cuáles serán los resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2015 en la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal?

Objetivo General

Evaluar el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar para su optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, estado Aragua, enmarcado en la Providencia 001 de fecha 25/11/2014.

Objetivos Específicos

1.-Identificar las características organizacionales de la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal.

2.-Describir el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal.

3.-Determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del municipio Girardot estado Aragua.

4.-Indicar algunas estrategias con el propósito de solventar las debilidades encontradas en el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar

en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del municipio Girardot estado Aragua.

Justificación de la Investigación

De acuerdo a lo indicado en los párrafos anteriores y fundamentado en Méndez (2001) quien define que "Una vez seleccionado el tema de la investigación y definido el planteamiento del problema, se deben indicar las motivaciones que llevan al investigador a desarrollar el proyecto" (p. 58).

La presente investigación estuvo dirigida a evaluar la recaudación, con el fin de optimizar e incrementar los ingresos provenientes del Impuesto Sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar en el municipio Girardot del estado Aragua, identificando las debilidades y deficiencias del sistema y determinando las causas que generan el incumplimiento de las obligaciones tributarias de dicho impuesto.

Por otra parte, esta investigación cobró gran importancia, ya que la Alcaldía del mencionado municipio no cuenta con herramientas eficaces, que le permitan llevar el control y seguimiento constante a este tipo de imposición, lo que implica el desarrollo de una gestión ineficiente en cuanto a los procedimientos que se aplican para lograr el pago por parte de los contribuyentes de manera oportuna; y evitar la morosidad e incumplimiento de las obligaciones tributarias; pudiendo así obtener más fondos para suplir las diferentes necesidades existentes en el municipio.

Además, dada la importancia que representan los impuestos municipales para la comunidad, y en el sentido de que esta última necesita de estos para el mantenimiento de las obras y la prestación de servicios permanentes que

permitan el normal desarrollo de las actividades de sus habitantes, la justificación de la investigación se explica debido a que se dió a conocer las debilidades del proceso de recaudación de Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot del estado Aragua y optimizarlo.

Finalmente, el presente estudio se constituyó en un surtidor de conocimiento profesional y servirá como antecedente y fuente de consulta para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En el presente capítulo, se expondrán aquellos aspectos conceptuales que servirán de base a la investigación, los cuales abarcan los antecedentes previos al estudio, las bases teóricas y legales en las cuales se sustenta la investigación.

Respecto a esto, Tamayo (2001) expone, que el marco teórico se refiere a: "La teoría del problema que nos ayuda a precisar y a organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas". (Pág.97).

Por otra parte, Sabino (2000), comenta:

El marco teórico, también llamado marco referencial (y a veces, aunque con un sentido más restringido, denominado así mismo marco conceptual) tiene precisamente este propósito: dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. (Pág. 47).

Antecedentes de la Investigación

En esta parte de la investigación se presenta en forma resumida, una sinopsis de trabajos de investigación que han sido desarrollados en los últimos años y cuyos hallazgos, conclusiones y formulaciones teóricas, sirven de reseña y tienen relación con la presente investigación. Entre estas investigaciones, se mencionan las siguientes:

Arroyo Johanna (2013), realizó una investigación titulada: **“La Planificación Estratégica en el Impuesto a las Actividades Económicas del Municipio Maracaibo”**, presentado en la Universidad Privada “Dr. Rafael Bellosso Chacín” como requisito para optar al grado de Magíster en Gerencia Tributaria; y cuyo propósito fue analizar los elementos de la planificación estratégica del Impuesto a las Actividades Económicas en el Municipio Maracaibo, dado a que este tipo de impuesto sobre las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar son los tributos que gravan ingresos brutos que se originan de una actividad económica tanto de personas naturales como jurídicas. Esta investigación está enmarcada en una investigación documental con diseño descriptivo.

En esta investigación se llegó a la conclusión de que dicho municipio debe maximizar la planificación estratégica de la recaudación del impuesto a las actividades, de tal forma que no llegue a ser gravosas para el desenvolvimiento de sus actividades, además se recomienda tomar en cuenta los resultados reflejados, para incorporar una planificación de tipo compleja e impulsar estrategias diseñadas en el ámbito impositivo, organizacional, económico y político, como también estrategias para el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece la normativa tributaria y la Ordenanza al impuesto a las actividades económicas en el Municipio Maracaibo.

Esta investigación sirvió de apoyo a la presente investigación, debido a que representó un precedente sobre la problemática que se investigó. De ella se tomó la importancia de la planificación estratégica para la recaudación del Impuesto a las Actividades Económicas.

Pérez D. Leída (2012), realizó una investigación a la que tituló: **“Estrategia Tributaria para la optimización de la recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas en el comercio informal del sector alimentos en la Urb. La Esmeralda, Municipio San Diego”** en la Universidad de Carabobo Campus Bárbula para optar al grado de Especialista en Gerencia Tributaria. Esta investigación tuvo como objetivo general proponer una estrategia tributaria para la optimización del proceso de recaudación de Impuestos sobre Actividades Económicas en el comercio informal del sector alimentos en la Urb. La Esmeralda manzana “F” Municipio San Diego, Estado Carabobo. La metodología de la investigación se presentó bajo la modalidad de proyecto factible sustentada en las normas y leyes tributarias municipales, como la Ley Orgánica del Poder Público Municipal y Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas, así como también consultas a otras investigaciones especializadas en obligaciones tributarias, teniendo como componente determinante el impulso de la cultura tributaria.

La investigación arrojó las siguientes conclusiones: necesidad de diseñar una propuesta, tomando en consideración, por medio de planes de acción la realización de un censo de los comerciantes informales, fortalecimiento de la cultura tributaria, la elaboración de un registro de comercios informales de la zona por parte de la Alcaldía, revisión de los programas computarizados existentes, asesorías y colaboración en materia tributaria por parte de los funcionarios de la Dirección de Hacienda Municipal, construcción de instalaciones comerciales en sitios apropiados, desarrollo de alianzas estratégicas con los Colegios de Profesionales, ya que todas estas actividades contribuirían a mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas del Comercio Informal del sector alimentos en la Urb. La Esmeralda manzana “F” del Municipio San Diego.

La situación antes descrita constituyó un precedente para la investigación actual ya que muestra un panorama de desaprovechamiento de los ingresos propios de la alcaldía proveniente de los impuestos municipales. Lo cual sirvió a la investigación para demostrar que el establecimiento de planes de acción conduce al logro de los objetivos propuestos.

Carly A. Alberto S. (2011), presentó una investigación titulada: **“Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia)”**, presentado en la Universidad de los Andes, con el fin de optar al grado de Especialista en Ciencias Contables, Mención Tributos Área Rentas Internas. Éste tuvo como objetivo principal la evaluación de los procesos de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Colón del estado Zulia. Y se realizó con un diseño de campo de tipo evaluativo.

Se llegó a la conclusión de que la dirección de hacienda de la alcaldía del municipio Colón presenta deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos, representado en la inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de gran importancia; además que no ofrecen orientaciones a los contribuyentes y no poseen un sistema automatizado acorde. Es por ello que se brinda una propuesta de implementar un sistema de recaudación, para que se mejore este proceso.

Esta investigación significó un aporte para la presente investigación, ya que evidenció la deficiencia administrativa dentro de la alcaldía, lo que no

permite el cobro efectivo de los impuestos municipales y dificulta la labor de obtener ingresos propios. De ella se tomó como referencia, la importancia de la organización administrativa y la existencia y correcto uso de los manuales de procedimientos dentro de las organizaciones, ya que esto permite corregir los procesos, lo que permitirá optimizar la recaudación.

Chacón Gabriela (2011), desplegó una investigación titulada: **“Propuesta de un Manual de Procedimiento para el cálculo, determinación y pago del Impuesto Sobre Actividades Económicas, Industriales, Comerciales, Servicios o de Índole Similar para la empresa Química Venezolana, S. A.”**, presentada en la en la Universidad de Carabobo Campus La Morita, para optar al grado de Especialista Tributario. Tuvo como objetivo principal la propuesta de un manual de procedimientos que le permitiera a la empresa Química Venezolana, C.A. Sobre el impuesto de Actividades Económicas, Industriales, Comerciales, Servicios o de Índole Similar.

Se llegó a la conclusión de que en la empresa la única actividad generadora de este impuesto es la venta de medicina y productos veterinarios al mayor y detal a nivel nacional, la cual se realiza desde su establecimiento principal ubicado en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, además se detecto que la empresa estudiada realiza el cálculo, determinación y pago del Impuesto según lo establece la Ordenanza, sin embargo, existen procedimientos que se pueden mejorar con el fin de cumplir cabalmente con los lineamientos establecidos en la Ordenanza Municipal y fortalecer la eficiencia y eficacia de las actividades. Finalmente se determinó que los manuales de procedimientos facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere el trabajo humano a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de

orientar y mejorar los esfuerzos de los miembros de la organización para lograr la adecuada realización de las actividades encomendadas.

Esta investigación significó un aporte para la presente investigación, ya que evidenció que es necesario para las empresas implementar nuevos pasos y cronogramas para la determinación de este impuesto y de esta manera coadyuvar al municipio a la correcta recaudación del impuesto de Actividades Económicas, Industriales, Comerciales, Servicios o de índole Similar.

Bases Teóricas

En todo trabajo de investigación las bases teóricas contribuyen al perfeccionamiento de un análisis documental, en la cual el investigador hace una interpretación cónsona de los resultados obtenidos de la investigación, ya que esta le permite conformar un basamento conceptual para fortalecer los juicios y criterios que emita. Asimismo, le permite hacer un ordenamiento lógico que va desde lo general a lo específico, reseñando planteamientos razonables en función de la investigación por medio de diferentes estudios.

Según, Arias (2004), señala que:

Las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas. (Pág.14)

En este sentido, en la siguiente sección se presentan todos los conceptos, términos y leyes que se encuentran directamente relacionados con el tema de la presente investigación.

Evaluación

La evaluación supone un análisis de la medida en que las actividades han alcanzado objetivos específicos. Este análisis se realiza a partir del uso de enfoques o metodologías de análisis.

López Yepes (2000), al referirse a la evaluación, en el contexto de las ciencias de la documentación, considera que la evaluación es la valoración cualitativa y cuantitativa y la crítica objetiva de todos los elementos que constituyen el proceso de la investigación científica con ayuda de los métodos adecuados.

Sanz Menéndez (2004) define a la evaluación como: "...un instrumento para determinar la asignación de recursos, un mecanismo para cambiar estructuras organizativas y definir nuevos incentivos, o para valorar los resultados en ciertas áreas científicas en relación con las necesidades. Es un método para proveer información de carácter evaluativo sobre algunos aspectos relacionados con la investigación (los objetos: individuos, proyectos, centros, programas, políticas, etc.) contra algunos criterios u opiniones (que van de desde la excelencia investigadora a los efectos socio-económicos) (Pág. 5).

En este sentido, el objetivo de los procedimientos de evaluación es la obtención de medidas con respecto al logro de objetivos establecidos, sobre

los factores que afectan a la promoción de dicho logro y sobre los cambios necesarios para mejorar en el futuro (Spinak, 2001) (Pág.42).

La evaluación del rendimiento de la actividad científica abarca tres procesos, según establecen Bellavista y otros (1997): La evaluación "ex ante" (appraisal), la evaluación del proceso y la evaluación "ex post". La primera permite una aproximación a los aspectos económicos, sociales, científicos y tecnológicos de programas e instituciones, así como de centros de investigación o universidades. Requiere el análisis de resultados anteriores, juzgando las cualidades intrínsecas de un proyecto con anticipación de un grupo o de una persona, basándose en resultados anteriores. La evaluación "ex post" (evaluation) es la relativa a los procesos de investigación ya finalizados, y permite la discusión de los resultados científicos y tecnológicos, además de los económicos y sociales relacionados con éstos. La evaluación de proceso (monitoring) es importante "dada su capacidad de informar durante el desarrollo e implementación de un programa. De esta manera, permite efectuar cambios o tomar medidas correctoras en función de los resultados de la evaluación continua". (Pág.26)

Recaudación

La recaudación es muy importante, ya que le permite a los gobernantes obtener los fondos que destinan al desarrollo de obras públicas y al mantenimiento del Estado en general.

De acuerdo con León (2000), la recaudación es la acción desplegada por la administración para hacer ingresar a la hacienda municipal el producto de los impuestos.

Es por ello, de acuerdo a lo que plantea Sierra (1997) que: “Las tareas de control y fiscalización de los impuestos municipales, se interrelacionan estrechamente con la recaudación de los mismos” (Pág.5). Lo cual significa que estas tareas deben ser complementadas en todo órgano municipal de modo de lograr mayores niveles de eficiencia.

Actualmente las distancias se acortan cada vez más y no se requiere de presencia física para el desarrollo de las actividades del día a día; existe la posibilidad de utilizar mecanismos innovadores que permitan la mayor facilidad a los ciudadanos a la hora de cumplir con sus deberes impositivos.

Así, Parra (2002), realiza un análisis de las formas novedosas de recaudación de los impuestos municipales y determina que: “la autoliquidación por parte del ciudadano, puede efectuarse mediante depósito bancario directo, autorización de descuento en cuenta e incluso por la vía electrónica de Internet, mediante el uso de cuentas propias o tarjeta de crédito” (Pág.17).

De acuerdo con el planteamiento anterior, existen variadas alternativas que pueden implantar, de modo que al ciudadano se le facilite el cumplimiento de sus deberes tributarios.

Entre esas variadas formas de la recaudación, pueden citarse, además de la autoliquidación, el establecimiento de diversos sitios en el municipio al cual puedan acudir los ciudadanos a cancelar sus impuestos, así como incentivos que estimulen el pago puntual, tales como descuentos por pronto pago.

Al respecto Sierra (1997) plantea que: “el descuento por pronto pago es una vía utilizada para que los ciudadanos se sientan incentivados al pago puntual de sus impuestos” (Pág.7)

Asimismo, es importante destacar que las Direcciones de Hacienda de los Municipios deben realizar estimaciones y proyecciones para cada año fiscal, acerca de cuáles serán los ingresos previstos por concepto de impuestos. En este sentido Sierra (1997) refiere, “... la importancia de realizar previsiones en el pago probable de los impuestos por los ciudadanos y empresas contribuyentes” (Pág.9)

Impuesto Sobre las Actividades Económicas Industriales, Comerciales, de Servicio o de Índole Similar

Una actividad se ejerce con carácter empresarial, profesional o artístico cuando suponga la ordenación por cuenta propia de medios de producción y de recursos humanos, o de uno de ambos, con la finalidad de intervenir en la producción o distribución de bienes o servicios; por lo tanto, este impuesto municipal grava de forma directa la realización de cualquier tipo de actividad económica, tanto personas físicas como jurídicas. A diferencia de otros impuestos, su importe es constante independientemente del balance de la actividad.

Según González, R. (2001), el impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar (antes denominado impuesto a la patente de Industria y Comercio), se remonta a la época medieval, cuando los señores feudales o soberanos entregaban una carta - patente a sus súbditos, lo cual representaba una autorización para que estos ejercieran una determinada actividad, que podía ser industrial, comercial o un

oficio; por lo cual el soberano cobraba una tasa, que era la contraprestación del servicio que se le permitía prestar al vasallo por el desarrollo de sus actividades.

Según Moya (2006), el impuesto a las actividades económicas es un impuesto que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica, de industria, comercio, servicios o 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.

