

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ÁNDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y AUDITORIAS
UNIDAD DE POSGRADO



MONOGRAFÍA

MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN

**“DIPLOMADO EN IMPUESTOS MUNICIPALES, ADUANAS, MINERAS Y
PETROLERAS”**

**"ALCANCES DE LA BASE IMPOSITIVA DEL IMPUESTO A LA
PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES DEL MUNICIPIO DE LA PAZ
GESTIÓN 2017"**

Postulante: Lic. Aud. Víctor Willy Patana Paredes
Docente: Mg Sc. Hernán Paz Hidalgo

La Paz - Bolivia
2018

Dedicatoria

La presenta tesis de maestría es dedicada a:

Dios por su ayuda y guía en el desarrollo de mis
proyectos y sin el cual no podría seguir.

Mi madre Emiliana Paredes y Sandra Patana Paredes
por su comprensión en el desarrollo de mis actividades.

Agradecimiento

A Dios por su guía otorgada en mi vida y el cuidado brindado.

A mi madre Emiliana Paredes y hermana Sandra Patana.

A mi tutor por la guía desarrollada en la presenta investigación.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	viii
Abstrac	ix
Palabras Claves	x
1. Introducción	1
2. Planteamiento del Problema de Investigación	2
2.1 Formulación del problema de Investigación.....	3
3. Objetivos.....	3
3.1 Objetivo General.....	3
3.2 Objetivos Específicos	3
4. Justificación: Metodológica, Académica y Práctica	3
5. Marco teórico/conceptual.....	5
5.1 Marco Teórico	5
5.1.1. Los tributos	5
5.1.2 Historia de los Impuesto	6
5.1.3 Historia de los Impuestos en Bolivia	7
5.1.4. Las Administraciones Tributarias	9
5.1.5 Historia de la ISO	9
5.1.6 Historia de la ISO en Bolivia	11
5.2. Marco Conceptual	11
5.2.1. Impuestos	11
5.2.2. Tasas	12
5.2.3 Las patentes municipales:.....	13
5.2.4. Las contribuciones especiales:.....	13
5.2.5 Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles	13
5.2.6 Conceptualización y Tipos de Calidad	14
5.2.7 ISO	15
5.2.8 Conceptualizaciones de la Norma ISO 9001:2015	19
5.2.9. Ley N° 2028, ley de municipalidades	21
5.2.10. Ley de Creación de Impuesto” N° 154	21
5.2.11 Ley 843.	22

5.2.12. Ley 2492	22
5.2.13 Ley Municipal N° 012 de Creación de Impuestos Municipales.....	22
5.2.14. Ley Municipal N° 171 – Ley municipal Autónoma de modificación a la Ley Municipal.....	23
6. Marco Metodológico.....	24
6.1. Enfoque.....	24
6.2. Tipo	25
6.3. Diseño	25
6.4. Método	26
6.5. Población y muestra	26
6.5.1 Población	26
6.5.2 Muestra	27
6.6. Técnicas e instrumentos	28
6.6.1 Técnicas de investigación	28
6.6.2 Instrumentos de investigación.....	28
7. Marco Práctico	28
8. Conclusiones	37
9. Recomendaciones	37
BIBLIOGRAFÍA	38
Bibliografía	38

Índice de Tablas

Tabla 1: Familia ISO 9000	17
Tabla 2: Cambios de las versiones ISO 9001	18
Tabla 3: Muestro estratificado	28
Tabla 4 Escala de valores	33
Tabla 5 Escala de valores	34
Tabla 6 Enfoque de riesgos	35
Tabla 7 Evaluación final	36

Índice de Figuras

Figura 1: Logo de la ISO	10
Figura 2: Tabla de valoración de impuestos.....	23
Figura 3: Mapa de los Macro distritos de La Paz	27

Resumen

La presente investigación es un estudio realizado de la incidencia del Impuesto Municipal la Propiedad de Bienes Inmuebles en el Municipio de La Paz – Bolivia, en cuanto a la aplicación de un estándar internacional que pueda ayudar a mejorar el proceso de recaudación, basado en la Norma ISO 9001:2015.

Considerando la importancia social, económica, cultural y política que genera el proceso de recaudación de los impuestos en la población y el estado, tanto en la generación de ingresos importantes para ser utilizados en la gestión de proyectos.

La actual forma de cálculo del impuesto municipal a la propiedad de Bienes Inmuebles, tiene una forma tradicional y poco actualizada de la gestión del valor del bien.

Por tanto, la investigación busco dar una propuesta de mejora del impuesto, a través de la utilización de estándares internacional, por lo que basado en las investigaciones las normas ISO son consideradas como estándares de calidad impositiva, capaces de establecer mejora en varios tipos de procesos.

La aplicación de una norma ISO 9001:2015 en procesos tributarios podría ser considerada como una innovación moderna que contribuiría a la mejora de la capacidad recaudativa del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

Abstrac

The present investigation is a study conducted on the incidence of the Municipal Tax on the Property of Real Estate in the Municipality of La Paz - Bolivia, regarding the application of an international standard that can help improve the collection process, based on the ISO 9001: 2015 standard.

Considering the social, economic, cultural and political importance generated by the process of collection of taxes in the population and the state, both in the generation of important revenues to be used in project management.

The current way of calculating the municipal property tax on real estate has a traditional and little updated way of managing the value of the property.

Therefore the research sought to give a proposal for tax improvement, through the use of international standards, so based on the research the ISO standards are considered as tax quality standards, able to establish improvement in various types of processes.

The application of an ISO 9001: 2015 standard in tax processes could be considered as a modern innovation that would contribute to the improvement of the collection capacity of the Autonomous Municipal Government of La Paz.

Palabras Claves

ISO9001, Organización, Parte interesada, Sistema de gestión, Alta dirección, Eficacia, Política, Impuesto, Propiedad, Desarrollo de sistemas y gestión de calidad.

1. Introducción

La presente investigación desarrollada fue en base a un tema de carácter importante, como es proceso de recaudación de los impuestos, el cual afecta a los ciudadanos, las administraciones tributarias y por el estado.

Los impuestos se han creado con la finalidad de recaudación de ingresos que pueda apoyar a generar proyectos en favor de la comunidad, por lo que representan un parte esencial de los estados.

En Bolivia los impuestos se han ido clasificando según la Constitución Política del Estado y la ley N° 154 de clasificación de Impuestos, el cual determinada la potestad de los impuestos de acuerdo al área geográfica y la cantidad de recursos recaudados.

Por lo que el impuesto a la propiedad Municipal, es considerado de dominio Municipal para poder otorgar recursos, para el cumplimiento de los proyectos de los ciudadanos, dentro de un municipio. Por lo que se presenta, los contenidos básicos de los impuestos, la normativa de calidad, además de la conceptualización básica del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

La norma ISO 9001 – 2015, es utilizada en diversos ámbitos de aplicación institucional, como ser entidades Públicas, Privadas, mixtas y de convenio. Su importancia, ha ido creciendo a medida que pasan los años, como medio de confianza, para los usuarios de los bienes y servicios ofertados por estas instituciones. Los procesos certificados por la ISO 9001 – 2015, son considerados de alta competencia y proporciona a la institución, mejora constante, referente a los medios de control.

La actual normativa vigente, sobre el impuesto municipal a la propiedad de Bienes Inmuebles, que rige en el Municipio de La Paz, debe ser mejorada, a través de nuevas certificaciones de procesos, que deberá ir actualizadas, para poder proporcionar, mejor mecanismo de cuantificación del impuesto, así como una clara base normativa impositiva, capaz de responder a la realidad existente y en vista que el contribuyente, pueda tener una certeza, que los mecanismo de cuantificación y cobro, son los adecuados.

2. Planteamiento del Problema de Investigación

El Impuesto anual a la Propiedad de Bienes Inmuebles se debe pagar al Gobierno Municipal en cuya jurisdicción se encuentre registrado el bien.

El IPBI fue creado mediante Ley 843 (Ley de Reforma Tributaria) que en su Art. 52º establece: Créase un impuesto anual a la propiedad inmueble situada en el territorio nacional. Según el Art. 1º D.S. Nº 24204 El impuesto creado por la Ley 843 grava a la propiedad inmueble urbana y rural, ubicada dentro de la jurisdicción municipal respectiva, cualquiera sea el uso que se le dé o el fin al que estén destinadas.

A partir de la situación actual del contexto del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, basado en la controversia entre el cálculo anterior de la ley Municipal y los aspectos generales que la ciudadanía plantea, se puede mencionar que se debe mejorar la base del cálculo. Así como considerar que deben ser ajustados las escalas a través de una actualización de valores, se debe consensuar por medio de medios más fehacientes de cálculo.

La norma ISO 9001:2015 es un parámetro de gestión basado en un enfoque sistémico para certificar procesos y sistemas, los cuales deben ser actualizados periódicamente, y por esta razón sin bien los impuestos tienden a ser estáticos por la presión tributaria, se debería ajustar su cálculo por periodos cortos.

En primera instancia se desarrollará un trabajo basado en la teoría recolectada a través de la observación, la revisión bibliográfica y la teorización de los conceptos y mecanismo de control fiscal referente a los impuestos municipales.

Esto para poder plantear la metodología de la investigación a ser utilizada y dando un mejor hincapié en la propuesta del cálculo del Impuesto Municipal a la propiedad de Inmuebles. Para al final poder ahondar en poder dar una alternativa de solución sobre el Impuesto Municipal a la propiedad de Inmuebles, para mejorar la actual valuación de las propiedades.

2.1 Formulación del problema de Investigación

En función a lo mencionado en el planteamiento del problema se enuncia la formulación del problema de la siguiente manera:

¿Cuáles son las mejoras que se deben realizar a la actual base de cálculo impositivo del IPBI del Municipio de La Paz basado en el enfoque de la norma ISO 9001:2015 en la gestión 2016 para una recaudación impositiva óptima?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Determinar las características del cálculo impositivo del IPBI del Municipio de La Paz basado en la norma ISO 9001:2015.

3.2 Objetivos Específicos

- Conocer el actual cálculo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles en el Municipio de La Paz.
- Analizar el impacto impositivo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles en la población del municipio de La Paz para los ciudadanos.
- Proponer una mejora en la base de cálculo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles de La Paz.

4. Justificación: Metodológica, Académica y Práctica

Metodológica

La metodología establecida por la ISO 9001 – 2015, referida a la certificación de procesos de certificación de procesos, responde a una realidad diferente y actualizada, sobre los procedimientos de evaluación. En la actualidad se precisa contar con nuevos métodos de certificación de proceso, referentes a los mecanismos de cálculo impositivo, sobre todo en el ámbito tributario Municipal.

Académica

En la actualidad se precisa contar con estudios referentes a los impuestos nacionales y sobre los de carácter municipal, en razón en que se requiere información útil y oportuna para la correcta toma de decisiones.

Además de poder incursionar en investigaciones sobre el impacto económico en el alza de los mismos y su capacidad recaudativa. Generar nuevas alternativas de teorización sobre el cálculo del impuesto municipal a la propiedad de bienes inmuebles.

Práctica

Los ciudadanos del municipio de La Paz precisan contar con una mejor base de cálculo del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles.

Por qué una propuesta de mejora en el cálculo impositivo podría ayudar a mejorar la percepción de impuesto sobre la base de cálculo. La ciudadanía del municipio de La Paz exige hoy en día tener una base de cálculo impositivo mejor y acorde a la realidad económica de sus propiedades.

Delimitación y alcances de la investigación

Delimitación Temporal

El presente trabajo tiene como espacio temporal la gestión 2017, para el proceso de elaboración de los estudios.

Delimitación Espacial

El presente trabajo tiene como lugar de desarrollo el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

Alcance de la Investigación

La investigación se desarrollará dentro del entorno de la recaudación del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

5. Marco teórico/conceptual

5.1 Marco Teórico

5.1.1. Los tributos

Origen de los tributos

“Los tributos son ingresos de derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente por el Estado, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir. Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posibilidad de vinculación a otros fines.” (org/wiki/Tributo, 2017, pág. 1)

Clases de tributos

Los tributos se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos, que pueden diferenciarse con arreglo a sus respectivos hechos imponibles (supuestos de la realidad en los que se aplica cada tributo):

*“**Tasas:** Las tasas son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado en sus distintos niveles estatal, autonómico o local, por ejemplo el abastecimiento de agua, vado permanente, tasas judiciales, etc.”*
(<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto.>, 2017)

La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar.

***Contribuciones especiales:** Son tributos fundamentados en la razón de propiciar beneficios individuales o de grupos sociales mediante la obtención de una plusvalía aumento de valor de un bien derivados de la realización de obras, gastos públicos o actividades especiales del*

Estado , por ejemplo el asfaltado de una calle, la construcción de una plaza, etc. (<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto.>, 2017)

Impuestos: *son tributos exigidos sin contraprestación, cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica que ponen de manifiesto la capacidad económica del contribuyente, por ejemplo el IRPF (Impuesto de la renta de las personas físicas, IS (Impuesto de Sociedades), el IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles), etc. (<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto.>, 2017)*

“De estas tres figuras tributarias, el impuesto es, de lejos, la más importante, ya que es la que genera una mayor recaudación. Dado que el Estado español tiene una estructura descentralizada y está organizado en distintos niveles de gobierno, cabe distinguir el sistema impositivo estatal, el autonómico y el local.” (Tributos, 2017)

5.1.2 Historia de los Impuesto

El impuesto es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público, que se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaría (acreedor tributario).

Los impuestos, en la mayoría de legislaciones surgen exclusivamente por la “potestad tributaria del Estado”, principalmente con el objetivo de financiar sus gastos. Su principio rector, denominado “Capacidad Contributiva”, sugiere que quienes más tienen deben aportar en mayor medida al financiamiento estatal, para consagrar el principio constitucional de equidad y el principio social de la libertad.

Los impuestos son cargas obligatorias que las personas y empresas tienen que pagar para financiar al estado. En pocas palabras: sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no dispondría de fondos para financiar la construcción de infraestructuras (carreteras, puertos, aeropuertos, eléctricas), prestar los servicios públicos de sanidad, educación, defensa, sistemas de

protección social (desempleo, prestaciones por invalidez o accidentes laborales), etc.

“En ocasiones, en la base del establecimiento del impuesto se encuentran otras causas, como disuadir la compra de determinado producto (por ejemplo, tabaco) o fomentar o desalentar determinadas actividades económicas. De esta manera, se puede definir la figura tributaria como una exacción pecuniaria forzosa para los que están en el hecho imponible. La reglamentación de los impuestos se denomina sistema fiscal o fiscalidad” (Impuestos, <https://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>, 2017)

5.1.3 Historia de los Impuestos en Bolivia

Los impuestos en Bolivia tienen una historia larga que fue desarrollándose a medida de las necesidades del país se iban generando.

El tributo en el incario se daba directamente mediante la mita y de manera indirecta mediante la minga.

“La mita era el trabajo por turno que consistía en el trabajo físico para la construcción de las grandes obras del Imperio. Era un trabajo bien organizado que realizaban obligatoriamente los varones saludables entre 18 y 50 años de edad. La mita tenía las características de obligatoriedad, equidad y alternabilidad en las tareas.” (Servicio de Impuestos Nacionales, 2014, pág. 8)

“La minga era un trabajo en beneficio del lugar donde se habitaba para mejorar las condiciones de este, por ejemplo, en la construcción de canales de riego, edificación de puentes o apertura de caminos. Otra modalidad de la minga era el trabajo a favor de los inválidos, viudas, menores huérfanos, enfermos y ancianos.” (Servicio de Impuestos Nacionales, 2014, pág. 4)

En 1877 un terremoto asoló el departamento del Litoral, dejando agravado el calamitoso estado del tesoro público. El sismo quebró el aparato fiscal y administrativo del departamento y los funcionarios de la administración

estaban desamparados y sin recursos, por lo que se sugirió establecer un impuesto a la exportación de salitre.