Para Ruiz (1998), el impuesto a las actividades económicas cumple las siguientes características:

- a. Es un impuesto directo, debido a que la inmediatez del hecho imponible con la base imponible y la exigibilidad de la obligación tributaria, incentivan la traslación del gravamen a los precios de los bienes o servicios, sin perjuicios de las trabas externas que pueden existir para ello.
- b. Es un impuesto real, porque para su cuantificación, ni la base imponible ni la alícuota toman en cuenta las condiciones subjetivas de los destinatarios legales tributarios, sino tan sólo la actividad que ellos ejercen con habitualidad, lo cual constituye una manifestación subjetiva de riqueza de los eventuales sujetos pasivos.
- c. Es un impuesto territorial, en cuanto recae exclusivamente sobre aquellas actividades ejercidas en un todo o en parte, dentro del ámbito físico de la jurisdicción local que lo impone.
- d. Es un impuesto periódico, ya que a diferencia de los impuestos instantáneos, en los cuales la obligación de pagar el impuesto se relaciona con un momento o acto determinado, existe una alícuota constante, que se

relaciona con la actividad cumplida durante el tiempo señalado por la ordenanza respectiva, y que se proyecta sobre el monto de ingresos de periodo predeterminado.

e. Es un impuesto proporcional. La tarifa aplicable en unidades tributarias (UT) es constante, y el monto del gravamen a pagar se determinara sobre la base de los ingresos brutos, aun cuando se fije un mínimo tributable para cada actividad económica lucrativa, de industria, comercio o servicios.

f. Es un impuesto de efecto regresivo.

Candal (2005), plantea que en Venezuela, el denominado impuesto de patente de industria y comercio, o actualmente impuesto sobre las actividades económicas industriales, comerciales, de servicio o de índole similar, ha tenido un doble carácter. Primero, como autorización para ejercer actividades industriales y comerciales, y segundo, como impuesto sobre tales actividades.

Según Ruiz (1998), el hecho imponible en el impuesto sobre actividades económicas, es la realización de actos y operaciones en el ejercicio de las actividades industriales y/o comerciales en jurisdicción del municipio de que se trate.

Actividades industriales:

Para Candal (2005), las actividades industriales se encuentran dirigidas a producir, obtener, transformar o perfeccionar uno o varios productos naturales o sometidos previamente a otro proceso industrial preparatorio.

Según Ruiz (1998), las actividades industriales son actividades de transformación de recursos, mediante la utilización de métodos distintos a los

utilizados para explotar la tierra, con el objeto de elaborar o transformar física o químicamente materias primas.

Actividades comerciales:

Candal (2005), establece que son todas aquellas actividades que tienen por objeto la circulación y distribución de productos, bienes y servicios; entre productores, intermediarios y consumidores, y en general, aquella actividad constituida por actos definidos subjetiva y objetivamente como actos de comercio por la legislación mercantil.

Ruiz (1998), expone que las actividades comerciales son aquellas que se realizan intermediando entre quienes producen y quienes consumen a través de la concurrencia de actos de comercio en forma profesional, independiente y con ánimo de lucro.

Actividades de servicio:

Candal (2005), plantea que las actividades de servicio constituyen todas las actividades dirigidas a satisfacer las necesidades o conveniencias de los consumidores o usuarios, por medio de una acción de hacer a cambio de una contraprestación.

Servicio Autónomo de Tributación Municipal "SATRIM"

El Servicio Autónomo de Tributación Municipal, identificado con las siglas "SATRIM", funciona como un Servicio Autónomo Municipal. No tiene personalidad jurídica, ni patrimonio propio, depende de la Alcaldía de Girardot, posee autonomía funcional y financiera, además de su propio sistema profesional y de recursos humanos; contribuye activamente en la

formulación de políticas fiscales-tributarias, para modernizar eficaz y eficientemente el sistema de recaudación de los tributos municipales, de conformidad con lo previsto en la Ordenanza de impuesto sobre las actividades económicas industriales, comerciales, de servicio o de índole similar publicada en Gaceta Municipal N° 18.908 Extraordinaria de fecha 30/10/2014.

El SATRIM fue creado dentro de un concepto moderno de administración tributaria, que responde a las necesidades que tiene el municipio de mejorar sustancialmente el sistema de recaudación, atacando a fondo los altos índices de evasión, elusión y defraudación fiscal, mediante la automatización y actualización de todas las áreas tributarias.

Cabe destacar que, entre los sistemas de impuestos ordinarios y extraordinarios que administra el SATRIM, se encuentra el impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de índole similar, el cual por constituir una fuente de ingreso debe llevar un control y evaluación constante para garantizar la eficiencia en el manejo y recaudación de dicho impuesto. Además, establece la necesidad de diagnosticar el cumplimiento de las normas de recaudación establecidas en la ordenanza respectiva, para lo cual se creó la Unidad de Patente de Industria y Comercio adscrita a SATRIM encargado de llevar un control en cuanto a la verificación, fiscalización y recaudación de dicho impuesto.

Este sistema tiene por misión fortalecer el área tributaria de la Alcaldía de Girardot; mediante la implementación de un procedimiento eficiente y eficaz en las áreas de Fiscalización, Recaudación y Liquidación, Auditoría Fiscal, Administración y Control de Gestión; a través de la adecuada administración y optimización de los recursos financieros técnicos y humanos, que tenga

como objetivo 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 sus habitantes.

Así mismo, El SATRIM tiene como 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.

Municipio Girardot

El Municipio Girardot está ubicado en la parte Centro Norte del Estado Aragua, tiene una extensión de 311, 57 Km². lo que representa el 4,32% del territorio regional y sus límites son: **NORTE** Limita con el Mar Caribe, desde Punta Mosquito, con coordenadas N: 1.161.700 - E: 648.700. De allí continúa en sentido Este hasta llegar al punto denominado Punta de Guayamuré, Coordenadas N: 163.400 - E: 656.700. **SUR** Limita con el Lago de Valencia desde la desembocadura del Caño Colorado 0 Tucupido, coordenadas N: 1.128.100 - E: 625.800, de allí continúa en línea recta en dirección Oeste hasta llegar al sitio denominado Portachuelo de La Cabrera, coordenadas N: 1. 134.300 - E: 646.400. **ESTE** Limita con los Municipios Santiago Mariño y Francisco Linares Alcántara desde Punta de Guayamuré coordenadas No. 1.163.400 - E: 656.700 ascendiendo hacia el sur, hasta llegar a la desembocadura en el Lago de Valencia, coordenadas N: 1.128.400 - E: 652.800. **OESTE** Limita por el Estado Carabobo desde el Portachuelo de La

Cabrera, siguiendo al sitio donde comienzan los límites con el municipio Mario Briceño Iragorry, coordenadas No. 1.137.000 - E: 647.800 de allí en sentido Noroeste hasta llegar a un punto mosquito coordenadas N: 1.161.700 - E: 648.700.

El nombre del municipio rinde homenaje al prócer independentista y coronel antioqueño Atanasio Girardot, quien se unió al ejército del Libertador Simón Bolívar en Nueva Granada durante la preparación de la Campaña Admirable y murió combatiendo en la Batalla de Bárbula en septiembre de 1813.

Girardot, es uno de los municipios más poblados del estado venezolano de Aragua y cuya capital, la ciudad de Maracay, es asimismo la capital de este Estado. Geográficamente está situado en el noroeste del estado Aragua y limita al norte con el mar Caribe, al sur con el municipio Libertador, al este con los municipios Santiago Mariño y Linares Alcántara y al oeste con el lago de Valencia, los municipios Mario Briceño Iragorry y Ocumare de la Costa de Oro y el vecino estado de Carabobo.

El municipio Girardot se divide en 8 parroquias: 7 urbanas y 1 foránea.

Cuadro 1

Parroquia	Superficie	Población (2001)	Densidad	Capital
Andrés Eloy Blanco	km ²	53.649 hab.	hab./km ²	Maracay
Choroní	km ²	4.292 hab.	hab./km ²	Choroní
Joaquín Crespo	km ²	42.190 hab.	hab./km ²	Maracay

José Casanova Godoy	km ²	66.791 hab.	hab./km ²	Maracay
Las Delicias	km ²	48.957 hab.	hab./km ²	Maracay
Los Tacariguas	km ²	62.778 hab.	hab./km ²	Maracay
Pedro José Ovalles	km ²	60.407 hab.	hab./km ²	Maracay
San José	km ²	57.061 hab.	hab./km ²	Maracay
Municipio Girardot	km ²	396.125 hab.	hab./km ²	Maracay

Fuente: Alcaldía Municipio Girardot (2015)

Actividades Económicas

El municipio se destaca por su potencial pesquero y comercial. No obstante Girardot cuenta con 12 zonas industriales establecidas, que representa el 40% del total regional. Posee recursos turísticos-recreacionales tanto naturales como culturales. También posee diversidad de institutos de educación superior.

Autonomía Municipal

La Autonomía Municipal según Blanco (1998), “es la facultad o aptitud que tiene el municipio, como persona jurídica publica territorial para administrarse y gobernarse a sí mismo, dentro de su competencia, cumpliendo fines públicos específicos y haciendo uso para ello de normas y órganos de gobierno propio”. (Pág. 99)

La Autonomía Municipal está limitada por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela e incluso dicha autonomía se llevara a cabo siempre que las competencias asignadas permitan la incorporación y participación de la ciudadanía en el proceso que implique la gestión pública.

La autonomía de los municipios comprende según el artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000) lo siguiente:

- a. Político: la elección de sus autoridades, sin intervención del Ejecutivo Nacional, ya que son elegidas (las autoridades locales) mediante el voto universal, directo y secreto.
- b. Normativo: la gestión de las materias de su competencia. A través de sus Cámaras Municipales crean sus normas o leyes pertinentes a su competencia, sin intervención del Congreso de la República (Poder Legislativo Nacional).
- c. Tributario: La creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

La autonomía municipal es relativa, ya que su autonomía se encuentra limitada por la propia constitución de la República; es decir; se encuentra limitada por el constituyente.

Hacienda Pública

Moya, (2000), al respecto expone lo siguiente: “El Sistema Financiero o Hacienda Pública Nacional comprende bienes, renta y deudas que forman el activo y el pasivo de la Nación, y todos los demás bienes y rentas cuya administración corresponde al Poder Nacional”. (Pág.59)

La Hacienda Pública Municipal está constituida al igual que la Hacienda Pública Nacional, por los bienes, ingresos y obligaciones que forman su activo y pasivo, así como los demás bienes y rentas cuya administración corresponde al ente municipal. Hay que destacar que las deudas y los

pasivos integran también a la Hacienda Pública Municipal y no como erróneamente se percibe que es sólo el conjunto de bienes patrimoniales. De acuerdo a la definición legal de Hacienda Pública Municipal, el Activo Municipal está conformado por los bienes muebles e inmuebles que por cualquier título forme parte del patrimonio municipal, o aquellos destinados en forma permanente a algún ramo, algún establecimiento o servicio del Municipio.

Los bienes municipales se dividen en bienes del dominio privado y del dominio público, dentro de esta última categoría de bienes están los ejidos, que de acuerdo a disposición constitucional son inalienables e imprescriptibles, salvo que el Concejo con exposición razonada y con el voto favorable de una mayoría calificada proceda a su desafectación, integran también los bienes del dominio público las vías terrestres y lo que el Municipio adquiera por causa de utilidad pública.

El Alcalde es el responsable de la Hacienda Pública Municipal, por lo cual le corresponde la dirección de su administración financiera y el régimen del control está atribuido al Concejo Municipal, Consejo Local de Planificación Pública, Contraloría Municipal y el Control Ciudadano.

Las Ordenanzas determinan la regulación sobre adquisición, enajenación y administración de los bienes municipales, así como la capacidad de endeudamiento y el cronograma de honrar los pasivos.

Providencia Administrativa 001 (24/11/2014)

La providencia administrativa es un concepto jurídico que corresponde al área del Derecho Administrativo; este acto es llevado a cabo cuando las

decisiones de la Administración Pública no tienen el carácter de decretos o resoluciones, es decir se consideran como un trámite o comunicado sin sustento jurídico ni justificación legal alguna.

Según Crespo (2010), la providencia administrativa es un acto administrativo que se genera en una decisión del órgano de la administración pública, cuando no le corresponda la forma de decreto o resolución (Pág. 254).

La Providencia 001 de fecha 24/11/2014 emanada por la Alcaldía del Municipio Girardot establece los procedimientos y requisitos que deben cumplir las personas naturales, jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, para la presentación electrónica de las declaraciones de ingresos brutos municipales, tanto para el impuesto causado durante el ejercicio fiscal 2014; como para el impuesto causado durante el ejercicio 2015, a través de la modalidad de pagos anticipados mensuales, conforme lo pauta la ordenanza vigente.

El alcance de esta Providencia es municipal y se circunscribe a la extensión territorial del Municipio Girardot del Estado Aragua.

La Providencia entró en vigencia a partir del día 24 de Noviembre del año 2014, en todo el territorio del municipio Girardot del Estado Aragua.

Estrategias

Las estrategias son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en condiciones ventajosas.

Según Mintzberg (2001), una estrategia “es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar” (Pág. 5). Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner orden y asignar con base tanto en sus tributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización; con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipa los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

El autor citado, expone que toda estrategia contiene las siguientes dimensiones: En primer lugar, las estrategias formales efectivas contienen tres elementos esenciales (1) las metas u objetivos que debe alcanzarse, (2) las políticas que quieran o limitan las acciones, (3) los límites establecidos. En segundo lugar, las estrategias efectivas se desarrollan alrededor de conceptos claves, con la finalidad de tener cohesión, no solo comprende lo impredecible, sino también lo desconocido, puesto que resulta imposible el poder predecir de manera precisa cada una de las fuerzas que pueden contraponerse.

Bases Legales

Las bases legales constituyen un aspecto de gran importancia dentro de cualquier investigación, ya que ellos proporcionan el marco jurídico del estudio que se está realizando.

Las leyes rigen la conducta social de toda persona, lo que también aplica en el ámbito de organización y control de gestión municipal; ya que se debe organizar dentro de determinados cánones y hacer funcionar dentro de determinados procedimientos. En Venezuela existen una gran variedad de

disposiciones legales que regulan este aspecto así como diferentes organismos abocados a tal fin.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, 19 de Febrero de 2009), en su Capítulo IV Del Poder Público Municipal, enmarca todo lo referente al Poder Publico Municipal, haciendo referencia a la creación de los municipios, su organización político administrativa, organización territorial, ingresos, etc. Específicamente los Artículos 168 y 180, contemplan la facultad de los municipios para ejercer funciones de forma autónoma, sin contravenir otros principios constitucionales y legales del ordenamiento jurídico venezolano.

De igual manera, el ejercicio autónomo de la función tributaria municipal es un aspecto importante que, de acuerdo al artículo 299, procura la distribución justa de las cargas públicas, siempre que dicha facultad exista o sea establecida a través de la ley respectiva según lo indica el artículo 317.

En cuanto a los ingresos la Constitución en su artículo 179 establece los ingresos de los municipios:

1. Los procedentes de su patrimonio, incluso el producto de sus ejidos y bienes.
2. Las tasas por el uso de sus bienes o servicios; los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios, o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución, etc.

La actuación municipal se enmarca legalmente de manera general en la Constitución pero es a través de las ordenanzas municipales en donde se establecen específicamente los mecanismos de organización y control de cada una de las actividades que se desarrollen en los municipios.

Código Orgánico Tributario

El Código Orgánico Tributario, menciona en su artículo 1 que:

Las normas de este Código se aplicaran en forma supletoria a los tributos de los estados, municipios y demás entes de la división político territorial. El poder tributario de los estados y municipios para la creación, modificación, supresión o recaudación de los tributos...