En consecuencia, en 1878, se crea el impuesto de 10 centavos al quintal de salitre. Chile argumentó que el Tratado de 1874 prohibía establecer nuevos impuestos a las exportaciones o capitales chilenos, pero Bolivia replicó que no se trataba de capitales chilenos, sino ingleses. En el segundo mes de 1878, el Gobierno boliviano ordenó la ejecución del cobro del impuesto y en diciembre decidió poner en ejecución el mismo.

El Prefecto del Departamento del Litoral, Severino Zapata, al no poder concretar el cobro del impuesto se dispuso embargar e inventariar los bienes de la Compañía de Salitres y Ferrocarril de Antofagasta a fin de hacer efectivo el cobro adeudado.

Éste hecho fue utilizado como pretexto por la cancillería chilena para dar inicio a la Guerra del Pacífico, en la que Bolivia perdió el acceso al mar.

En 1883, se creó el impuesto a la goma y, en 1886, a la plata para proporcionar ingresos a las arcas del país, activar la economía, generar más caminos y un ejército poderoso.

La última parte del siglo XIX fue sin duda uno de los momentos más conflictivos de la historia republicana. La tensión regional, originada por las contradicciones estructurales internas del país, eclosionaron en la llamada Revolución Federal.

La procedencia de los recursos del erario nacional fue uno de los motivos de la rivalidad entre los departamentos del país, ya que La Paz era un importante contribuyente, favorecido además por los impuestos a la coca. Según algunos historiadores, uno de los argumentos en contra de la capital chuquisaqueña, y que causaron la Guerra Federal de 1899, era que La Paz, a diferencia de los otros departamentos, contribuía con mayores recursos al Tesoro.

A principios de 1899, se fundó Puerto Alonso sobre el río Acre, estableciendo un puesto de cobranza para recaudar el impuesto a la exportación de la goma boliviana, el cual en un mes y medio de funcionamiento cobró una millonaria

suma de dinero. El establecimiento de éste puesto fronterizo fue utilizado por Brasil como excusa para el conflicto del Acre, en el que nuevamente se perdió parte del territorio boliviano.

5.1.4. Las Administraciones Tributarias

Las administraciones tributarias fueron creadas con el propósito de mejorar y distribuir el nivel de recaudación de los estados.

El mineral era escaso en el mundo pero abundante en territorio boliviano, por lo cual el país llegó a ser el segundo productor mundial. Se inició el auge del estaño y simultáneamente se descubrió el primer pozo petrolero, ambas actividades fueron los pilares principales de la economía boliviana. En tanto, se creó el impuesto al petróleo y se perfeccionó la Patente de Minas. Mediante Decreto del Gobierno del General José Manuel Pando, de 31 de julio de 1902, se estableció un impuesto de 2% sobre las utilidades de las sociedades anónimas y las empresas mineras, el mismo que fue burlado sistemáticamente. El Ministro Alberto Diez de Medina sostuvo en un informe de diciembre de 1905 que “había sido ilusoria la percepción del impuesto” y que “la mayor parte de las empresas habían burlado la Ley”.

“A través de la Ley del 23 de enero de 1918 y el Decreto Supremo del 19 de marzo de 1919, se creó la Dirección de la Renta de Alcoholes e Impuestos Internos, que se encargaba de la recaudación de patentes mineras e hidrocarbúrficas y de los impuestos sobre las utilidades de tierras baldías, levantamiento de planos mineros, matrícula universitaria y espectáculos públicos, es decir, de los tributos de carácter nacional y departamental.” (Servicio de Impuestos Nacionales, 2014, pág. 23)

5.1.5 Historia de la ISO

Es una institución de carácter mundial, conocida bajo el nombre ISO, por sus iniciales en inglés que traducido significa: Organización Internacional de Normalización.

“Nació en 1926 como la Federación Internacional de Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA). Fue suspendida en 1942 durante la Segunda Guerra Mundial, pero tras la guerra se le propuso por parte del Comité Coordinador de Estándares de las Naciones Unidas (UNSCC) formar un nuevo cuerpo de estándares globales. En octubre de 1946, delegados de ISA y de UNSCC de 25 países se reunieron en Londres y decidieron unir fuerzas para crear la nueva Organización Internacional de Normalización; la nueva organización comenzaría oficialmente a operar en febrero de 1947.”
(www.iso.org, 2010)

La ISO tiene algunas características de ámbito general que menciono a continuación:

Es una ONG (Organismo no Gubernamental) que no es parte de la ONU. Tienen actualmente representación de membresía en 120 países en Bolivia el miembro es IBNORCA. Tienen comités especializados que realiza una revisión constante sobre las normas emitidas y su impacto en la sociedad.

Instituciones Representativas de la ISO en el Mundo

Algunas de las empresas registradas para certificar a nivel mundial en función a las normas ISO son: AENOR, BST, CALITAX, ECA, LRQA, SGS, TUV, VEROU, BERITAS, etc. Las instituciones que representa a la ISO tienen el derecho a utilizar los parámetros, normas e imagen de los diversos sistemas de gestión de calidad. Además de poseer la obligación de gestionar normas locales de acuerdo a la realidad del contexto de las naciones donde opera.

La participación de la ISO es dada en más de 120 países alrededor del mundo.

Figura 1: Logo de la ISO



Fuente: ISO

5.1.6 Historia de la ISO en Bolivia

La institución representada por ISO en Bolivia es el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), se debe considerar la incidencia de su creación, estructura y su naturaleza.

Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación.- El Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación (SNMAC) fue creado mediante legislación nacional en Bolivia. La cual fue creada con el objetivo de promover la calidad y competitividad del sector productivo en productos y servicios. Conformada por: Instituto Boliviano de Normalización y Calidad, Organismo Boliviano de Acreditación y el Instituto Boliviano de Metrología.

Organismo Boliviano de Acreditación (OBA).- *“otorga reconocimiento formal a un organismo de su competencia técnica para una función, como ser: inspección, ensayos, calibraciones o certificaciones. La acreditación se ocupa de la evaluación de la competencia de organismos y no de la calidad de sus procesos. Menciona claramente que es un proceso de carácter voluntario”* (www.ibnorca.org, 2017)

Instituto Boliviano de Metrología (IBMETRO).- *“Es responsable de la custodia y mantenimiento de los patrones nacionales de medición, a través de la implantación de una estructura metroológica básica acorde a las exigencias de la industria y el comercio nacional.”* (www.ibnorca.org, 2017)

Instituto Boliviano de Normalización y calidad (IBNORCA).- *“Es una entidad privada sin fines de lucro creado mediante el D.S. 23498 de 4 abril de 1993 y sus funciones actualizadas en el D.S 24498 de 17 de febrero de 1997.”* (www.ibnorca.org, 2017)

5.2. Marco Conceptual

5.2.1. Impuestos

“Impuesto es la contribución, cantidad de dinero o especie que el Gobierno cobra por Ley a los particulares, con el objeto de sostener los gastos

gubernamentales y los servicios que proporciona a la sociedad” (Zorrilla Arena Méndez, pág. 43)

“Se llama impuesto y contribución a la cuota parte de su fortuna que el ciudadano pone en las manos del gobierno para atender las cargas del Estado” (Colmeiro, pág. 34)

“Las prestaciones en dinero, especie, exigidas por el Estado en virtud del poder de imperio, a quienes se hallen en situaciones consideradas por la ley como hechos imponibles.” (Fonrouge, 2017, pág. 54)

*“Se designa con la palabra impuesto a aquel tributo o carga que los individuos que viven en una comunidad o país le deben pagar al estado que los representa, para que este, a través de ese pago y sin ejercer ningún tipo de contraprestación como consecuencia mismo, pueda financiar sus gastos, en una primera instancia y también, de acuerdo al orden determinada de prioridades que impulse y promueva, por ejemplo, obras públicas tendientes a satisfacer las demandas de los sectores más pobres y sin recursos, entre otras cuestiones. De esto se desprende, entonces, que el objetivo básico de los impuestos será el de financiar los gastos de un determinado estado”.
(<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto.>, 2017)*

5.2.2. Tasas

Artículo 11 – Ley 2492

I. Las tasas son tributos cuyo hecho imponible consiste en la prestación de servicios o la realización de actividades sujetas a normas de derecho público que:

- 1. Dichos servicios y actividades sean de solicitud o recepción obligatoria por los administrados.*
- 2. Para los mismos, este establecidas su reserva a favor del sector público por referirse a la manifestación del ejercicio de autoridad.*

II. No es tasa, el pago que recibe por un servicio de origen contractual o la contraposición recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado.

III. *“La recaudación por el cobro de tasas no debe tener un destino ajeno al servicio o actividad que constituye la causa de la obligación”* (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

5.2.3 Las patentes municipales:

“Establecidas conforme a lo previsto por la Constitución Política del Estado , cuyo hecho generador es el uso o aprovechamiento de bienes de dominio público, así como la obtención de autorización para la realización de actividades económicas”. (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

5.2.4. Las contribuciones especiales:

“Son los tributos cuya obligación tiene como hecho generador, beneficios derivados de la realización de determinadas obras o actividades estatales y cuyo producto no debe tener un destino ajeno a la financiación de dichas obras o actividades que se constituyen el presupuesto de la obligación. El tratamiento de las contribuciones especiales emergentes de los aportes a los servicios de seguridad social se sujetara a las disposiciones especiales teniendo el código carácter supletorio” (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

5.2.5 Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles

Definición

“El impuesto a la propiedad de bienes inmuebles IPBI, se calcula a partir de la base imponible o valor catastral calculado en base a lo datos técnicos del inmueble, aplicando las alícuotas y las tablas de valores aprobados mediante Resolución Suprema, emitida anualmente por el Ministerio de Hacienda, que contemplan al menos el mantenimiento de valor del impuesto en base a la UFV`s (Unidad de Fomento a la Vivienda), lo que resulta que el valor en Bolivianos del IPBI se incrementa todos los años. Se debe considerar que el IPBI también se puede incrementar de un año a otro por la actualización de datos técnicos del registro tributario, como ser zona tributaria, superficie construída, tipo de construcción (marginal, económica, buena, etc), servicios disponibles (luz, agua, alcantarillado, teléfono), tipo de vía (tierra, asfalto) y otros. Además, debe tener en cuenta que el valor del IPBI se incrementa luego de la fecha de vencimiento fijada por la autoridad municipal, con la aplicación de intereses de acuerdo a la tasa de interés activa promedio definida por el Banco Central de Bolivia y la multa de incumplimiento de deberes formales.” (Impuestos, www.asesorateenbolivia.com, 2017)

5.2.6 Conceptualización y Tipos de Calidad

La conceptualización de calidad ha tenido varias definiciones, estructuras y descritas, basadas en ejemplos de utilización, teorizaciones de procesos y formulación de ideas.

Conceptos de Calidad

La conceptualización de la calidad se ha diversificado en cuanto a las características y percepciones dentro de algunas tenemos:

- Según la concepción teórica la calidad es, *“el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente.”* (Barillas, Hernández, & Paredes, 2011, pág. 10)
- Según la ISO (Organización Internacional de Normalización) *“calidad es el grado en el que un conjunto de características que cumplen con los requisitos.”* (www.iso.org, 2010)

La calidad hoy en día debe responder a las características modernas de la globalización y las nuevas tendencias del mercado internacional, para lo cual han ido apareciendo características estandarizadas para que puedan medirse en diversos aspectos y temas.

Otras definiciones de algunos autores reconocidos son:

W. Edwards Deming:

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.
(César, 2013, pág. 1)

Joseph M. Juran:

“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. 1.- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso

brindan satisfacción del producto. 2.- Calidad consiste en libertad después de las deficiencias". (César, 2013, pág. 1)

Kaoru Ishikawa:

"De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc." (César, 2013, pág. 2)

Philip B. Crosby:

"Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad" (César, 2013, pág. 2)

Estas concepciones son base para poder proyectar calidad a cualquier tipo de industria o actividad. En un contexto mundial donde tenemos tendencias de industria moderna como: economías de escalas, precios de transferencias, economía funcional, economía web, etc., la educación a la vez se va transformando.

5.2.7 ISO

La ISO ha ido realizando y emitiendo normas de sistemas de gestión de calidad, clasificándolas por familias generales y tipos específicos de trabajo.

5.2.7.1 Tipos de Normas ISO Generales

La ISO ha emitido 3 tipos de normas ISO generales que son:

"ISO 9000: estas normas son utilizadas para administrar la calidad de la producción. Las normas son conocidas y respaldadas por esta organización, pero es administrada por otro tipo de instituciones que la certifican. La norma garantiza que las técnicas de producción sean cumplidas, pero no la calidad del producto. Los orígenes de esta norma surgieron a partir del ámbito militar, con el fin de eludir catástrofes. Por ello los productores debían transcribir el proceso de fábrica, que más tarde serían aprobados. Más tarde comenzaría

a ser aplicado en la industria electrónica. Algunas de las normas ISO que pertenecen a esta familia son: ISO 9000:2000, 9001:2000, 9004:2000” (www.iso.org, 2010)

“ISO 10000: estas normas garantizan la calidad desde la gestión de los planes o proyectos. Se ha comprobado que las gestiones han avanzado de manera muy notoria, son incluso vistos como herramientas que aumentan la competitividad de una manera estratégica. Antes del surgimiento de la ISO la mejora de los productos se daba a través de la prueba y error, una vez que los bienes ya habían sido producidos. En la actualidad, es posible adelantarse y evitar el error. Además es utilizado para gestionar resultados económicos sobre la calidad y aplicar las normas del ISO 9000.” (www.iso.org, 2010)

“ISO 14000: estas normas están orientadas a la gestión del medio ambiente. Su finalidad es producir la menor cantidad de daños posibles sobre el ambiente, protegiéndolo de esta manera de las actividades humanas. Además, se genera un lenguaje respecto al medio ambiente para aquellos que ejecutan las gestiones, desde el gobierno hasta las industrias. Este tipo de normas no poseen carácter legal, por ello son normas voluntarias. La mayoría sólo son utilizadas como mecanismo de control. Algunas de las que pertenecen a esta familia son la ISO 14002, 14010, 14011,14024, 14050, 14060, entre muchas otras.” (www.iso.org, 2010)

Estas normas son la base para la formulación de nuevas normas de carácter específico y nacional. Cada norma constituye una forma de criterio que mide la calidad y su incidencia con los entornos de negocio.

5.2.7.2 Familia de ISO 9000

Dentro de la concepción de la ISO 9000 se encuentra compuesta por una estructura propia, que parte de las definiciones hasta llegar a las áreas específicas de gestión ambiental.

Tabla 1: Familia ISO 9000

<u>ISO</u>	<u>DETALLE</u>
9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad
9001	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización, a la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
19011	Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Fuente: (Gutierrez, 2010, pág. 45)

5.2.7.3 ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional “que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

¿Quién puede aplicar ISO 9001?.- La norma ISO 9001 puede ser aplicada en cualquier organización sin considerar rubro o tamaño. Por lo que existe una completa adaptabilidad a su aplicación.

La visión con énfasis en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en los procedimientos, es igualmente aplicado tanto a proveedores de servicios como a fabricantes de productos. Lo cual amplía la concepción de la gestión de la calidad. La ISO 9001 ha tenido una constante mejora y atención, en vista a que es el estándar más utilizado a nivel mundial, por el tema de la aplicabilidad a diversas áreas.

Hasta la fecha la ISO 9001 ha tenido las siguientes revisiones:

- ISO 9001:1987: Versión Original.
- ISO 9001:1994: Primera revisión del modelo original.
- ISO 9001:2000: Segunda revisión del modelo original.
- ISO 9001:2008: Tercera revisión del modelo original.
- ISO 9001:2015: Cuarta revisión del modelo original.