De esta manera, el Código Orgánico Tributario, al igual que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, sienta las bases para que el poder municipal pueda ejercer la potestad autónoma tributaria que por ley le corresponde.

Obligación Tributaria

El Código Orgánico Tributario (Gaceta Oficial N° 6.152 de fecha 18 de Noviembre de 2014) en su artículo 13 expone al respecto que:

La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter

personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

La obligación tributaria es una obligación de dar (pagar el tributo), de hacer (cumplir con los deberes formales, declaración jurada), de soportar (aceptar inspecciones, fiscalizaciones) y por último es una prestación accesoria (pagar las multas, intereses, etc.).

Dentro de las características de la obligación tributaria se puede mencionar que es un vínculo personal entre el Estado y el sujeto pasivo, tiene su fuente en la ley; es autónoma frente a otras instituciones del derecho público y su cumplimiento se puede asegurar por medio de garantía real o con privilegios especiales.

Elementos de la Obligación Tributaria

Los elementos de la obligación tributaria son:

1. El sujeto Activo o ente acreedor del Tributo.

Figura que asume la posición acreedora de la obligación tributaria y a quien le corresponde el derecho de exigir el pago del tributo debido. La figura del sujeto activo recae normalmente sobre el Estado sin embargo, la ley puede atribuir la calidad de sujeto activo a otros entes u organismos públicos. El sujeto activo o ente acreedor del Impuesto sobre Actividades Económicas, de industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar es la Administración Tributaria Municipal.

2. El Sujeto Pasivo o ente Deudor del Tributo.

El contribuyente es el sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria. 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.

3. El Hecho Imponible.

La causa de la obligación tributaria es el motivo al cual se vincula el tributo, equivale al "hecho imponible" o "hecho generador". El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación.

Según Fraga, L; Vilorio, M y Sánchez, S (2005); el hecho imponible se define como:

El presupuesto hipotético y condicionante en el cual se describen de manera típica ciertos actos o hechos cuya realización por o con respecto a un sujeto determinado (contribuyente), en un lugar y en un tiempo concreto, origina el nacimiento de la obligación tributaria y por tanto legitima al ente titular de la potestad tributaria para determinar, liquidar y recaudar el tributo. (Pág.14)

Así mismo en el Código Orgánico Tributarios (Gaceta Oficial N° 6.152 de fecha 18 de Noviembre de 2014), expone en el artículo 36 que: “El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria”. De igual

manera en el artículo 37 se establece en qué condiciones se considera ocurrido el hecho imponible.

Ley de Orgánica del Poder Público Municipal.

Tal cual como se evidencia en su artículo 1 esta ley tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, gobierno, administración, funcionamiento y control de los Municipios y demás entidades locales.

En lo referente a la obligación tributaria, el Código Orgánico Tributario vigente establece en su artículo 13 que, la obligación tributaria surge entre el Estado en las diferentes expresiones de Poder Público, siendo por supuesto el Poder Público Municipal uno de ellos, ya que en los municipios específicamente las alcaldías son entes recaudadores de tributos.

Ordenanza del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio Servicio o de Índole Similar (2014)

La presente ordenanza establece los procedimientos y requisitos que deben cumplir las personas naturales, jurídicas o entidades colectivas para el ejercicio de las actividades industriales, comerciales, de servicio o de índole similar, cumpliendo con lo establecido en el Artículo 160 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, el cual señala que los tributos para que puedan ser cobrados y administrados por los municipios deben estar enmarcados y establecidos en las ordenanzas respectivas. El alcance de esta ordenanza es municipal y se circunscribe a la extensión territorial del Municipio Girardot del Estado Aragua.

En la primera parte de la ordenanza comprendida desde el Artículo 1 hasta el Artículo 7, establece las funciones y objetivos de la ordenanza, y se define lo que se considera como actividad económica y sus clasificaciones: actividad industrial, actividad comercial, actividad de servicio, y actividad financiera. De igual manera se definen en los artículos consecutivos, el término de licencia e Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio Servicio o de Índole Similar y se establece que los ingresos brutos serán la base imponible de la determinación de dicho impuesto.

El título siguiente está comprendido, desde el artículo 8 hasta el artículo 11, referido al concepto de los sujetos activos y pasivos, donde el sujeto activo de la obligación jurídica tributaria, es el Municipio Girardot del Estado Aragua, como el ente público acreedor del tributo. Los sujetos pasivos están representados por todas aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan una actividad económica con fines de lucro dentro de la jurisdicción del municipio. Así mismo se especifica quienes son considerados, a los efectos de esta ordenanza, como sujetos pasivos y quienes no son considerados como tal.

En este título se describe todo lo referido a la base imponible del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria Comercio, Servicios o de Índole similar; dicho impuesto se grava sobre los ingresos brutos efectivamente producidos en un período de tiempo que va desde el 01 de enero hasta el 31 de Diciembre de un respectivo año, define que se considera como ingresos brutos para los distintos tipos de actividad ejercidas por los contribuyentes salvo los que se consideren específicamente de naturaleza civil, por otra parte el artículo 12 párrafo tercero define al hecho imponible como el que resulta del ejercicio de cualquier actividad lucrativa en el marco de la jurisdicción del municipio.

Desde el artículo 13 hasta el artículo 44, se describen todas las funciones y procedimientos inherentes al organismo encargado de la administración tributaria en el municipio Girardot (Registro de Información Municipal), se menciona también los requisitos para registrar e inscribir establecimientos, que ejerzan actividades económicas dentro del municipio, tanto para personas jurídicas como naturales, estableciendo procedimientos y documentación necesaria para estar operando bajo la norma en el municipio.

Desde el artículo 45 hasta el artículo 94, se establecen los procedimientos por los cuales se regirán las declaraciones, por parte de los establecimientos que mantengan una actividad económica en el mismo, la autoliquidación y el pago de impuestos lo establecen los artículos del 66 al 73, en donde se especifica de manera muy explícita sus exenciones, exoneraciones y rebajas, a su vez los procedimientos a seguir para la cancelación de los tributos.

Desde el artículo 94 hasta el artículo 118, se describen los medios con que cuenta el Registro Municipal para la verificación del pago de impuestos por parte de los contribuyentes, el cual está constituido por un conjunto de funcionarios de reconocida solvencia profesional, quienes serán los encargados de velar y supervisar todo lo referente a la supervisión de las actividades económicas en el municipio.

El siguiente título conformado por los artículos del 142 al 158 respectivamente, se refieren a las disposiciones finales de la ordenanza, entre las cuales se destaca que dentro del año 2015 se mantendrá la modalidad de pago anual y trimestral, respecto al pago del impuesto causado durante el ejercicio fiscal 2014. Además, instaurará y exigirá a partir del 01 de Enero de 2015 la modalidad de pagos anticipados, conforme lo

pauta la ordenanza vigente, para el impuesto que se cause en el 2015, inclusive en lo adelante.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico comprende el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos.

Al respecto Carlos Sabino (2000) dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables” (Pág. 118).

Así mismo Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (Pág.16).

Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Tipo de Investigación

Considerando el objetivo que se persigue en la presente investigación, el mismo se correspondió por sus características a una investigación de campo, de carácter descriptivo, con apoyo bibliográfico.

La Investigación de Campo constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Arias (2004) expresa, "La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna" (Pág. 28).

El manual de la UPEL (2005) destaca que:

La investigación de campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo. (Pág.14).

Por otro lado Tamayo (2001), expone que la investigación es de tipo campo "cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual son denominados primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión" (Pág. 110).

Por todo lo antes descrito, es que la investigación se ajustó a una investigación de campo; debido a que la investigación buscó describir el problema a través de los datos recopilados directamente de la realidad, que sirvieron de información para evaluar las causas y los efectos del problema observado.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Bisquerra (1997) Expone que: “la investigación descriptiva es aquella que está dirigida a reflejar las características del fenómeno objeto del estudio” (Pág.108).

Por tanto, el primer carácter de esta investigación fue de tipo descriptivo ya que buscó desarrollar una imagen o fiel representación del fenómeno estudiado a partir de sus características.

Para Hurtado (1998), en los estudios evaluativos, “...la tarea fundamental del investigador mismo y de la comunidad científica es valorar el proceso investigativo en término de sus resultados, logro de objetivos, pertinencia de las actividades realizadas, alcances, aportes y limitaciones del investigador.” (Pág. 179).

Por lo que, el segundo carácter de esta investigación fue de tipo evaluativo ya que buscó valorar el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar.

Población y Muestra

La población, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

En este sentido la población es definida por Tamayo y Tamayo (1999) como “la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de análisis a estudiar poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (Pág.114)

En el caso específico de esta investigación la población estuvo representada por siete (07) personas, las cuales laboran en la Unidad de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM).

De acuerdo con Arias (2006) un muestreo probabilístico es “el proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.” Del mismo modo define al muestreo al azar simple como “el procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero y de uno.” (Pág.83)

La muestra en esta investigación fue probabilística, y estuvo constituida por siete (07) personas. Comprendida la muestra sólo por trabajadores de la Unidad de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de información.

Con el propósito de obtener la información necesaria para el logro de los objetivos se consideró conveniente utilizar técnicas e instrumentos de recolección que contribuyeron a la obtención de datos necesarios para la investigación. Según Méndez (2001) “Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación y la entrevista”. (Pág.137)

Morales (1999), define a las técnicas de recolección de datos como “los procedimientos o conjuntos estructurados de actividades mediante las cuales se observan hechos de la realidad”. (Pág.56)

Arias por su parte (2004), acota que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información en el proceso de investigación”. (Pág.55)

En la presente investigación, dada su naturaleza, se utilizó la técnica de la observación y la encuesta. Hurtado (2000) sostiene que “la observación constituye un proceso de atención, recopilación, selección y registro de información” (Pág. 449). Por otra parte Sabino (2000) destaca que “resulta indispensable registrar toda observación que se haga, para poder organizar luego lo percibido en un conjunto coherente.” (Pág. 152).

Por otra parte, es importante resaltar que la observación utilizada corresponderá a la tipología participante, la cual según Tamayo y Tamayo (2000) definen observación participante como: “aquella en la que el investigador juega un papel determinado dentro de la comunidad en la cual se realiza la investigación” (Pág.100).

En tal sentido, se manejó una guía de observación que pudo dar cumplimiento a los objetivos específicos número uno y dos, los cuales consistieron en identificar las características generales y funcionales de la unidad de recaudación y de este modo apreciar los procedimientos administrativos en la misma. A su vez describir el proceso de recaudación del Impuesto a fin de determinar si se cumple con lo establecido en la Ordenanza.

Igualmente, se contó con la técnica de la encuesta, la cual según Sabino (2000), la define como:

Es exclusivo de las ciencias sociales. Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos obtenidos. (Pág.104).

Busot (1996), define la encuesta como “aquella que permite conocer las opiniones y actitudes que muestran las personas” (Pág.148). Bernal (2000), la define como “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación”. (Pág.222)

La aplicación de la encuesta hizo posible hacer un análisis cuantitativo de las respuestas obtenidas de la muestra. Con el propósito de indagar cuáles eran las deficiencias existentes en la Unidad de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), departamento encargado y vinculado a la recaudación del Impuesto sobre Actividades

Económicas, de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar y de esta manera dar a conocer las necesidades y sugerencias de los contribuyentes.

Para aplicar la encuesta, en este estudio se empleó un cuestionario, el cual Tamayo y Tamayo (2000), indica que “constituye una forma concreta de la técnica de encuesta, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones”. (Pág.101). El mismo contó con preguntas cerradas, de carácter dicotómico, es decir, con alternativas de respuesta Sí o No. Hernández, Fernández y Baptista (2004) acotan que “las preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y estos deben circunscribirse a ellas” (Pág. 277).

En este sentido, se aplicó este instrumento a la muestra seleccionada de un grupo de siete (07) personas, trabajadores de la Unidad de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos de la investigación y establecer las debilidades del proceso de recaudación de impuesto objeto de estudio.

Técnicas de Análisis de información.

Una vez recopilada la información necesaria por medio del cuestionario diseñado para tal fin, se procedió a clasificar los datos con arreglos a ciertos criterios de sistematización. La labor de clasificación tuvo dos operaciones fundamentales, lo que significó pasar los datos en bruto a los datos procesados. Para ello se establecieron las siguientes clasificaciones:

Datos cuantitativos, cuando las características son susceptibles a medidas.

Según Sabino (2000), el análisis cuantitativo:

Este procedimiento de operación se efectúa, naturalmente con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido se presenta como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a los cuales se le han calculado sus porcentajes y presentados convenientemente. (Pág.190)

El objetivo de una investigación cuantitativa es el de adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables.

Para el análisis cuantitativo, se procedió a organizar, clasificar, tabular, y graficar dichos datos por medio del método de tabulación simple porcentual de acuerdo a la frecuencia de las respuestas recolectadas a lo largo de la investigación, logrando facilitar la visualización, interpretación y explicación de cada uno de los datos que se obtengan.

Datos cualitativos, cuando se trate de cualidades y propiedades que sólo pudieran ser consideradas a nivel nominal, ya que no son susceptibles a medidas. El análisis cualitativo se realizó cotejando los datos referidos a un mismo aspecto y en él se trató de evaluar la confiabilidad de la información obtenida mediante la aplicación previa de los instrumentos elaborados con estos propósitos. Sabino (2000), se refiere al análisis cualitativo como: “Aquel que procederemos a hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general recogido mediante fichas de uno u otro tipo” (Pág.193).

Adicionalmente, se hizo uso de los métodos estadísticos en el presente trabajo de investigación, incluyendo la recolección de datos, análisis y aplicación. Ellos ayudaron a decidir qué datos obtener, y cómo usarlos en forma óptima; contribuyeron en la mejor comprensión de los requisitos y las

expectativas de los contribuyentes. Entre los métodos estadísticos que fueron utilizados se tienen los gráficos circulares, estos ayudaron a la investigadora a diagnosticar los problemas y sugerir enfoques de cálculos adecuados para el diagnóstico estadístico posterior.

Descripción de los procedimientos a emplear en la investigación.

La investigación parte de la observación de la situación actual de las estrategias utilizadas en el proceso de recaudación del Impuesto Sobre Actividades económicas. Se debe observar la estrategia de recaudación que aplican en los manuales de procedimientos que tengan relación con el tributo. También se debe analizar el marco legal que rige la aplicación de dicho impuesto como lo es su Ordenanza Municipal. Esto permite determinar los elementos que integraran las mejoras de la estrategia utilizada en el proceso de recaudación de dicho tributo y optimizar el presupuesto de ingresos del Municipio en estudio.

A continuación se presentan los distintos pasos académicos y administrativos que se llevarán a cabo, a los efectos de la realización de este estudio:

Fase I: Definición de una tarea temática, la cual abarcó la problemática a estudiar.

Fase II: Planteamiento del problema: consistió en la definición de la situación problemática.

Fase III: Delimitación de la Investigación: se incluyó la tarea de fijar los objetivos específicos para estudio a desarrollar.

Fase IV: Se desarrolló el marco teórico, antecedentes de la investigación y la operacionalización de variables.

Fase V: En esta fase se elaboró y validó el instrumento; para su aplicación a la población objeto de estudio.