Podemos evidenciar algunos cambios en base a la construcción del siguiente cuadro:

Tabla 2: Cambios de las versiones ISO 9001

Fecha	Revisión	Cambios
1987	Versión Original	Se denominó "Modelo para el aseguramiento de la calidad en desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación", análisis global de sistemas de calidad. Fundamenta el concepto de calidad en los productos.
1994	Primera revisión	En esta Primera revisión no hubo cambios profundos, solo más conceptuales. Se aclarar algunos conceptos y se amplifican otros.
2000	Segunda revisión	Se incorporó cambios de fondo, como el cambio del nombre "Sistemas de Gestión de la calidad – requisitos" y en la efectividad del sistema de gestión de calidad y mejor desempeño en las organizaciones. Se comienza a mencionar la idea de los sistemas organizacionales los cuales generan la productividad de las instituciones.
2008	Tercera revisión	Mejora la consistencia de la norma de gestión ambiental ISO 14001:2004, para la cual inserta mejoras en la calidad de requisitos de la ISO 9001:2008. Genera una amplia gama de pasos para la aplicación basada en 8 principios.
2015	Cuarta revisión	Enfatiza la nueva percepción en 10 principios de gestión de mejora continua. Realiza un enfoque en los riesgos de los objetivos en las empresas.

Fuente: ISO – de acuerdo a datos de www.isotools.org

NORMA ISO 9001:2008. - La ISO 9001:2008 ha sido aprobada y publicada oficialmente el 15 de noviembre de 2008.

Dentro de algunas ventajas de la versión 2008 fue: aumentar la satisfacción de sus clientes, identificar y reducir costos por deficiencia en los procesos, demostrar una cultura de trabajo aceptada internacionalmente.

“La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de

administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)” (ISO- /www.normas9000, 2010)

NORMA ISO 9001: 2015.- la actualización de la gestión 2015 enmarca algunas mejoras sobre el tema de redacción y conceptualización.

La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Contiene cambios importantes, como la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

5.2.8 Conceptualizaciones de la Norma ISO 9001:2015

Conceptos Básicos

Proceso. - *“Un proceso en la empresa es la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñados para producir un resultado requerido (producto o servicio).” (www.iso.org, 2010)*

En la siguiente figura se muestra un esquema de los elementos necesarios para realizar un proceso.

Según Muñoz Machicado Andrés menciona que *la organización produce productos o presta servicio, para ellos necesita ordenar sus distintas actividades elementales de un modo determinado. Cada una de estas ordenaciones constituye un proceso.* (Machicado, 199, pág. 89).

El proceso debe siempre constar de un ciclo de pasos que pueda partir de los requisitos mínimos para su inicio hasta la etapa final de la presentación del resultado, y es aplicado a la calidad de un servicio.

Sistemas. - Según Gómez Ceja Guillermo los procedimientos, formas y métodos para llevar a cabo las actividades son elementos componentes del sistema. (Ceja, 2001, pág. 94). *“El sistema es la aglutinación de proceso que conlleva la satisfacción y aproximación a una meta u objetivo. En la ISO 9001*

que es el sistema de gestión de calidad los sistemas identificados deben contener un análisis para poder ser evaluados y certificados como de calidad.”

Gestión. - la definición de gestión *“menciona que es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.”* (www.iso.org, 2010) Son considerados los pasos o políticas que la organización debe operar o poner atención para llegar a la satisfacción de calidad es el mensaje que se requiere para la aplicación de las ISO 9001.

Proceso de la calidad. - el proceso de la calidad Mauricio Peña conlleva los siguientes procesos:

- PLANIFICAR. - acción de estructurar los pasos para el futuro.
- ORGANIZAR. - ordenar las acciones y los actores de los pasos.
- LIDERAR. - acción de guiar y conducir.
- CONTROLAR. - poder revisar el accionar los pasos planificados y ordenados.

Los cuales se interrelacionan para formar un todo y poder llevar a procesos de gestión.

Mapa de Procesos. - El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos.

Manual de Calidad. - *“El manual de calidad es un documento en el que se expone la política general de calidad y se establece los procedimientos y prácticas de una organización relativa a la calidad.”* ((MINER, 1986, pág. 88). El manual de calidad surgirá como producto del mapa de proceso.

Modelo. - Un modelo, *“es una representación de un objeto, sistema o idea de forma diferente al de la entidad misma. El propósito de los modelos es ayudar a explicar, entender o mejorar un sistema.”* (www.iso.org, 2010, pág. 19)

“Un modelo, es un bosquejo que representa un conjunto real con cierto grado de precisión y en la forma más completa posible, pero sin pretender aportar una réplica de lo que existe en realidad. Los modelos

son muy útiles para describir, explicar y comprender mejorar la calidad.”
(www.fao.org, 2011)

Los modelos que pueden surgir de todo el proceso de realización de un manual de calidad son las bases para gestionar riesgos de calidad que puedan emerger en un futuro.

5.2.9. Ley N° 2028, ley de municipalidades

La presente ley establece que: *“La municipalidad y su Gobierno Municipal tiene como finalidad contribuir a la satisfacción de necesidades colectivas y garantizar la integración y participación de los ciudadanos en la planificación y desarrollo humano sostenible del municipio”.*

Establece, que los Gobiernos Municipales deberán crear y administrar el registro y padrón de contribuyentes municipales, así mismo esta ley establece que las exenciones tributarias señaladas por Ley que se encuentren bajo la potestad de la administración municipal, se tramitara en forma específica en el Gobierno Municipal correspondiente y serán de objeto de Ordenanza Municipal expresa del Concejo Municipal.

5.2.10. Ley de Creación de Impuesto” N° 154

Esta Ley clasifica y define los impuestos de dominio tributario nacional, departamental y municipal, el cual establece que en el marco de sus competencias, el nivel central del estado y los Gobiernos Autónomos Departamentales y Municipales, crearan los impuestos que les corresponda de acuerdo a la clasificación establecida en la presente Ley , y son de cumplimiento obligatorio e imprescriptible.

Esta Ley también establece que los Gobiernos Autónomos Departamentales y Municipales tienen competencias exclusivas para la creación de los impuestos que se les atribuye por la presente Ley en su jurisdicción, pudiendo transferir o delegar su reglamentación y ejecución a otros gobiernos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Marco de Autonomías y Descentralización.

La misma Ley clasifica los impuestos de dominio Municipal:

La propiedad de bienes Inmuebles urbanos y rurales, con las limitaciones establecidas en el parágrafo II y III del Art. 394 de la Constitución Política del Estado.

- La propiedad de Vehículos automotores terrestres.
- La transferencia onerosa de inmuebles y vehículos automotores.
- El consumo específico sobre la chicha de maíz
- La afectación del medio ambiente por vehículos automotores; siempre y cuando no constituyan infracciones ni delitos.

5.2.11 Ley 843.

Establece que el impuesto a las Transacciones que grava a las transferencias eventuales de inmuebles y vehículos automotores es de dominio Tributario Municipal, pasando denominarse Impuesto Municipal a las Transferencias de Inmuebles y Vehículos Automotores.

No pertenecen al dominio tributario Municipal el Impuesto a las Transacciones que grava a la venta de inmuebles y vehículos automotores efectuada dentro su giro por casas comerciales, importadoras y fabricantes. (Primera Venta)

5.2.12. Ley 2492

La razón de ser el tributo, es la satisfacción de necesidades públicas. “solo la ley puede: Crear, modificar, y suprimir tributos...”¹⁵, sino se rompe el principio de la legalidad (o Reserva de Ley). El Código Tributario define a los tributos de la siguiente manera: “Son tributos las obligaciones en dinero que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, impone con el objetivo de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”. Clasifica a los mismos en: impuestos, tasa, contribuciones especiales y patentes municipales.

5.2.13 Ley Municipal N° 012 de Creación de Impuestos Municipales.

La ley Municipal N° 012 de Creación de Impuestos Municipales direcciona y gestiona el cobro de los impuestos de alcance Municipal en el Municipio de La Paz, por lo que es de carácter importante para el desarrollo de los cobros en el territorio.

5.2.14. Ley Municipal N° 171 – Ley municipal Autónoma de modificación a la Ley Municipal

Según el presente articulo se menciona:

ARTÍCULO PRIMERO. - Derogar la Ley Municipal No. 012 de Creación de Impuestos Municipales de fecha 3 de noviembre de 2011, modificando sus artículos 10, 15 y 21, conforme al siguiente texto:

"ARTÍCULO 10 (ESCALA IMPOSITIVA). - La alícuotas del impuesto son las que se expresan en la siguiente escala:

Figura 2: Tabla de valoración de impuestos

Monto de Valuación		Cuota Fija	Mas %	S/excedente de Bs
De	Hasta			
-	1.399.668	0	0,115369	
1.399.669	2.799.326	1.615	0,164845	1.399.668
2.799.327	4.198.989	3.922	0,329625	2.799.326
4.198.990	adelante	8.536	0,494437	4.198.989

Fuente: Ley Municipal N° 171

"ARTÍCULO 15 (BASE IMPONIBLE).- I. La Base imponible estará dada por las características técnicas de los vehículos automotores terrestres consignadas en las tablas de valores presentadas y aprobadas anualmente por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz mediante Resolución Ejecutiva que autoriza el inicio de cobro de Impuestos Municipales para la gestión fiscal correspondiente.

II. Sobre los valores que se determinen de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo precedente, se admitirá una depreciación anual del 10% (Diez por ciento) sobre saldos hasta alcanzar un valor residual mínimo del 20,60% (veinte coma sesenta por ciento) del valor de origen que se mantendrá fijo hasta que el bien sea dado de baja de circulación"

"ARTÍCULO 21 (BASE IMPONIBLE).- I. La base imponible de este impuesto estará dada por el valor efectivamente pagado en dinero y/o en especie por el

bien objeto de la transferencia o el que se hubiere determinado para el pago del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles o para el pago del Impuesto a la Propiedad de Vehículos Automotores correspondiente a la gestión vigente, el que fuere mayor.

II. Cuando no exista gestión vigente, se entenderá por ésta, la última gestión vencida hasta en tanto no se inicie el cobro de una nueva gestión.

III. En el caso de arrendamiento financiero, se aplicará lo dispuesto en la primera parte del párrafo I del presente artículo, únicamente sobre el saldo del precio cuando el arrendatario ejerce la opción de compra.

6. Marco Metodológico

6.1. Enfoque

El enfoque de investigación es mixto, cuantitativa y cualitativa.

A continuación, presento la definición del enfoque de investigación según Hernández, Fernández y Baptista, en el libro de Metodología de la Investigación:

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 4)

“El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 4)

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Metodología de la Investigación, 2017)

En base a esta decisión considere que se debe realizar un análisis mixto del enfoque de la investigación, para abordar el trabajo de la mejor manera posible.

“Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”) (Chen, 2006; Johnson et al., 2006).

En las definiciones anteriores queda claro que en los métodos mixtos se combinan al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación.

6.2. Tipo

El tipo de investigación es Descriptivo y explicativo.

A continuación, presento la definición del tipo de investigación descriptiva y explicativa según Hernández, Fernández y Baptista, en el libro de Metodología de la Investigación:

“Estudios descriptivos Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 92)

“Estudios explicativos Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 95)

Se utilizó el tipo de investigación descriptivo para poder abordar y describir la información recolectada y obtenida. Y se utilizó el tipo de investigación explicativo para poder abordar la investigación con base en lo descrito, poder explicar los fenómenos que podrían ocurrir posteriormente, para de esta manera sustentar la idea de estudio.

6.3. Diseño

El diseño de investigación no experimental y transversal por el periodo Enero a diciembre 2017.

A continuación, presento la definición del tipo de investigación descriptiva y explicativa según Hernández, Fernández y Baptista, en el libro de Metodología de la Investigación:

“Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 152)

6.4. Método

El método de investigación es Deductivo y analítico.

Para el enfoque de investigación Cualitativo, el tipo de método utilizado fue el método Deductivo, inicia el análisis de teoría general para luego poder ser aplicado a una estructura particular. En el caso de la investigación es partir de la teoría del impuesto y de la calidad de procesos, hasta llegar al Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles y a la Norma ISO 9001:2015.

Para el enfoque de Investigación Cuantitativo, el tipo de método utilizado fue el método Analítico, se realizó un estudio general de los impuestos para solo analizar el Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

Considerando estos factores se desarrolló la investigación considerando los factores y los objetivos a alcanzar.

El método deductivo ayudo a poder encontrar la teoría específica de la investigación y el análisis permitió desarrollar la fundamentación del estudio de la norma ISO aplicada al impuesto a la propiedad de Bienes Inmuebles.

6.5. Población y muestra

6.5.1 Población

En base a la segregación que tiene el municipio de La Paz, se tomaron en cuenta los macro distritos urbanos para desarrollar la investigación, por lo que la población será considerada en base a los macro distritos.

La población consultada será 5 casas por macro distrito Urbano del municipio de la ciudad de La Paz.

Figura 3: Mapa de los Macro distritos de La Paz

#	Zona urbana	Población	Área (km ²)
1	Mallasa	5,082	32,68
2	Zona Sur	127,228	64,15
3	San Antonio	115,659	22,59
4	Periférica	159,123	26,05
5	Max Paredes	164,566	13,31
6	Centro	64,272	5,22
7	Cotahuma	153,655	16,10

Fuente: gamlp.com.bo

6.5.2 Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 175)

La muestra será tomada en base a los macrodistritos urbanos que tiene la ciudad de La Paz. Por lo que se tomara cuenta a los macrodistritos de Mallasa, San Antonio, Periferica, Cotahuma, Centro, Sur y Max Paredes. La muestra son estos macrodistrito de los cuales se aplicara el tipo de muestreo.

6.5.2.1 Tipo de muestreo

“Muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.”

Se utilizó este tipo de muestreo porque se asimila de mejor manera a la necesidad del estudio de caso realizado.

Por lo que se desarrolló un tipo de muestreo no probabilístico de característica estratificado.

Tabla 3: Muestra estratificado

N°	Macrodistrito	Cantidad de Casa según datos ATM	Característica general	Porcentaje elegido	Número de Casas Encuestadas
1	Mallasa	5	Casa de 2 pisos con construcción de ladrillo y con garaje.	0,005	5
2	Sur	5	Casa de 2 pisos con construcción de ladrillo y con garaje	0,005	5
3	Centro	5	Casa de 2 pisos con construcción de ladrillo y con garaje	0,005	5
4	San Antonio	5	Casa de 2 pisos con construcción de ladrillo y con garaje	0,005	5
5	Periferica	5	Casa de 2 pisos con construcción de ladrillo y con garaje	0,005	5
6	Cotahuma	5	Casa de 2 pisos con construcción de ladrillo y con garaje	0,005	5
7	Max Paredes	5	Casa de 2 pisos con construcción de ladrillo y con garaje	0,005	5

Elaboración: Propia

6.6. Técnicas e instrumentos

6.6.1 Técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas fueron la observación y la revisión documentada.

6.6.2 Instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación utilizados fueron el cuaderno de Observación y las fichas de recolección de información.

7. Marco Práctico

En función a la aplicación práctica de la normativa de la ISO 9001: 2015, se establecen los siguientes parámetros para la aplicación de una mejora al cobro del impuesto municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz. Se deberá considerar los siguientes pasos, a efectos de alcanzar los objetivos:

Las características del cálculo impositivo del IPBI del Municipio de La Paz basado en la norma ISO 9001:2015, se basan en:

- Recolección de información básica de la entidad.
- Consideraciones del entorno Social y Económico de la entidad
- Aplicación de la ISO a entidades similares.
- Calculo Impositivo del IPBI a municipio.

Recolección de información básica de la entidad.