Fase VI: Se procedió al análisis de los resultados, conclusiones del diagnóstico y recomendaciones finales.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos en relación a la investigación realizada en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot del estado Aragua, específicamente en la Unidad de Patente de Industria y Comercio. Para la obtención de éstos, la investigadora utilizó como instrumentos de recolección de datos una guía de observación, así como una encuesta aplicada a través de un cuestionario conformado por veintidós (22) preguntas cerradas con alternativas de respuestas SI o NO; igualmente se hizo uso de diagramas circulares para la representación de una serie de datos para obtener una mayor comprensión de las tendencias de los resultados obtenidos por las respuestas emitidas de las personas que conforman la muestra de la investigación.

Los resultados se agruparon con el propósito de obtener una información confiable, respecto a esto Ballestrini (2003), comenta:

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de la investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías; la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados, en función de las interrogantes de la investigación. (p. 169)

Por otra parte, el diagnóstico que se obtuvo en la investigación se realizó de acuerdo a los datos estadísticos obtenidos en la aplicación del cuestionario en forma de encuesta a la población y muestra seleccionada y la información obtenida en la hoja de registro. Para Sabino (2003):

El análisis cuantitativo se efectúa naturalmente, con toda la información numérica y resultante de la investigación. Esto luego del procesamiento que ya se le había hecho, se presentará como un conjunto de tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente. (134)

Basado en lo expuesto por Ballestrini, más adelante, se presentan los datos expuestos en cuadros, con el fin de facilitar el análisis e interpretación de los resultados, a través de los cuales se sustentó la investigación, a fin de incrementar su comprensión.

De igual manera contribuye al planteamiento de recomendaciones que permitan mejorar el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar.

A continuación se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de los distintos instrumentos utilizados en la investigación y el análisis respectivo.

Análisis de la Guía de Observación

Objetivo 1: Identificar las características organizacionales de la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal.

Item 1: ¿Cumple SATRIM con la misión establecida en el manual?

Cuadro 2

Misión:
Somos un servicio público con un patrimonio humano, orientado a la recaudación de los tributos municipales, con la finalidad de contribuir al bienestar social del Municipio Girardot del Estado Aragua.

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Revisando las políticas establecidas por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) y observando el funcionamiento organizacional de la unidad de Patente de Industria y Comercio se pudo constatar que se han optimizado los recursos técnicos con la finalidad de facilitar el proceso de recaudación e incrementar los ingresos a través de un sistema tributario eficiente que permita brindar una mejor calidad de vida a los habitantes del Municipio Girardot.

Item 2: ¿Cumple SATRIM con la visión establecida en el manual?

Cuadro 3

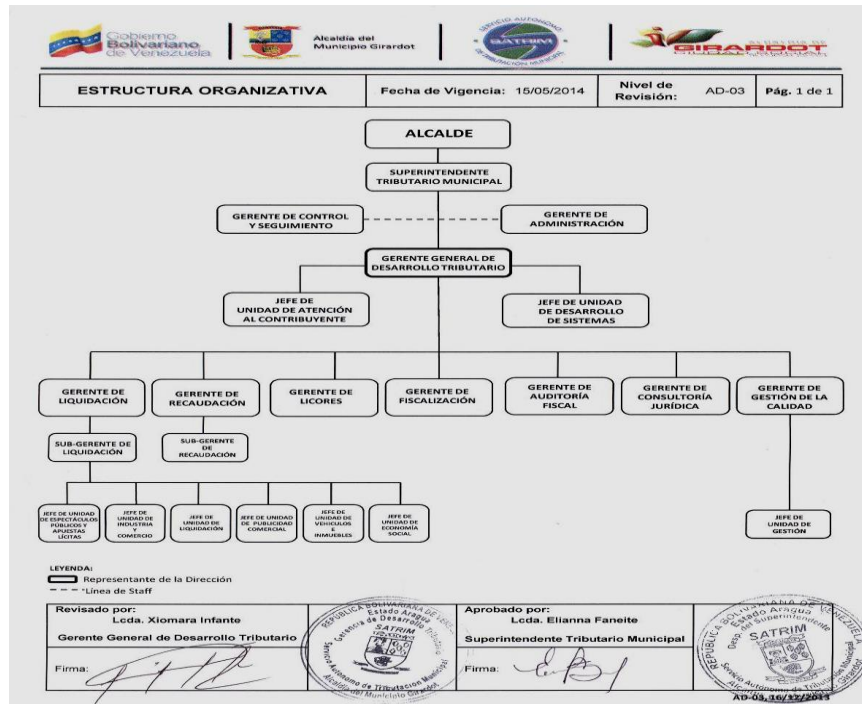
Visión:
Convertirnos en un servicio público modelo, con calidad en los procesos de recaudación y atención oportuna a los contribuyentes y usuarios del Municipio Girardot del Estado Aragua.

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Mediante la revisión del manual de normas y procedimientos de la unidad y la observación de la actividad dada en la misma se pudo constatar que la intención está dirigida a cumplir con la misión, sin embargo todavía el sistema presenta algunas fallas que ameritan que el contribuyente sea dirigido a la unidad de ATM (Atención tributaria municipal) para que su situación sea solventada en el sistema.

Item 3: ¿Cumple SATRIM con la estructura establecida en el manual?

Figura 1. Organigrama de SATRIM



Fuente: SATRIM, (2014)

Análisis: A través de la revisión del manual de normas y procedimientos presentes en la unidad y la verificación de la misma pude constatar que la unidad cumple con la estructura organizativa planteada.

Item 4: ¿Cumple SATRIM con el tipo de tributo establecido para el Impuesto, según lo establecido en la Ordenanza?

Cuadro 4

Tipo de tributo:
ARTÍCULO 55º: El monto del impuesto regulado en esta ordenanza en los artículos 4, 45 y 51, se determinará por anualidades con declaraciones anticipadas mensuales y se pagará de acuerdo a las disposiciones establecidas en esta ordenanza, salvo las excepciones establecidas en la misma, aplicando a la base imponible la tarifa contenida en el Clasificador de Actividades que es parte integrante de esta Ordenanza, el cual consiste en un catálogo de las actividades comerciales, industriales, de servicios o de índole similar que pudieran realizarse en jurisdicción del Municipio Girardot, a las cuales se les atribuye un código de identificación, una alícuota que se aplicará sobre la base imponible correspondiente a ese ramo y un mínimo tributable para los casos en que proceda.

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Al realizar la revisión de la Ordenanza de Impuesto sobre las actividades económica, industriales, comerciales, de servicio o de índole similar del Municipio y contrastarla con la realidad ejercida dentro de la unidad logré determinar que se cumple cabalmente con el tributo establecido para este tipo de impuesto.

Item 5: ¿Cumple SATRIM con la periodicidad de tributo, según lo establecido en la Ordenanza?

Cuadro 5

Periodicidad del tributo:
ARTÍCULO 55º: El monto del impuesto regulado en esta ordenanza en los artículos 4, 45 y 51, se determinará por anualidades con declaraciones anticipadas mensuales y se pagará de acuerdo a las disposiciones establecidas en esta ordenanza, salvo las excepciones establecidas en la misma...

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: La revisión de la Ordenanza, en este sentido, y su comparación con la realidad aplicada a los contribuyentes, arrojo que se respeta la anualidad para la liquidación del impuesto, sin embargo las declaraciones mensuales por lo general reciben prorrogas, debido a que el sistema presenta errores y en muchos otros casos por reprogramación por imprevistos.

Item 6: ¿La Ordenanza Municipal establece cuales son los contribuyentes obligados al tributo?

Cuadro 6

Contribuyentes obligados:
ARTICULO 9º: Son sujetos pasivos de la obligación tributaria en calidad de contribuyentes, toda persona natural o jurídica que realice en forma habitual o eventual en jurisdicción de este Municipio, las actividades económicas a las que contrae el artículo 2 de la presente Ordenanza...
ARTÍCULO 10º: Son sujetos pasivos del impuesto establecido en la presente Ordenanza en calidad de responsables solidarios, aquellos que sin

tener el carácter de contribuyentes, deben cumplir con las obligaciones y deberes atribuidos a los contribuyentes...

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Mediante La revisión de la Ordenanza, con respecto al nombramiento de los contribuyentes, y su cotejo con la data llevada en la unidad de Patente de industria y comercio, constaté que la Ordenanza establece quienes son los contribuyentes obligados al tributo.

Objetivo 2: Describir el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal.

Item 7: ¿La Ordenanza Municipal establece el sistema de recaudación establecido para el Impuesto?

Cuadro 7

Sistema de recaudación:
ARTICULO 47º: Para la realización de la declaración en línea del Impuesto sobre Actividades Económicas el sistema le solicitará al contribuyente lo siguiente: 1. Haber pagado la tasa correspondiente para la renovación de la Licencia... 2. Estar solvente con todos los tributos municipales... 3. Estar inscrito en el Registro Electrónico de contribuyentes... 4. Cualquier otro documento que requiera el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM)...

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Habiendo revisado la Ordenanza presente en la unidad y establecido la comparación con la realidad del contribuyente y el sistema en línea mencionado en el artículo, conseguí confirmar que el sistema de recaudación a utilizar por los contribuyentes se menciona en la Ordenanza respectiva.

Item 8: ¿La Ordenanza Municipal establece el procedimiento administrativo establecido para el Impuesto?

Cuadro 8

Procedimiento administrativo:
ARTÍCULO 1º: La presente Ordenanza regula y establece los procedimientos, requisitos y obligaciones o deberes que deben cumplir las personas naturales y jurídicas para ejercer de forma permanente o eventual las actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, u otras contempladas en el clasificador de actividades económicas anexo a esta Ordenanza; que se realicen en la jurisdicción del Municipio Girardot del Estado Aragua...

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Después de haber analizado la Ordenanza de Impuestos sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole Similar y comparando con la realidad observada, logré constatar que en ella se establece el procedimiento administrativo para el cálculo y liquidación del impuesto sujeto a estudio.

Item 9: ¿La Ordenanza Municipal instituye el procedimiento de liquidación y cobro establecido para el Impuesto?

Cuadro 9

Declaración, Autoliquidación y Pago del Impuesto:
ARTICULO 45º: Dentro del plazo y en las condiciones que se presentan en la presente Ordenanza, los contribuyentes y en su caso, los responsables, que ejerzan las actividades en forma permanente, están obligados a: 1.-Presentar en la oportunidad que señala esta Ordenanza, vía electrónica y siguiendo las especificaciones técnicas establecidas en el portal de la Alcaldía del Municipio Girardot, específicamente en el enlace de SATRIM en línea, una declaración anticipada mensual... 2.- Presentar en la oportunidad que señala esta Ordenanza, vía electrónica y siguiendo las especificaciones técnicas establecidas en el portal creado por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal SATRIM para tal fin, una declaración definitiva anual... ARTICULO 46º: La declaración jurada definitiva de ingresos brutos electrónica deberá ser realizada por los contribuyentes o responsables, entre el primer día hábil de Enero y el 31 de Enero de cada año y comprenderá el periodo fiscal a declarar del uno (01) de Enero al treinta y uno (31) de Diciembre del año inmediatamente anterior...

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: De acuerdo a la revisión realizada a la Ordenanza, determiné que la misma establece el proceso detallado para la liquidación y cobro del impuesto objeto de estudio.

Item 10: ¿La Ordenanza Municipal establece el proceso de registro de los contribuyentes obligados al Impuesto?

Cuadro 10

Registro de Contribuyentes:
ARTICULO 13º: Para determinar el número, la ubicación y demás características de los sujetos al pago del impuesto, se formará un registro de información de contribuyentes del impuesto sobre Actividades Económicas de todos los sujetos que realizan actividades gravables en jurisdicción del Municipio Girardot y se le otorgará un Número de Identificación Fiscal del Municipio Girardot (NIFG), para cuya elaboración se tendrán en cuenta las especificaciones contenidas en las planillas o modelos de solicitud utilizados para obtener la Licencia...
ARTICULO 14º: El registro de información de contribuyentes de impuesto sobre actividades económicas debe mantenerse permanentemente actualizado...
ARTICULO 16º: Se mantiene el registro electrónico para los contribuyentes de impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole Similar dentro del Municipio Girardot, a través del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM).
ARTICULO 17º: Deberá inscribirse en el registro a que se refiere el artículo anterior, toda persona natural o jurídica que realice actividades económicas de Industria, Comercio, Servicio o de Índole Similar en la jurisdicción del Municipio Girardot...

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Efectivamente pude constatar que la Ordenanza establece expresamente el proceso exacto para la inscripción en el Registro de Contribuyentes.

Item 11: ¿La Ordenanza Municipal establece el proceso de clasificación de los contribuyentes obligados al Impuesto?

Cuadro 11

Clasificación de contribuyentes:
ARTICULO 11º: A los fines de esta Ordenanza , se entiende por contribuyente la persona natural o jurídica que sea propietaria o responsable de un establecimiento comercial , industrial, de servicio o de índole similar, o que sin serlo, realicen actividades económicas sujetas a gravamen en la presente Ordenanza. PARÁGRAFO UNICO: A los efectos de aplicación de la presente Ordenanza, se tiene como criterio de permanencia o localización en jurisdicción del Municipio Girardot lo siguiente: • Contribuyentes Residentes o Permanentes: Son aquellos que realizan actividades económicas de forma habitual y teniendo establecimiento o base fija dentro de la jurisdicción del Municipio... • Contribuyentes eventuales: Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan una actividad mercantil dentro de la jurisdicción del Municipio Girardot por un tiempo determinado o realicen una obra o servicio temporal...

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: La Ordenanza establece de forma clara la clasificación de los tipos de contribuyentes dentro del Municipio y que están obligados al pago del tributo.

Item 12: ¿La Ordenanza Municipal establece el proceso de pago de los contribuyentes obligados al Impuesto?

Cuadro 12

Pago del Impuesto:
ARTICULO 66º: El pago del impuesto generado por el ejercicio de sus actividades en forma permanente correspondiente al periodo de que se trate, con base a los ingresos brutos obtenidos, se hará exigible mediante pagos anticipados, conforme a lo previsto en los artículos 46 y 55. Vencido el término para pagar el impuesto, los contribuyentes están obligados a pagar intereses moratorios a la tasa establecida en el Código Orgánico Tributario.

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Claramente la Ordenanza establece en sus artículos el proceso de pago a seguir por cada uno de los contribuyentes dentro del Municipio.

Item 13: ¿La Ordenanza Municipal instituye las sanciones establecidas para los contribuyentes obligados al Impuesto?

Cuadro 13

Sanciones:
ARTICULO 108º: Las sanciones que imponga el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), por incumplimiento por parte de los contribuyentes y/o responsables, de los deberes u obligaciones de carácter

formal contenidas en la presente Ordenanza se impondrán previo cumplimiento del procedimiento establecido en el Código Orgánico Tributario...

ARTICULO 109º: Las sanciones para las contravenciones a esta Ordenanza serán aplicadas por el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), sin perjuicio de los recursos que contra ellas puedan hacer los contribuyentes o responsables y sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones legales. Las sanciones aplicables son:

- a. Multa.
- b. Suspensión de la Licencia.
- c. Cierre temporal del establecimiento.
- d. Revocación de la Licencia.
- e. Clausura del establecimiento.
- f. Cualesquiera otras establecidas en el Código Orgánico Tributario, aplicable a la materia tributaria municipal.

Fuente: Lozada, M (2016)

Análisis: Mediante el estudio de la Ordenanza y la explicación recibida de la persona a cargo del área en la Unidad de Patente de Industria y Comercio pude constatar que las sanciones reflejadas en la Ordenanza son las aplicadas por los funcionarios a cargo de las fiscalizaciones.

Análisis del Cuestionario

Objetivo 3: Determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del municipio Girardot estado Aragua.

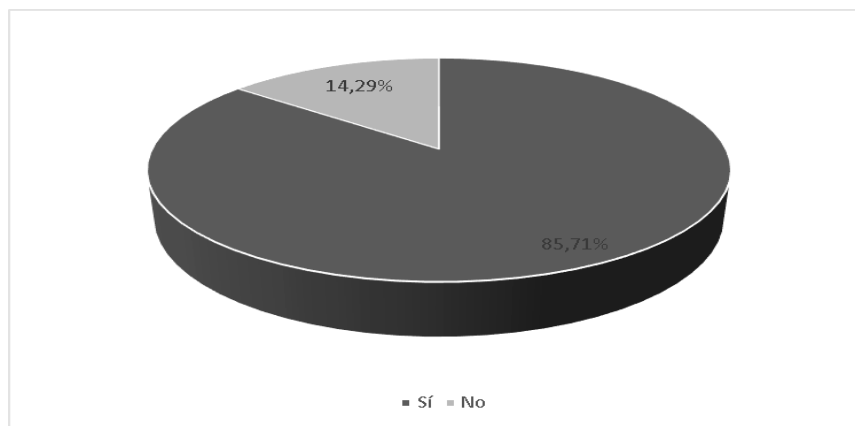
Item 1: ¿En SATRIM Se han establecido políticas de control permanente de la recaudación del Impuesto?

Cuadro 14

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	6	85,71%
<i>NO</i>	1	14,29%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 1. Políticas de Control



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: El gráfico 1 muestra que el ochenta y cinco punto setenta y un por ciento (85,71%) de los encuestados indicó que existen políticas de control permanente en la recaudación del impuesto, el catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) expreso lo contrario; por lo tanto el resultado evidencia que se han establecido políticas de control permanente en la recaudación del Impuesto.

Gibson (2000) señala que las políticas de evaluación y control son "actividades de vigilancia para obtener los resultados esperados" (p. 881).

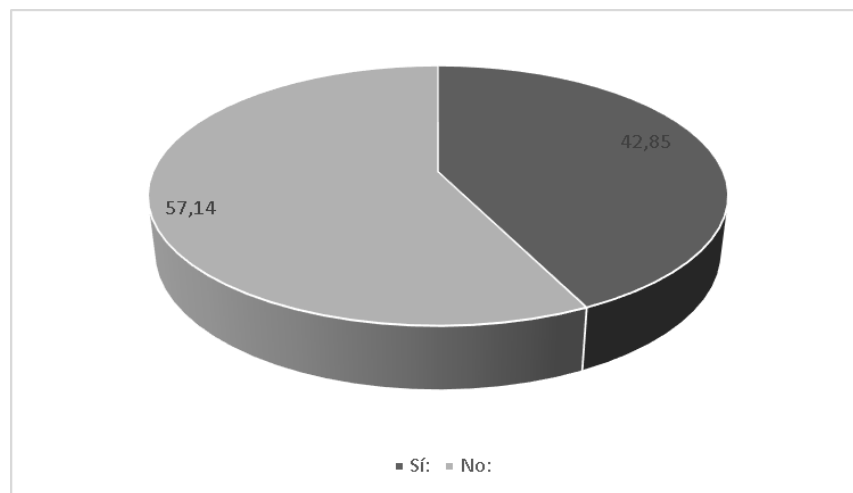
Item 2: ¿Se realizan fiscalizaciones continuas que garanticen el cumplimiento del pago del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar?

Cuadro 15

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	3	42,85%
<i>NO</i>	4	57,14%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 2. Fiscalizaciones



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: El gráfico 2 muestra que el cincuenta y siete punto catorce por ciento (57,14%) de las personas encuestadas están insatisfechas con el proceso de fiscalización que se está llevando a cabo por parte del Sistema

Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), sin embargo, el cuarenta y dos punto ochenta y cinco por ciento (42,85%) restante no piensa igual. Tomando en cuenta este resultado se puede concluir que se no realizan fiscalizaciones continuas que garanticen el cumplimiento del pago del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar.

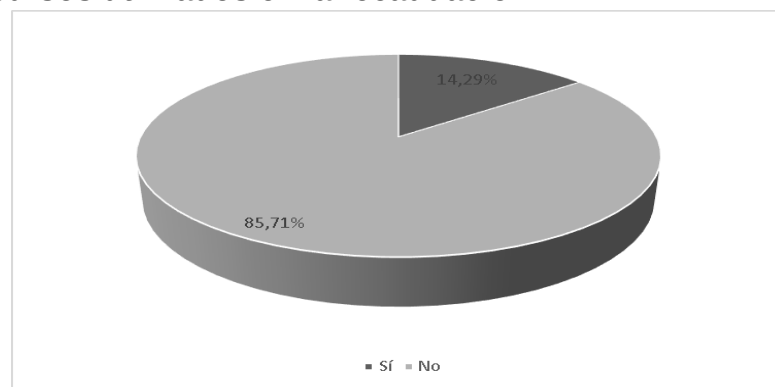
Item 3: ¿Considera usted que son suficientes los recursos utilizados en la recaudación del Impuesto?

Cuadro 16

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	1	14,29%
<i>NO</i>	6	85,71%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 3. Recursos utilizados en la recaudación



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: A través de los resultados obtenidos en el gráfico 3, se puede evidenciar que el ochenta y cinco punto setenta y uno por ciento (85,71%) de los encuestados considera que no son suficientes los recursos utilizados en la recaudación del impuesto, asimismo, el catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) está de acuerdo con la pregunta. De manera que con los resultados que se presentan, se puede comprobar que no son suficientes los recursos utilizados en el proceso de recaudación.

Item 4: ¿Considera usted que el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar es efectivo?

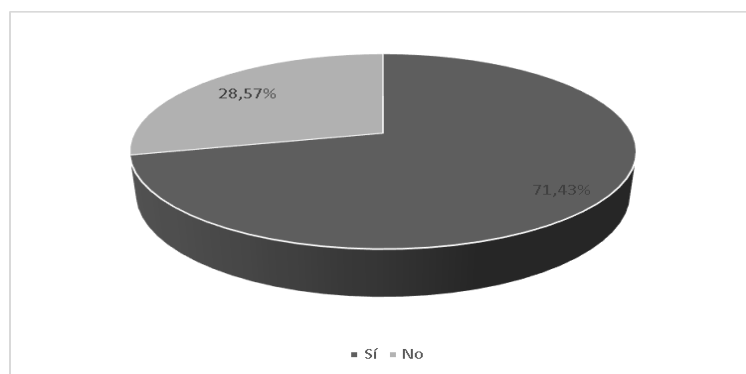
Cuadro 17

ALTERNATIVA FRECUENCIA PORCENTAJE

<i>SI</i>	5	71,43%
<i>NO</i>	2	28,57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 4. Proceso de recaudación



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: A través de los resultados obtenidos en el gráfico 4, se puede evidenciar que el setenta y uno punto cuarenta y tres por ciento (71,43%) de los encuestados considera que el proceso de recaudación es eficiente, contrastado con el veintiocho punto cincuenta y siete por ciento (28,57%) no está de acuerdo con la eficiencia de la recaudación. De manera que con los resultados que se presentan, se puede evidenciar que el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar es efectivo.

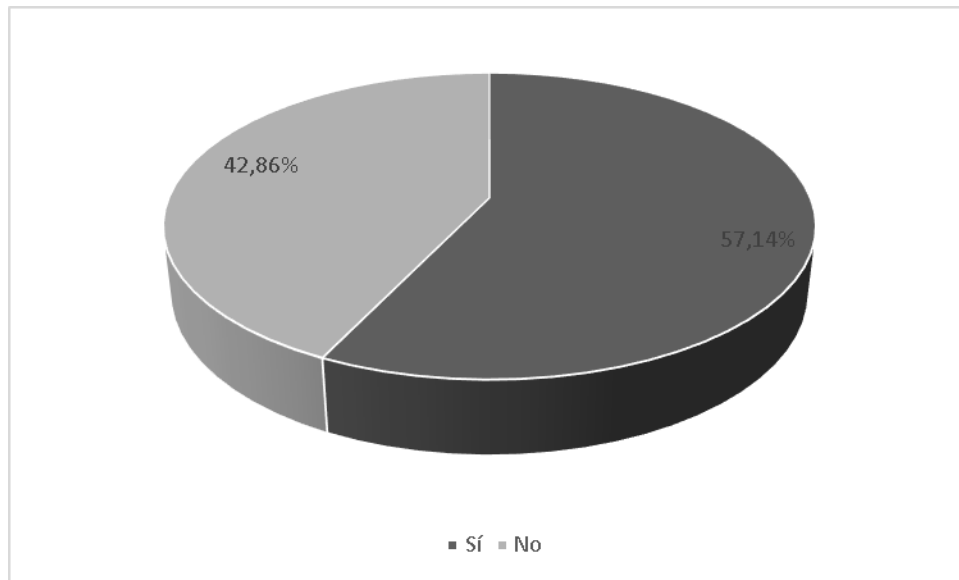
Item 5: ¿En SATRIM Se han establecido políticas de evaluación de la recaudación del Impuesto?

Cuadro 18

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	4	66,66%
<i>NO</i>	3	33,34%
<i>TOTAL</i>	15	100%

Fuente: LOZADA, M (2016)

Grafico 5. Políticas de evaluación



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: Según los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada en el gráfico 5, se puede afirmar que el cincuenta y siete punto catorce por ciento (57,14%) de los encuestados considera que SATRIM si ha establecido políticas de evaluación para la recaudación de impuestos municipales, y un cuarenta y dos punto ochenta y seis por ciento (42,86%) opina que la alcaldía no ha implementado tales políticas de evaluación. Por lo que se puede deducir que se han establecido políticas de evaluación de la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar.

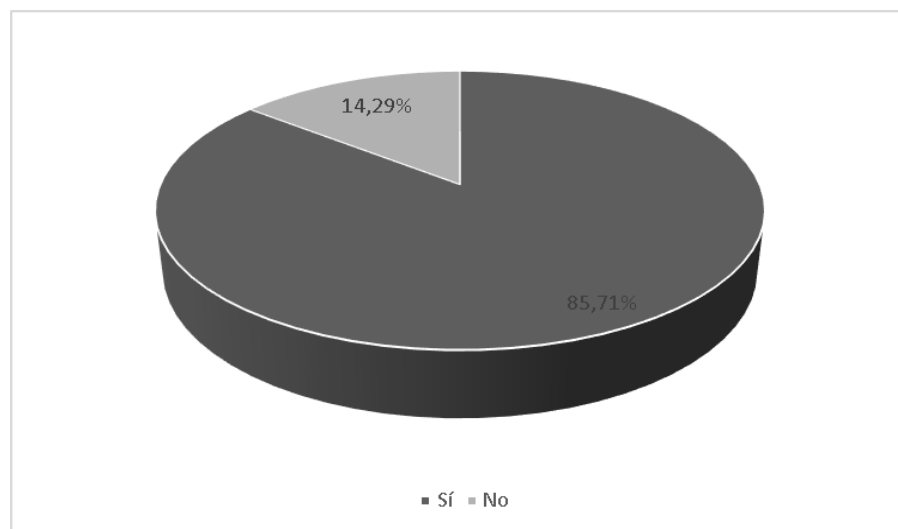
Item 6: ¿Considera usted que las políticas aplicadas por SATRIM para la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar arrojan resultados satisfactorios?

Cuadro 19

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	6	85,71%
<i>NO</i>	1	14,29%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: LOZADA M. (2016)

Gráfico 6. Políticas de recaudación



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: El gráfico 6 muestra que el ochenta y cinco punto setenta y uno por ciento (85,71%) de las personas encuestadas opinan que las políticas aplicadas por SATRIM para la recaudación de los impuestos municipales, son satisfactorias, mientras el catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) no piensa igual. Tomando en cuenta este resultado se puede concluir que las políticas aplicadas por SATRIM para la recaudación del Impuesto sobre

Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar arrojan resultados satisfactorios.

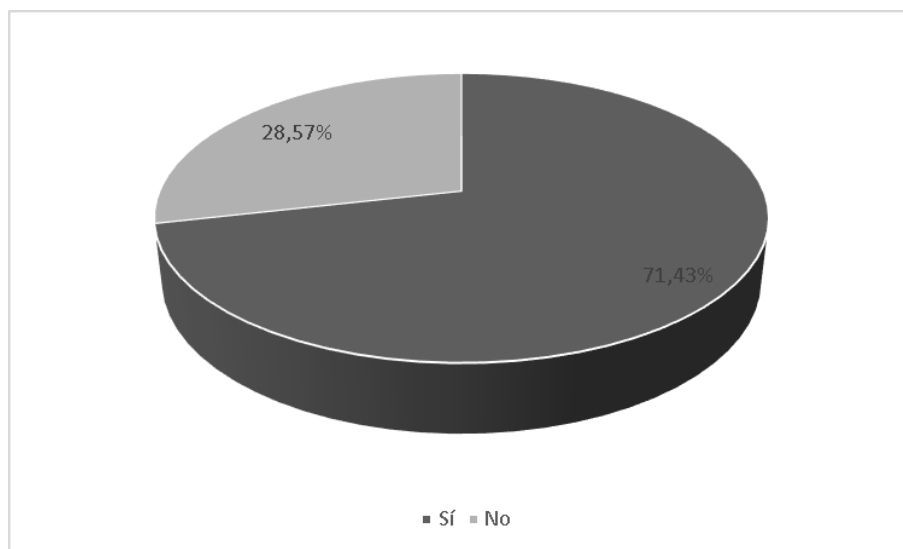
Item 7: ¿Se cumplen todos los objetivos planteados para el logro de las metas durante el proceso de recaudación?

Cuadro 20:

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	5	71,43%
<i>NO</i>	2	28,57%
<i>TOTAL</i>	<i>7</i>	<i>100%</i>

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 7. Metas alcanzadas



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: Según los resultados arrojados por la encuesta reflejada en el gráfico 7, se puede constatar que el setenta y uno punto cuarenta y tres por ciento (71,43%) de las personas entrevistadas opinó que si se cumplen los objetivos planteados para el logro de las metas durante el proceso de recaudación, por otra parte el veintiocho punto cincuenta y siete por ciento (28,57%) de la población encuestada piensa que no se cumple todos los objetivos planteados. En conclusión se puede decir que SATRIM si cumple los objetivos planteados para el logro de las metas durante el proceso de recaudación.

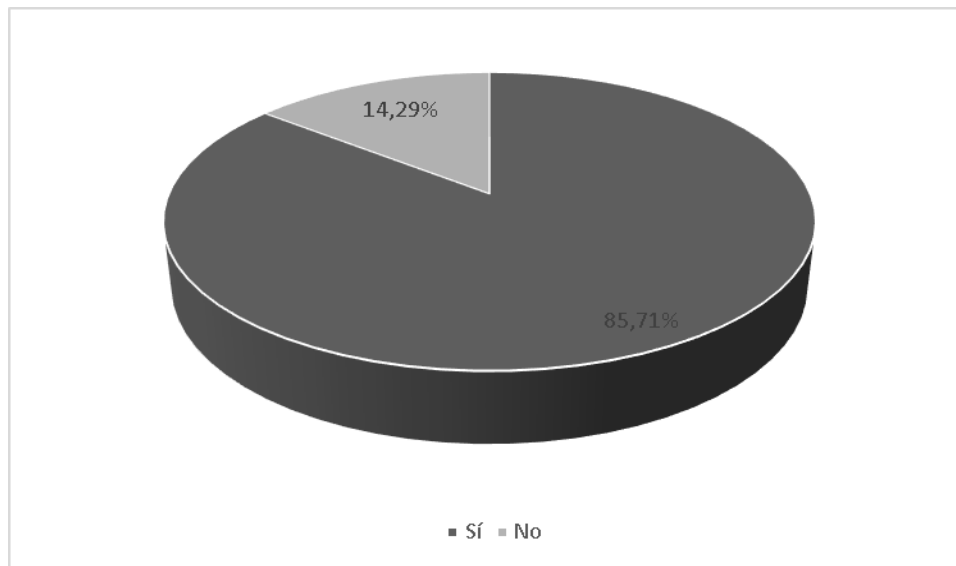
Item 8: ¿Se informa a los contribuyentes acerca del proceso de pago del Impuesto?