El monto determinado del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles (IPBI) es el monto efectivo que el contribuyente debe pagar por su inmueble. Para el cálculo de este monto determinado se debe calcular previamente la base imponible del inmueble, que es el valor monetario que el municipio le asigna al inmueble, mediante la aplicación de tablas aprobadas por el Ejecutivo Nacional o Municipal, de acuerdo a los datos técnicos del inmueble declarados por el contribuyente ante la Unidad de Recaudaciones de la Autoridad Tributaria Municipal. La base imponible del inmueble, se obtiene de la siguiente forma:

Para un terreno:

$$\text{Base Imponible (BI)} = \text{Valuacion Terreno (Vte)}$$

Formula 2.1 Base imponible de un terreno
Fuente: Gobierno Autonomo Municipal de La Paz

Para una Vivienda Unifamiliar

$$\text{Base Imponible (BI)} = \text{Valuacion Terreno (Vte)} + \text{Valuacion Construccion (Vcons)}$$

Formula 2.2 Base imponible de un terreno
Fuente: Gobierno Autonomo Municipal de La Paz

Para una Propiedad Horizontal:

$$\text{Base Imponible (BI)} = \text{Valuación Construcción PH (Vcons PH)}$$

Formula 2.3 Base imponible de un terreno
Fuente: Gobierno Autonomo Municipal de La Paz

Donde:

Valuación de Terreno:

$$V_{te} = \text{Superficie} * \text{Valor m2} * \text{Inclinación} * \text{Servicios}$$

Formula 2.4 Base imponible de un terreno
Fuente: Gobierno Autonomo Municipal de La Paz

Valuación de Vivienda Unifamiliar:

$$V_{te} = \text{Superficie} * \text{valor m2} * \text{inclinación} * \text{servicios}$$

$$V_{cons} = \text{Superficie} * \text{Valor m2 por tipo de construcción} * \text{factor Antigüedad}$$

Formula 2.5 Base imponible de un terreno
Fuente: Gobierno Autonomo Municipal de La Paz

Si se tiene mas de una construcción:

$$\sum_{i=1}^n V_{cons} = (V_{cp1} + V_{cp2} + V_{cp3} + \dots + V_{cpn})$$

Formula 2.6 Base imponible de un terreno
Fuente: Gobierno Autonomo Municipal de La Paz

Entonces:

$$\text{Valuación Vivienda Unifamiliar (V}_{VU}) = V_{TE} + \sum_{i=1}^n V_{CONS}$$

Fórmula 2.7. Valuación de Viviendo Unifamiliar
Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Valuación de Propiedad Horizontal:

$$V_{consph} = \text{Superficie PH} * \text{Valor m2 por tipo de construcción PH} * \text{factor de antigüedad} * \text{factor corrección}$$

Formula 2.8 Base imponible de un terreno
Fuente: Gobierno Autonomo Municipal de La Paz

Luego, el monto determinado del impuesto es:

$$\text{Monto Determinado (MD)} = (\text{BI} - \text{Excedente}) * \frac{\%}{100} + \text{Cuota Fija}$$

Donde:

BI: Base Imponible

Excedente: monto dado en la escala impositiva de la gestión de cobro

%: Porcentaje dado en la escala impositiva de la gestión de cobro

Cuota Fija: monto dado en la escala impositiva de la gestión de cobro

Aclarar, que la Base Imponible se puede obtener por valor tablas cuando el titular del inmueble es una persona natural conforme a las fórmulas descritas, en caso de ser una persona jurídica la base imponible es dada por el valor en libros declarada por estos contribuyentes y en caso de que el inmueble este ubicado en un área no zonificada la base imponible es dada por el autoavalú proporcionado por el contribuyente.

La normativa ISO menciona la aplicabilidad de la misma de la siguiente manera:

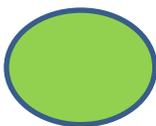
La propuesta presentada se esquematiza de la siguiente forma:



1. En función a la Información recolectada, analizada y relacionada. De manera general hasta llegar a lo particular. (Primera fase – evaluación)



2. Se tomarán los criterios de calidad de la ISO 9001. (Segunda fase – seguimiento)



3. Se presentará un formulario de análisis y evaluación de las condiciones preliminares de la calidad educativa en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, en función al ciclo PHVA y el modelo de gestión de riesgos. Con relación a las dimensiones de la ISO 9001 (Tercera fase – Toma de decisión)

Para proceder a crear un parámetro de análisis para evaluar las condiciones de calidad de las instituciones que deseen ser certificadas con la norma ISO 9001; 2015. El producto será un formulario de análisis y evaluación de las 4 dimensiones (Infraestructura, Tecnología, Procesos Educativos y Perfil y Objetivos) de la ISO 9001, para además identificar los beneficios que podría contraer esas mejoras y en función al Ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y hacer) y el modelo de gestión de Riesgo.

Para que esta pueda ser usada por otras instituciones a futuro que deseen evaluar las condiciones de calidad educativa que tienen para optar por una certificación ISO 9001:2015.

La propuesta parte de los criterios que fundamentaran la estructura del mismo, que se describen de acuerdo a su utilización.

- ❖ Planificación de la calidad (planificar, organizar, liderar y controlar)
- ❖ Control de calidad (monitoreo y eliminación de causas de daño)
- ❖ Aseguramiento de calidad (mejora de calidad y prevenir)
- ❖ Mejoramiento continuo (eficacia y eficiencia)
- ❖ Enfoque basado en riesgos (analizar procesos)
- ❖ Ciclo PHVA

En base a estos conceptos y las cuatro dimensiones se plantea la siguiente estructura de evaluación de condiciones necesarias para la certificación ISO 9001:2015.

Ejemplo: el siguiente ejemplo se realizará en base a la investigación recolectada.

ESTRUCTURA DE CONDICIONES PREVIAS PARA CERTIFICACIÓN ISO
9001:2015

PRIMERA FASE - EVALUACIÓN

1.- Características Previas. - (Se establecen las consideraciones sobre las necesidades o fundamentos por lo que se desea realizar la certificación)

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, entidad encargada del desarrollo económico y social del Municipio de La Paz.

2.- Revisión del Entorno. - (se menciona la realidad actual de la institución):

La entidad analizada tiene una relación con su entorno con las siguientes instituciones:

(E) Contribuyente (Cliente-usuario)

(OE-I) Organizaciones Internas (unidades y direcciones de la GAMLP)

(OE-E) Organizaciones Externas (entidades públicas)

(P-S) Productor-servicio (Entidades Públicas y Privadas)

3.- Procesos de calidad. - (evaluar cada dimensión en función a los procesos que conllevan según un proceso de: planificar, organizar, liderar y controlar).

Escala de Valores:

Tabla 4 Escala de valores

Valor de calidad	Excelente (E)	Bueno (B)	Regular (R)	Insuficiente (I)	Deficiente (D)
Valor	10	8	6	4	2

La valoración total de cada uno de los factores será catalogada de la siguiente manera:

- (C) 10 – 20 = Calidad poco satisfactoria – requiere mucha atención.
- (B) 21 – 30 = Calidad regularmente satisfactoria – requiere realizar ajustes y mejoras.
- (A) 31 – en adelante = Calidad satisfactoria – requiere seguimiento y continuidad.

Ahora bien, se establece la relación de los procesos administrativo según esta percepción de instrumentos:

Código:

Planeación (P)

Organizar (O)

Liderar (L)

Controlar (C)

Tabla 5 Escala de valores

Dimensiones	P	O	L	C
Recaudación	X			X
Atención			X	X
Normativa	X	X	X	X

5.- Control de calidad. - (evaluar cada dimensión en función a los procesos que conllevan según un proceso de: monitoreo y eliminación de causas de daño)

Para poder controlar los procesos de calidad propuestos en el anterior acápite se debe realizar un seguimiento con los siguientes paramentos:

- Monitoreo por dimensión
- Análisis PESTLA de las dimensiones (político, económico, social, tecnológico, legal y ambiental)
- FODA o DAFO global de las dimensiones.

SEGUNDA FASE - SEGUIMIENTO

6.- Aseguramiento de calidad. - (mejora de calidad y prevenir en las dimensiones de calidad ISO)

- ❖ Mejoramiento continuo (eficacia y eficiencia)

7.- Enfoque basado en riesgos

7.1 Identificación de Riesgos. - (cuales son los riesgos que debe considerar al realizar las mejoras antes del inicio de la certificación):

A. Inherentes (riesgos no manejables y no conocidos)

- Normativa legal modificable
- Conmoción social

B. Control o Existente (riesgos manejables y conocidos)

- Presupuesto para iniciar el proceso de certificación.
- Disponibilidades de ambientes de trabajo para equipo de certificación ISO.

7.2 Tipos de Procesos ante los riesgos. - (clasificación de los procesos a ser aplicados para operar las mejoras de los riesgos)

En base a los riesgos detectados se debe afrontar esos riesgos con un tipo de proceso (estratégico, clave o de apoyo), esto para mitigar el impacto que pueda ocasionar a los procesos de mejora.

Se clasifican los tipos de procesos para afrontar los riesgos según el cuadro integral de riesgos:

Tabla 6 Enfoque de riesgos

Riesgos	Proceso para atender Riesgo	Probabilidad de ocurrencia
Inherente		
Normativa legal modificable	Clave	Remoto
Conmoción social	Clave	Remoto
Control o Existente		
Presupuesto para iniciar el proceso de certificación.	Clave	Probable
Disponibilidades de ambientes de trabajo para equipo de certificación ISO.	Apoyo	Probable

TERCERA FASE – TOMA DE DECISIONES

8.- Ciclo de mejora PHVA - Evaluación final de las condiciones. - (es un proceso de metodología para atender mejor a los procesos que requieren cambio y que se utilizara una vez atendido los anteriores 7 puntos, consiste en un punto de corroboración final)

Basado en el ciclo PHVA que identifica:

- **P = planificar**
- **H = hacer**
- **V = verificar los requisitos**
- **A = actuar**

Luego de realizar las mejoras y atender a los riesgos existentes sobre las dimensiones de la gestión calidad educativa según la norma ISO 9001, se procederá a realizar una última confirmación de la realización de las mejoras.

Para esto se realizar y llenara el siguiente dato:

Tabla 7 Evaluación final

Dimensiones	Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
Recaudación	Revisión final	Realizar la revisión.	Verificar la revisión con el equipo.	Observaciones
Atención	Revisión final	Realizar la revisión.	Verificar la revisión con el equipo.	Observaciones
Normativa	Proyecto de mejora.	Cotización.	Comparar cotización.	Enviar el proyecto de mejoras de la infraestructura.

Por lo que se deberá presentar adicionalmente un estudio para la mejora de la infraestructura y de la compra de nuevos materiales tecnológicos.

9.- Acciones correctivas finales. - (Se describe alguna medida correctiva final antes del inicio de la certificación. En base a los riesgos conocidos y que son manejables.)

10.- Acciones preventivas. - (Se describe alguna medida correctiva final antes del inicio de la certificación. En base a los riesgos conocidos y que no son manejables.)

8. Conclusiones

Las conclusiones alcanzadas después de la realización del trabajo planteado, son:

El cálculo impositivo del impuesto municipal a la propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de la Paz, se encuentra desactualizada, por efectos de la utilización de tablas impositivas, de gestiones pasadas.

Se precisará mejorar el cálculo con la utilización, de un proceso de mejora continua, que deberá establecerá con Base a la Norma ISO 9001:2015.

La mejora del impacto impositivo se establecerá a través de la aplicación y actualización de la norma ISO 9001: 2015.

La normativa ISO 9001:2015, represente un buen parámetro para la mejora de la calidad de los procesos, porque lo que, el cálculo impositivo por este medio sería ideal, para la mejora de la recaudación.

El impuesto a la propiedad de Bienes Inmuebles que recauda el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, debe optimizar su procedimiento impositivo a efectos de mejorar la atención a los contribuyentes.

9. Recomendaciones

Se recomienda la aplicación de la norma ISO 9001 2015, a efectos de poder mejorar la forma de cálculo impositivo, del impuesto a la propiedad de Bienes Inmuebles del municipio de La Paz.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Colmeiro. (s.f.). *Internet*.

Diseño Curricular Contaduría Pública-UMSA. (12 de Noviembre de 2013).
<http://200.7.160.61/portal/files/P3-VISION-MISION-PERFIL.pdf>. Obtenido de
<http://200.7.160.61/portal/files/P3-VISION-MISION-PERFIL.pdf>

Fonrouge, G. (2017). *Derecho Financiero Mexicano Internet*. Mexico DF.

GAMLP. (1 de Diciembre de 2017).
http://mi.lapaz.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=70:mision-y-vision&catid=30:informacion-institucional&Itemid=573. Obtenido de
http://mi.lapaz.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=70:mision-y-vision&catid=30:informacion-institucional&Itemid=573

Gobiernos Municipales, D. (27 de Noviembre de 2017).
https://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_local. Obtenido de
https://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_local

<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto>. (22 de 10 de 2017). Obtenido de
<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto>.:
<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto>.

Impuestos. (12 de Noviembre de 2017). <https://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>.
Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>

Impuestos. (23 de Noviembre de 2017). www.asesorateenbolivia.com. Obtenido de
http://www.asesorateenbolivia.com/index.php?option=com_content&view=article&id=77:i-por-que-mis-impuestos-subieron&catid=128:aspectos-tributarios-generales&Itemid=162#contenido

impuestos, H. d. (21 de Noviembre de 2017). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/912/Historia%20de%20los%20impuestos.htm>. Obtenido de
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/912/Historia%20de%20los%20impuestos.htm>

Ley 2492 Nuevo Código Tributario. (s.f.).

Marta V. Sanchez Hernandez; Eduardo D. Silva Vega; Carmen Veraliz Velasquez Sanchez. (2011). *LAS POTESTADES TRIBUTARIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DEL SALVADOR, ALCANCES Y LIMITES*. San Salvador.

Metodologia de la Investigacion. (30 de Noviembre de 2017). www.metodologiadelainvestigacion.com. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>

Metodologia estudio no experimental. (10 de Diciembre de 2017). https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/822205_1_VIRTUAL/Objetos_de_Aprendizaje/Descargables/ADA%205/ADA_5.2.pdf. Obtenido de https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/822205_1_VIRTUAL/Objetos_de_Aprendizaje/Descargables/ADA%205/ADA_5.2.pdf

Musgrave and Musgrave. (1999). *Hacienda Pública* (5TA Edicion ed.). Editorial Mac Graw Hill.

[org/wiki/Tributo](https://es.wikipedia.org/wiki/Tributo). (10 de Noviembre de 2017). <https://es.wikipedia.org/wiki/Tributo>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Tributo>: <https://es.wikipedia.org/wiki/Tributo>

Otolora Urquizu, C. (s.f.). *Economía Fiscal*.

Quisbert, P. C. (2015). *Contabilidad Tributaria*. La Paz.

Quispe Centeno, J. L. (2014). "IMPLEMENTACION DEL IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS AUTOMOTORES (IPVA) CASO: GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE ALTO BENI. LA PAZ, BOLIVIA.

Roberto Hernandez Sampieri; Carlos Fernández Collado; María del Pilar Baptista Lucio. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (Sexta Edicion ed.). Mexico D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Servicio de Impuestos Nacionales. (2014). *Historia de los Impuestos*. La Paz -Bolivia.

Stiglitz Joseph. (2003). *La Economía del sector Publico* (3ra Edición ed.). Antoni Bosch Editorial.

Tributaria, A. (25 de Noviembre de 2017). https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_Administraci%C3%B3n_Tributaria.

Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_Administraci%C3%B3n_Tributaria
Tributos, C. d. (15 de Noviembre de 2017). <http://www.edufinet.com/edufinext/index.php/fiscalidad/225-cuales-son-las-clases-de-tributos-1>. Obtenido de <http://www.edufinet.com/edufinext/index.php/fiscalidad/225-cuales-son-las-clases-de-tributos-1>:
<http://www.edufinet.com/edufinext/index.php/fiscalidad/225-cuales-son-las-clases-de-tributos-1>

www.gamp.bo. (1 de Diciembre de 2017). www.gamp.bo. Obtenido de http://mi.lapaz.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=19359:autoridades-del-g-a-m-l-p&catid=30&Itemid=573

www.ibnorca.org. (2017). Obtenido de www.ibnorca.org: <http://www.ibnorca.org>

www.iso.org. (2010). www.iso.org. Obtenido de <http://www.iso.org>

www.umsa.bo. (10 de Diciembre de 2017). www.umsa.bo. Obtenido de <http://www.umsa.bo>

Zorrilla Arena Méndez. (s.f.). *Diccionario de Economía* (Segunda Edición ed.).