Cuadro 21:

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	6	85,71%
<i>NO</i>	1	14,29%
<i>TOTAL</i>	<i>7</i>	<i>100%</i>

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 8. Proceso de pago



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: En el gráfico 8 se puede observar que el ochenta y cinco punto setenta y uno por ciento (85,71%) de los encuestados opinaron que se informa oportunamente al contribuyente acerca del proceso de pago del impuesto, mientras que un catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) opina lo contrario. De acuerdo a este resultado se puede determinar que se les informa de manera oportuna a los contribuyentes acerca del proceso de pago del impuesto.

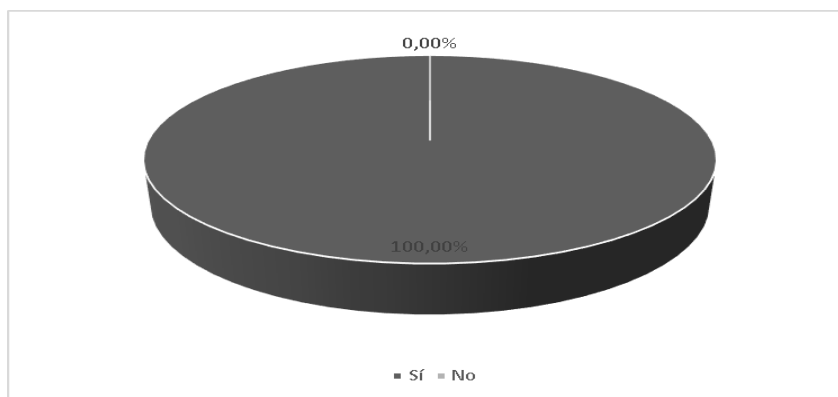
Item 9: ¿Existe una efectiva aplicación de la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar?

Cuadro 22

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	7	100%
<i>NO</i>	0	0%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 9. Efectiva aplicación de la Ordenanza



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: En el gráfico 9 se puede observar que el cien por ciento (100%) de los contribuyentes encuestados estuvo de acuerdo que existe una efectiva aplicación de la Ordenanza sobre el impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar. Se evidencia con este porcentaje que el personal que labora en la unidad de Patente de Industria y Comercio aplica de manera efectiva la Ordenanza Municipal.

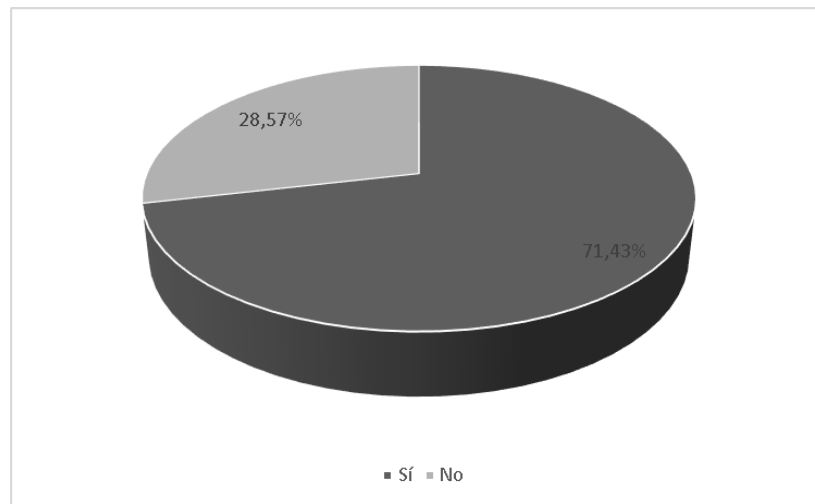
Item 10: ¿La Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar se encuentra actualizada con respecto a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal?

Cuadro 23

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	5	71,43%
<i>NO</i>	2	28,57%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 10. Actualización de Ordenanza



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: En este sentido, el gráfico 10 muestra que según la opinión del setenta y uno punto cuarenta y tres por ciento (71,43%) de las personas encuestadas la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar se encuentra actualizada, mientras que el veintiocho punto cincuenta y siete por ciento (28,57%) no está de acuerdo con esta respuesta. El resultado indica que la Ordenanza está actualizada con respecto a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

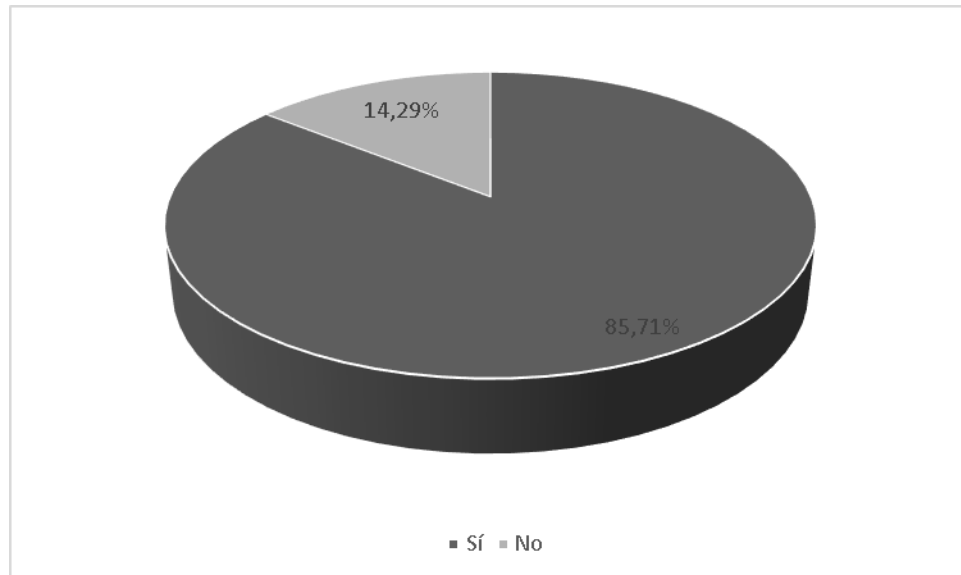
Item 11: ¿Considera usted que el sistema SATRIM en línea es eficiente en la recaudación del Impuesto?

Cuadro 24

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	6	85,71%
<i>NO</i>	1	14,29%
<i>TOTAL</i>	<i>7</i>	<i>100%</i>

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 11. Eficiencia del sistema SATRIM en línea



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: De acuerdo al gráfico 11 el ochenta y cinco punto setenta y uno por ciento (85,71%) de los encuestados están de acuerdo que el sistema SATRIM en línea es eficiente en la recaudación del impuesto, mientras que un catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) opina lo contrario. El resultado demuestra que el sistema SATRIM en línea es eficiente en la recaudación del Impuesto.

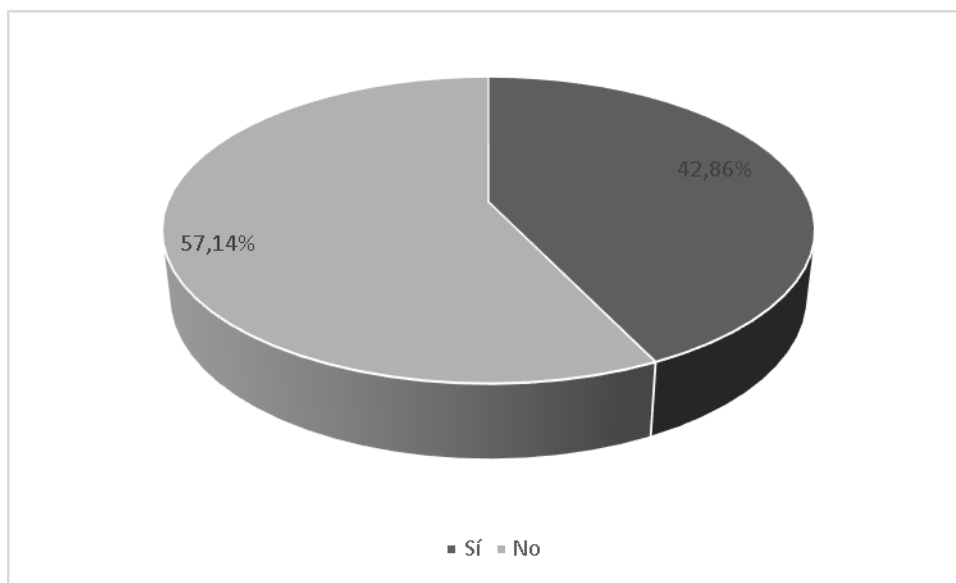
Item 12: ¿SATRIM ha recurrido a los medios publicitarios para fortalecer la recaudación de Impuesto?

Cuadro 25

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	3	42,86%
<i>NO</i>	4	57,14%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 12. Medios publicitarios



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: Se puede observar en el gráfico 12, que el cuarenta y dos punto ochenta y seis por ciento (42,86%) de los encuestados opinan que si se utilizan los medios publicitarios para informar al público de sus deberes formales, por otro lado, el cincuenta y siete punto catorce por ciento (57,14%) de los mismos opinan lo contrario. De acuerdo al resultado se pudo constatar

que SATRIM no ha recurrido a los medios publicitarios para fortalecer la recaudación de Impuesto

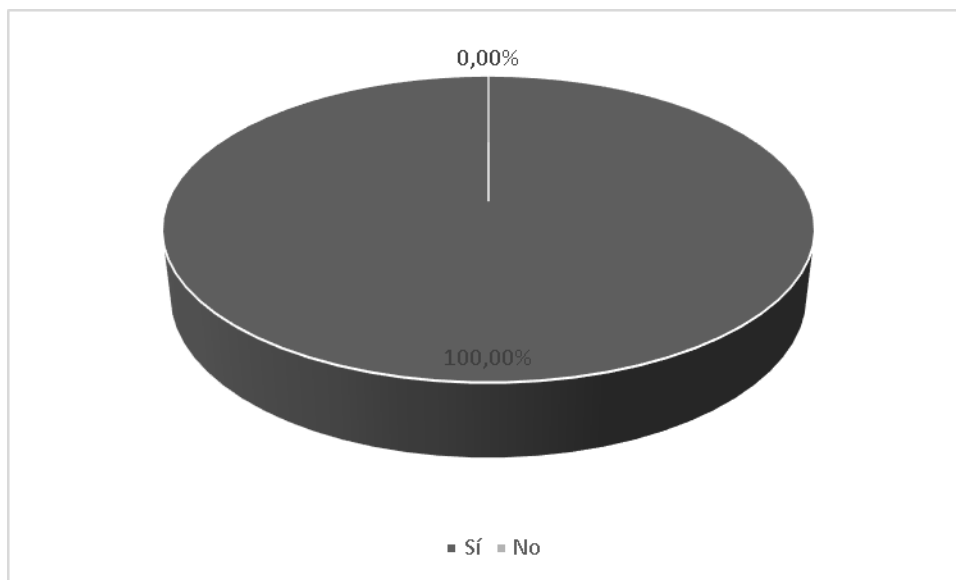
Item 13: ¿Se llevan a cabo las exenciones contempladas en la Ordenanza?

Cuadro 26

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	7	100%
<i>NO</i>	0	0%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 13. Exenciones



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: El cien por ciento (100%) de los contribuyentes encuestados, declarados en el gráfico 13, coinciden en afirmar que si se cumple con las exenciones contempladas en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar, lo que implica que si se cumple con lo establecido en la normativa vigente.

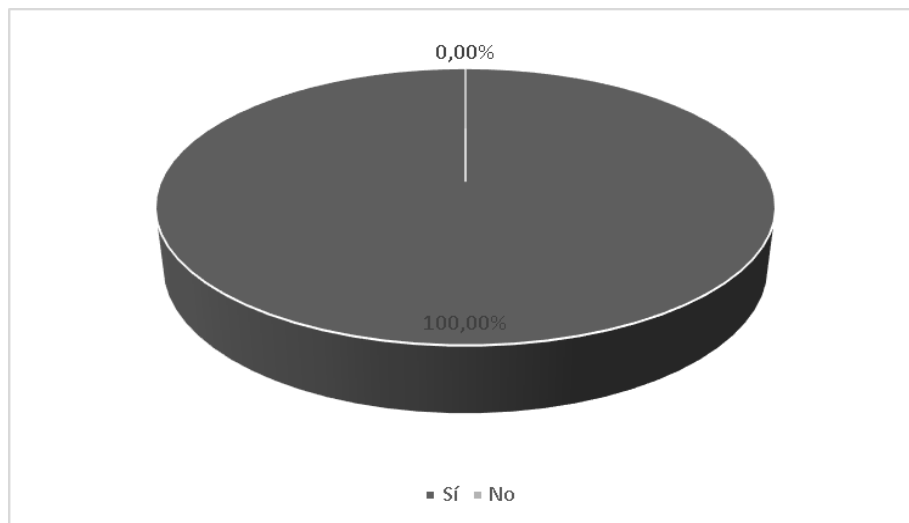
Item 14: ¿Se llevan a cabo las exoneraciones contempladas en la Ordenanza?

Cuadro 27

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	7	100%
<i>NO</i>	0	0%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 14. Exoneraciones



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: El cien por ciento (100%) de los contribuyentes encuestados, declarados en el gráfico 14, coinciden en afirmar que si se cumple con las exoneraciones contempladas en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar, lo que implica que si se cumple con lo establecido en la normativa vigente.

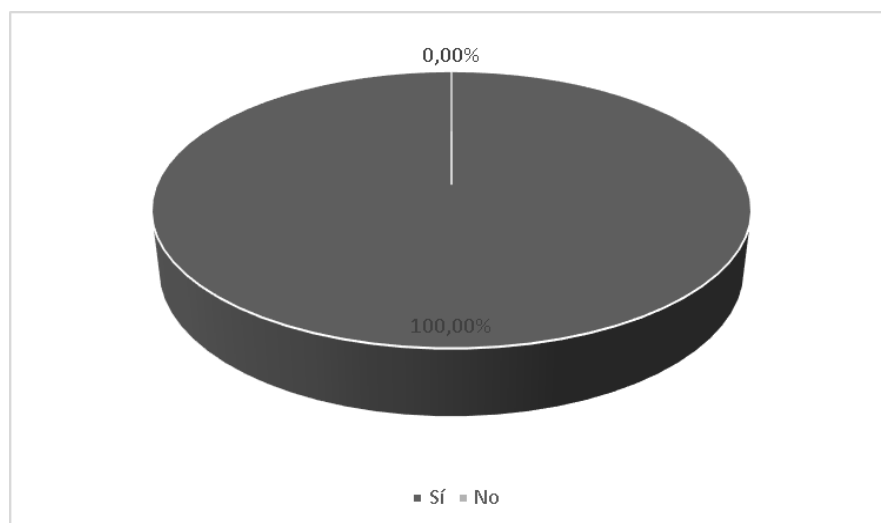
Item 15: ¿Se llevan a cabo las rebajas contempladas en la Ordenanza?

Cuadro 28

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	7	100%
<i>NO</i>	0	0%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 15. Rebajas



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: El cien por ciento (100%) de los contribuyentes encuestados, declarados en el gráfico 15, coinciden en afirmar que si se cumple con las rebajas contempladas en la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar, lo que implica que si se cumple con lo establecido en la normativa vigente.

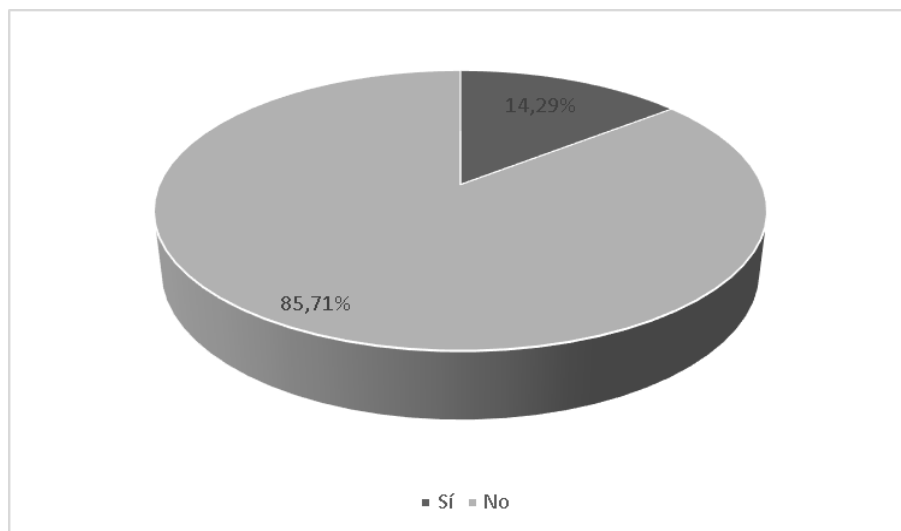
Item 16: ¿La base imponible se ajusta a la realidad del contribuyente?

Cuadro 29

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	1	14,29%
<i>NO</i>	6	85,71%
<i>TOTAL</i>	<i>7</i>	<i>100%</i>

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 16. Base imponible



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: En el grafico 16 se puede observar que el ochenta y cinco punto setenta y uno por ciento (85,71%) de los contribuyentes encuestados no estuvieron de acuerdo con la pregunta, mientras que el catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) restante sí. Los porcentajes anteriores arrojan que existen ciertos factores externos que afectan directamente a la base imponible.

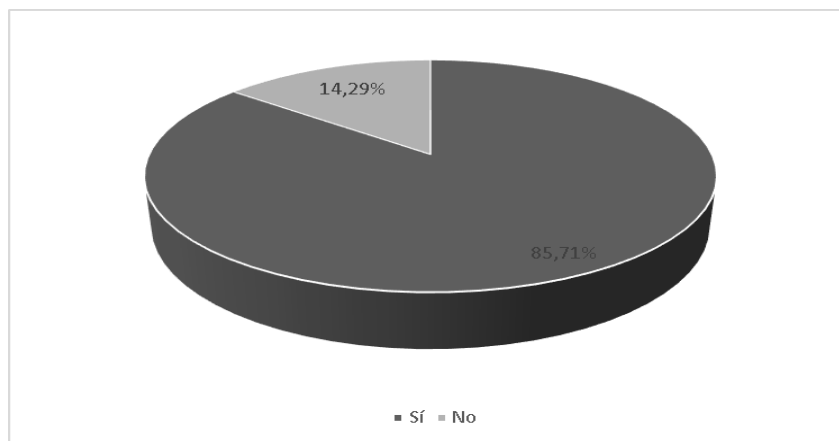
Item 17: ¿Se aplican las sanciones establecidas en la Ordenanza?

Cuadro 30

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	6	85,71%
<i>NO</i>	1	14,29%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 17. Sanciones



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: En el grafico 17 se puede evidenciar que un ochenta y cinco punto setenta y un por ciento (85,71%) de los contribuyentes encuestados aseguran que si se cumplen las sanciones impuestas por el SATRIM, por otra parte el catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) restante dice que dichas sanciones no son impuestas. Se demuestra con esto que efectivamente el personal que labora en la unidad de patente de industria y comercio dan cumplimiento a la imposición de sanciones.

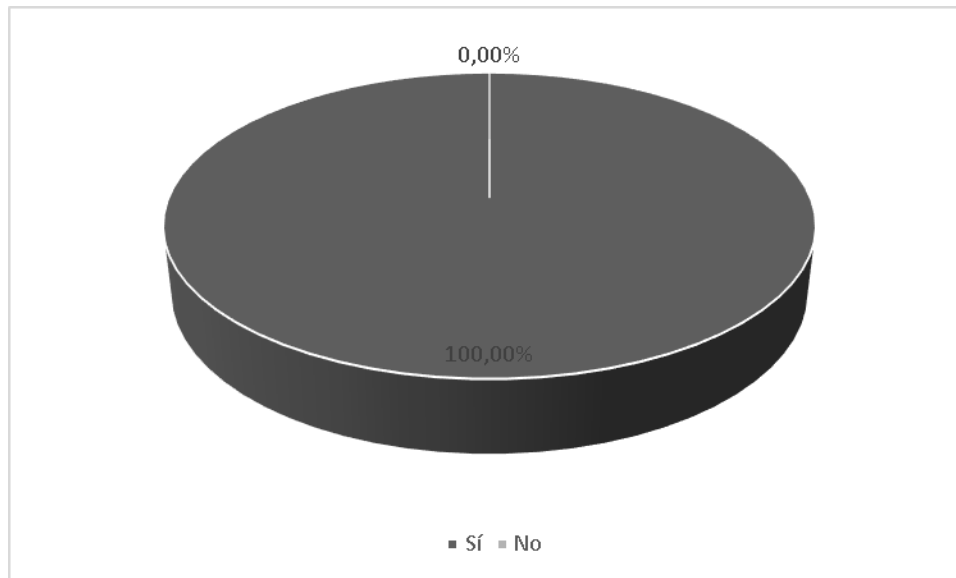
Item 18: ¿Existe en SATRIM un manual de normas y procedimientos para la recaudación del Impuesto?

Cuadro 31

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	7	100%
<i>NO</i>	0	0%
<i>TOTAL</i>	<i>7</i>	<i>100%</i>

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 18. Manual de normas y procedimientos



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: La totalidad de las personas encuestadas, es decir, el cien por ciento (100%) coincide en que hay un manual de normas y procedimientos disponible para la guía en el proceso de recaudación de impuestos. En conclusión se puede aseverar que el servicio autónomo de tributación municipal (SATRIM) posee un manual de normas y procedimientos disponible para la guía en el proceso de recaudación de impuestos.

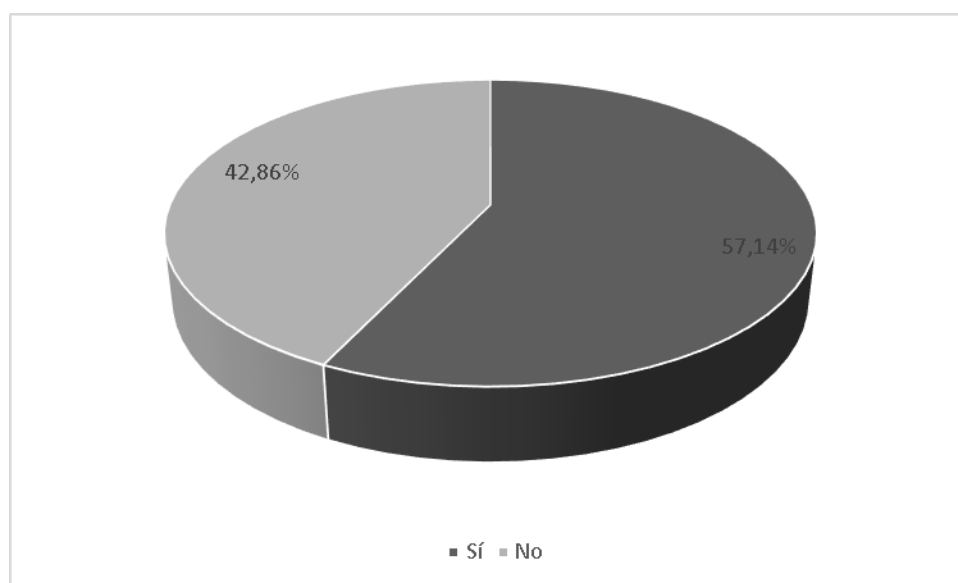
Item 19: ¿Los procedimientos aplicados por SATRIM para la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar son los más adecuados?

Cuadro 32

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	4	57,14%
<i>NO</i>	3	42,86%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Gráfico 19. Procedimientos aplicados



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: Con respecto a si los procedimientos aplicados por SATRIM para la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar, son los más adecuados, se

obtuvo las siguientes opiniones, el cincuenta y siete punto catorce por ciento (57,14%) dijo que si son adecuadas, y el cuarenta y dos punto ochenta y seis por ciento (42,86%) consideró lo contrario. Por lo que se puede apreciar que la mayoría de las personas entrevistadas consideran que si son adecuados los procedimientos aplicados por SATRIM para la recaudación del impuesto.

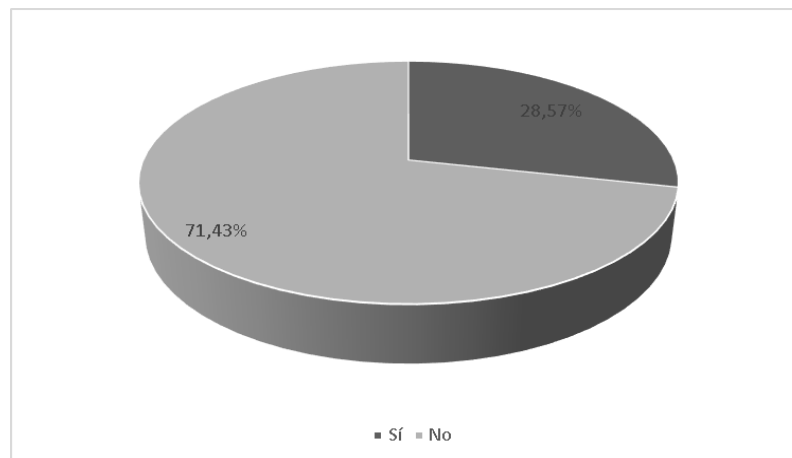
Item: 20: El Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) proporciona programas de motivación a los contribuyentes.

Cuadro 33:

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	2	28,57%
<i>NO</i>	5	71,43%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 20: Programas de motivación a contribuyentes.



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: Según lo evidenciado en el grafico 20, se puede constatar que el veintiocho punto cincuenta y siete por ciento (28,57%), manifestó que SATRIM proporciona programas de motivacion a los contribuyentes, en contraste con un setenta y uno punto cuarenta y tres por ciento (71,43%) que aseguró que no hay dichos programas. En conclusion se destaca que SATRIM no proporciona programas de motivación a los contribuyentes.

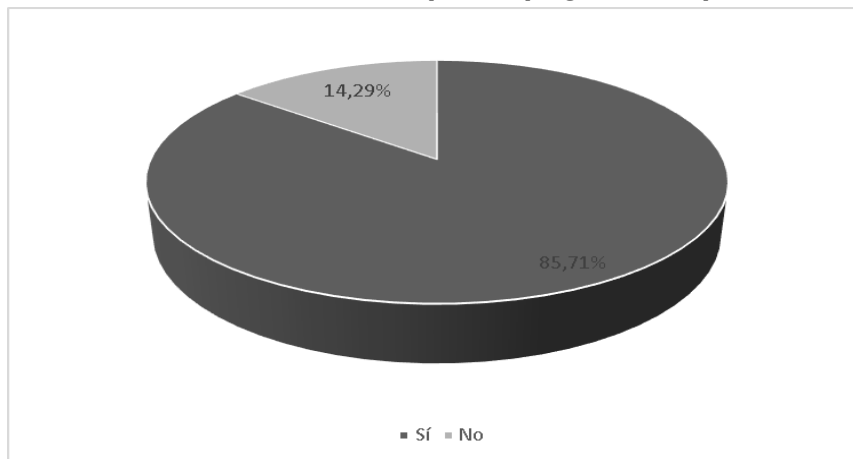
Item 21: ¿Considera usted que se deben implementar nuevos métodos que incentiven a los contribuyentes al pago del Impuesto?

Cuadro 34:

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	6	85,71%
<i>NO</i>	1	14,29%
<i>TOTAL</i>	<i>1</i>	<i>100%</i>

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 21: Creación de incentivos por el pago del Impuesto.



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: Los resultados arrojados por el grafico 21 muestran que la mayoría de los encuestados, representados por un ochenta y cinco punto setenta y uno por ciento (85,71%) sugiere que es necesario la implementación de nuevos métodos que incentiven a los contribuyentes al pago del impuesto, en contraste con el catorce punto veintinueve por ciento (14,29%) que no está de acuerdo con la pregunta. Por consiguiente y de acuerdo a los resultados SATRIM necesita implementar nuevos métodos que incentiven a los contribuyentes al pago del impuesto.

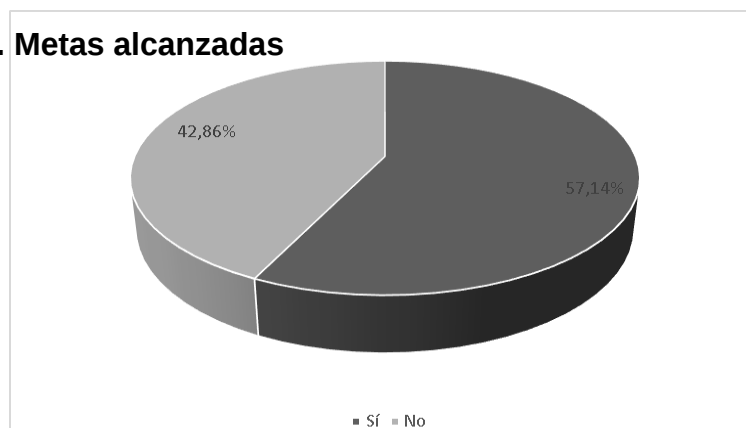
Item: 22: ¿Considera que SATRIM ha alcanzado las metas propuestas en períodos anteriores?

Cuadro 35

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>SI</i>	4	57,14%
<i>NO</i>	3	42,86%
<i>TOTAL</i>	7	100%

Fuente: Lozada, M (2016)

Grafico 22. Metas alcanzadas



Fuente: Elaborado con los datos tomados del cuestionario aplicado a la muestra.

Análisis: En el gráfico 22, se puede evidenciar que el cincuenta y siete punto catorce por ciento (57,14%) de los contribuyentes encuestados testifica que se han alcanzado las metas propuestas en períodos anteriores en el Municipio Girardot, sin embargo, para el cuarenta y dos punto ochenta y seis por ciento (42,86%) la percepción fue otra, de manera que el servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot del estado Aragua logró alcanzar las metas establecidas.

Objetivo 4: Indicar algunas estrategias con el propósito de solventar las debilidades encontradas en el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del municipio Girardot estado Aragua.

Con el fin de dar respuesta al presente objetivo, se realizan las siguientes recomendaciones:

- 1.-Revisar los mecanismos de fiscalización.
- 2.-Ofrecer un programa de motivación de forma programada que estimule y facilite los cambios que reduzcan la actitud de resistencia de los contribuyentes al pago del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar.
- 3.-Modernizar los métodos de incentivación que vayan acorde con el momento actual de manera que los contribuyentes se animen a fortalecer el proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar.

4.-Recurrir a los medios publicitarios (Prensa, Radio, T.V e Internet) para informar masivamente a los contribuyentes de sus deberes fiscales.

5.-Realizar campañas de concientización a los contribuyentes para estimular el pago voluntario y optimizar o fortalecer la recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar.

6.-Mejorar los recursos, tanto humanos como tecnológicos, ya existentes dentro del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), enviando al personal del Área de Liquidación y Recaudación a cursos, talleres, conferencia, seminarios, u otros medios de actualización que tome en cuenta como contenido la tributación, la cultura tributaria y los impuestos parafiscales.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En relación a la investigación realizada en la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) y luego de haber analizado los resultados obtenidos, la autora concluye lo siguiente:

Los canales de mando están bien definidos dentro de la organización. El Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) ha evolucionado estructuralmente, ampliando su espacio físico y creando nuevas fuentes de ingresos para el municipio.

Por medio de la evaluación se observó que la unidad antes mencionada ha establecido políticas de evaluación y control permanente. Asimismo, dicha unidad cuenta con un manual de normas y procedimientos el cual se adapta a las necesidades de SATRIM, lo que ha favorecido el proceso de recaudación del impuesto, permitiendo el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de cada período, lo que conlleva al logro de las metas.

Respecto a la normativa legal que rige la recaudación de este impuesto se concluye que existe una efectiva aplicación de la Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio Servicio o de Índole Similar (2014) y la Providencia Administrativa 001 (24/11/2014), lo que demuestra la autoridad de SATRIM, al momento de hacer cumplir la ley. Sin embargo, el sistema SATRIM en línea presenta ciertas fallas que impiden a la Unidad

encargada de hacer cumplir las normativas, realizar una buena gestión, lo que puede afectar de manera negativa la recaudación en un futuro.

De igual manera, aunque el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) se apoya en las fiscalizaciones para supervisar y fortalecer la recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar, la investigación arroja que es ineficiente en un 28,57%. Así mismo, se informa a los contribuyentes sobre las sanciones establecidas en la Ordenanza que rige este rubro y las cuales son aplicadas en el momento oportuno.

En este sentido, se pudo determinar que el proceso de recaudación es efectivo de acuerdo a los resultados obtenidos. Lo antes mencionado viene dado como consecuencia de una buena gestión por parte del ente recaudador, en este caso el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM). Igualmente, durante la evaluación se detectaron algunos errores en el proceso de recaudación de dicho impuesto, estos errores se presentan a continuación:

El Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), no proporciona información a los contribuyentes con respecto a los programas de motivación que ofrece, además no se ha recurrido a nuevos métodos que incentiven el pago de dicho impuesto por parte de los contribuyentes. De igual manera, el SATRIM no utiliza los medios publicitarios para fortalecer el proceso de recaudación.

Por otro lado, el sistema SATRIM en línea, presenta algunas fallas al momento de presentar la declaración anticipada mensual, los que los obliga a otorgar prorrogas para poder hacer efectiva la recaudación.

Recomendaciones

Una vez realizadas las conclusiones respecto a la investigación realizada en la Unidad de Patente de Industria y Comercio, la autora observó algunos aspectos que pueden mejorarse, por lo que se recomienda al Servicio Autónomo de Tributación Municipal, lo siguiente:

Revisar los mecanismos de fiscalización, debido a que se observó, según los datos de la investigación desarrollada, que el mismo es ineficiente en un 28,57%.

Ofrecer un programa de motivación de forma programada que estimule y facilite los cambios que reduzcan la actitud de resistencia de los contribuyentes al pago del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar de manera que refuerce positivamente la realización de determinadas actividades orientadas a ordenar este sector.

Modernizar los métodos de incentivación que vayan acorde con el momento actual de manera que los contribuyentes se animen a fortalecer el proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar de tal forma que el objetivo es hacer sostenible el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias con base en principios, valores y actitudes congruentes con el deber ciudadano de contribuir a que el Estado cumpla con sus fines constitucionales.

Recurrir a los medios publicitarios (Prensa, Radio, T.V e Internet) para informar masivamente a los contribuyentes de sus deberes fiscales, su deber constitucional, así como los beneficios permitidos por ley sobre el impuestos

a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar.

Realizar campañas de concientización a los contribuyentes para estimular el pago voluntario y optimizar o fortalecer la recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar, de manera que, se vaya creando en los ciudadanos una conciencia o cultura tributaria.

Mejorar los recursos, tanto humanos como tecnológicos, ya existentes dentro del Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM), enviando al personal del Área de Liquidación y Recaudación a cursos, talleres, conferencia, seminarios, u otros medios de actualización que tome en cuenta como contenido la tributación, la cultura tributaria y los impuestos parafiscales, con la finalidad de que los funcionarios puedan mantenerse al tanto de los elementos que rigen al Impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar, así como también desarrollen competencias que les permitan desempeñarse eficaz y eficientemente.

Finalmente, tomar en cuenta los resultados descritos en este estudio, con el propósito de determinar la magnitud de la incidencia del Impuesto a las actividades económicas de industria, comercio servicio y de índole similar en el presupuesto de ingresos del Municipio Girardot.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, F (2004). El Proyecto de Investigación. **Introducción a la Metodología Científica**. Cuarta edición. Editorial Episteme. Caracas.

Arias, F. (2006) **“El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica”**. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Arroyo Johanna (2013), **“La Planificación Estratégica en el Impuesto a las Actividades Económicas del Municipio Maracaibo”**. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al grado de Magíster en Gerencia Tributaria

Bellavista; Guardiola; Méndez y Bordons (1997). **Evaluación de la investigación**. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. (Cuadernos metodológicos, nº. 23).

Ballestrini, M. (2003). **Propósitos para obtener información confiable**. Asociados Venezuela.

Bernal, C. (2000). **Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales**. Segunda Edición. Editorial Pearson Educación. México.

Bisquerra, R. (1997). **Métodos de investigación Educativa**. Editorial CEAC, SA. Barcelona.

Blanco, J (1998). **Derecho Tributario Municipal**. Tomo I. Editorial Emisor. Caracas.

Busot; A. (1996). **Investigación Educacional**. Ediciones L.U.Z. Maracaibo.
Candal (2005). **Régimen Impositivo aplicable a sociedades en Venezuela**.
Editorial Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Carly A. Alberto S. (2011), **“Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio e Índole Similar: (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia)”**. Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialista en Ciencias Contables, Mención Tributos Área Rentas Internas.

Chacón Gabriela (2011), **“Propuesta de un Manual de Procedimiento para el cálculo, determinación y pago del Impuesto Sobre Actividades Económicas, Industriales, Comerciales, Servicios o de Índole Similar para la empresa Química Venezolana, S. A.”**. Trabajo de Grado para optar al grado de Especialista Tributario.

Código Orgánico Tributario. **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152** de fecha 18 de Noviembre de 2014.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 de la República Bolivariana de Venezuela**. Caracas, 19 de Febrero de 2009.

Crespo, M. (2010). **Lecciones de Hacienda Pública Municipal**. [Documento en línea]. Disponible: [http:// www.eumed.net/libros/2009b/563/index.htm](http://www.eumed.net/libros/2009b/563/index.htm)

Fraga, Vilorio y Sánchez (2005). **El impuesto municipal a las actividades económicas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal**. Caracas, Venezuela: Fraga, Sánchez & Asociados.

González Rosa (2001). **Las finanzas municipales**. Artículo del libro Gerencia Municipal, Ediciones IESA, Caracas.

Hernández; Fernández y Baptista (2004). **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill. México.

Hernández, G. (2006). **Diccionario de Economía**. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Hurtado, J. (1998), Metodología de la Investigación. Caracas: Editorial SYPAL.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal. **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.015** del 28 de Diciembre de 2010.

León, S. (2000). **Descentralización municipal**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.geocities.com/mialcaldia.html>

Méndez, C. (2001). **Metodología**: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá. Colombia: Editorial Mc Graw-Hill.

Mintzberg, Q. Brian, J. Voyer, J. (2001). El Proceso Estratégico. Editorial Prentice Hall. México.

Morales, V. (1999) **El esquema de la investigación social**. Revista pedagógica. Caracas.

Moya, E (2000). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Editorial Mobilibros. Caracas.

Moya Millán, E. (2003). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Caracas: Mobilibros.

Moya, Edgar (2006). **La Patente de Industria y Comercio**. Editorial Mobil Libros. Caracas. Venezuela.

Ordenanza de impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar. **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 18.908** de fecha 30 de Octubre de 2014. Maracay

Parra, M. (2002). **La crisis del modelo de función pública**. Disponible: <http://www.monografias.com>

Pérez D. Leída (2012), “**Estrategia Tributaria para la optimización de la recaudación del Impuesto Sobre Actividades Económicas en el comercio informal del sector alimentos en la Urb. La Esmeralda, Municipio San Diego**”. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria.

Providencia Administrativa 001. **Gaceta Oficial N° 036** de fecha 24 de Noviembre de 2014. Maracay.

Rodríguez, M (2007), **Estrategias Exitosas para la Investigación**. Editorial La Liebre. Venezuela.

Ruiz, J. (1998), **Derecho Tributario**. Editorial Libra, C.A. Caracas Venezuela.

Sabino, C. (2000). **Cómo hacer una Tesis**. Tercera Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

Sabino, C. (2003). **Cómo hacer una Tesis**. Tercera Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

Sanz Menéndez, L. (2004). **Evaluación de la investigación y sistema de ciencia**. Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Unidad de políticas comparadas. España.

Sierra, H. (1997). **Impuestos Municipales**. Disponible: <http://www.abogado.com.ar/impuestosmun.html>

Spinak, E. (2001). **Indicadores cienciométricos**. Acimed, vol. 9, nº. Supl., p. 42-49.

Tamayo, Mario. (1997). **El proceso de la Investigación Científica**. 3ª ed. Ed. Limusa.

Tamayo y Tamayo, M (1999). **El Proceso de la Investigación Científica**. Tercera Edición. Editorial Limusa. Colombia.

Tamayo, M. (2001). **El Proceso de la Investigación**. Cuarta Edición. Distrito Federal/, México. Editorial Limusa, S.A. de C. V.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales**. 4ta Edición. Caracas. Venezuela.

UPEL, Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2005). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.**

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIATRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, _____ titular de la Cédula de Identidad N°V- _____ de profesión _____ hago constar por medio de la presente que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos desde el punto de vista diseñado por María de los A. Lozada de Sousa que será aplicado a la muestra seleccionada de la investigación del trabajo titulado: **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT, ESTADO ARAGUA, ENMARCADO EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA 25/11/2014.** Dicho instrumento va a ser utilizado en la elaboración del Trabajo Especial de Grado para optar al grado académico de Especialista en Gerencia Tributaria.

Constancia que se expide en la Morita a los _____ del mes de _____ del año 2015.

Firma: _____

C.I. N° V- _____

GUIA DE OBSERVACIÓN

Objetivo 1. Identificar las características organizacionales de la Unidad de Patente de Industria y Comercio del Servicio Autónomo de Tributación Municipal.			
N°	Preguntas	Alternativas	
		S	N
1	Cumple SATRIM con la misión establecida en el manual.		
2	Cumple SATRIM con la visión establecida en el manual.		
3	Cumple SATRIM con la estructura establecida en el manual.		
4	Cumple SATRIM con el tipo de tributo establecido para el Impuesto, según lo establecido en la Ordenanza.		
5	Cumple SATRIM con la periodicidad de tributo, según lo establecido en la Ordenanza.		
6	La Ordenanza Municipal establece cuales son los contribuyentes obligados al tributo.		
Objetivo 2. Describir el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal.			
N°	Preguntas	Alternativas	
		Si	No
7	La Ordenanza Municipal establece el sistema de recaudación establecido para el Impuesto.		
8	La Ordenanza Municipal establece el procedimiento administrativo establecido para el Impuesto.		
9	La Ordenanza Municipal instituye el procedimiento de liquidación y cobro establecido para el Impuesto.		
10	La Ordenanza Municipal establece el proceso de registro de los contribuyentes obligados al Impuesto.		
11	La Ordenanza Municipal establece el proceso de clasificación de los contribuyentes obligados al Impuesto.		
12	La Ordenanza Municipal establece el proceso de pago de los contribuyentes obligados al Impuesto.		
13	La Ordenanza Municipal instituye las sanciones establecidas para los contribuyentes obligados al Impuesto.		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA TRIBUTARIA
CAMPUS LA MORITA



Encuesta Dirigida a: Los contribuyentes del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar del Municipio Girardot del estado Aragua.

Estimado Encuestado:

El cuestionario que se le presenta tiene por finalidad recopilar información para el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIO O DE ÍNDOLE SIMILAR PARA SU OPTIMIZACIÓN EN EL SERVICIO AUTÓNOMO DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL (SATRIM) DEL MUNICIPIO GIRARDOT, ESTADO ARAGUA, ENMARCADO EN LA PROVIDENCIA 001 DE FECHA 25/11/2014”**, el cual será presentado en la Universidad de Carabobo.

Al responder el presente cuestionario Usted estará compartiendo información referente al cumplimiento de los deberes formales aplicables a los establecimientos que poseen Licencias de Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar

Por ello, lea el siguiente instructivo para posteriormente proceder al llenado del instrumento:

- Marque con equis (x) en el recuadro correspondiente, la opción de respuesta que Usted considere sea más cercana a la realidad de lo que se le pregunta.
- Se le agradece responder todas las preguntas.
- No escriba su nombre

Muchas gracias.....

ENCUESTA

Lea Cuidadosamente cada una de las preguntas presentadas a continuación y marque con una “X” su opción.

S= Si

N= No

Objetivo 3. Determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del municipio Girardot estado Aragua.

Nº	Preguntas	Alternativas	
		S	N
1	En SATRIM Se han establecido políticas de control permanente de la recaudación del Impuesto.		
2	Se realizan fiscalizaciones continuas que garanticen el cumplimiento del pago del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar.		
3	Considera usted que son suficientes los recursos utilizados en la recaudación del Impuesto.		
4	Considera usted que el proceso de recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar es efectivo.		
5	En SATRIM Se han establecido políticas de evaluación de la recaudación del Impuesto.		
6	Considera usted que las políticas aplicadas por SATRIM para la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar arrojan resultados satisfactorios.		
7	Se cumplen todos los objetivos planteados para el logro de las metas durante el proceso de recaudación.		
8	Se informa a los contribuyentes acerca del proceso de pago del Impuesto.		
9	Existe una efectiva aplicación de las Ordenanzas sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar.		
10	La Ordenanza sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar se encuentra actualizada con respecto a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.		
11	Considera usted que el sistema SATRIM en línea es eficiente en la recaudación del Impuesto.		
12	SATRIM ha recurrido a los medios publicitarios para		

	fortalecer la recaudación de Impuesto.		
13	Se llevan a cabo las exenciones contempladas en la Ordenanza.		
14	Se llevan a cabo las exoneraciones contempladas en la Ordenanza.		
15	Se llevan a cabo las rebajas contempladas en la Ordenanza.		
16	La base imponible se ajusta a la realidad del contribuyente.		
17	Se aplican las sanciones establecidas en la Ordenanza.		
18	Existe en SATRIM un manual de normas y procedimientos para la recaudación del Impuesto.		
19	Los procedimientos aplicados por SATRIM para la recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicio o de índole similar son los más adecuados.		
20	El Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) proporciona programas de motivación a los contribuyentes.		
21	Considera usted que se deben implementar nuevos métodos que incentiven a los contribuyentes al pago del Impuesto.		
22	Considera que SATRIM ha alcanzado las metas propuestas en períodos anteriores.		