

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ÁNDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIA CONTABLES,
FINANCIERAS Y AUDITORIA



TESIS DE MAESTRÍA

DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES DEL MUNICIPIO DE LA PAZ, BASADO EN EL ENFOQUE DE LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA GESTIÓN 2020, PARA LA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

Por: Lic. Aud. Victor Willy Patana Paredes

Tutora: Mg.Sc. Lic. Telma Togo Coca

La Paz – Bolivia
2021

DEDICATORIA

La presente tesis de maestría es dedicada a:

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

A mi madre Emiliana Paredes, Sandra Patana y a mi novia Eliana Castañeta por su comprensión y apoyo.

AGRADECIMIENTO

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

Agradezco a mi madre Emiliana Paredes, hermana Sandra Patana y a mi novia Eliana Castañeta.

A si también a mi tutora la Lic. Telma Togo por la guía desarrollada en la presenta investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
PALABRAS CLAVES.....	xvii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA.....	5
1.2.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	5
1.2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	6
1.3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS O PROPÓSITOS.....	6
1.3.1 OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL.....	6
1.3.2 OBJETIVO O PROPÓSITO ESPECÍFICOS.....	7
1.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	7
1.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	7
1.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	7
1.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	8
2 MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	9
2.2 REFERENCIA TEÓRICA Y CONCEPTUAL.....	9
2.2.1 REFERENCIA TEÓRICA.....	9
2.2.1.1 ESTADO DEL ARTE.....	9
2.2.1.2. LOS TRIBUTOS.....	14
2.2.1.2.1. TRIBUTOS.....	14

2.2.1.2.2. CLASES DE TRIBUTOS.....	14
2.2.1.2.3 IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES.....	15
2.2.1.3 HISTORIA DE LOS IMPUESTO.....	15
2.2.1.4 HISTORIA DE LOS IMPUESTOS EN BOLIVIA.....	17
2.2.1.5. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN BOLIVIA	21
2.2.1.6. HISTORIA DE LA CALIDAD	21
2.2.1.6.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD	21
2.2.1.6.2. LA EDAD MEDIA Y LA CALIDAD.....	23
2.2.1.6.3. LA PRIMERA GUERRA MUNDIAL	23
2.2.1.6.4. TEORÍAS CLÁSICAS DE LA CALIDAD: TAYLOR Y FAYOL	24
2.2.1.6.5. TEORÍAS MODERNAS DE LA CALIDAD	25
2.2.1.7 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO MUNDIAL Y SU CRECIMIENTO	26
2.2.1.8 ÁREAS DE APLICACIÓN DE LA CALIDAD.....	29
2.2.1.9 HISTORIA DE LAS INSTITUCIONES DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD	29
2.2.1.10 HISTORIA DE LA ISO	30
2.2.1.11 HISTORIA DE LA ISO EN BOLIVIA.....	33
2.2.2. MARCO CONCEPTUAL	35
2.2.2.1. CONCEPTOS GENERALES DE LOS IMPUESTOS	35
2.2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS.....	39
2.2.2.3 IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES	40
2.2.2.4. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	41
2.2.2.5. GOBIERNOS MUNICIPALES	41
2.2.2.6 CONCEPTUALIZACIÓN Y TIPOS DE CALIDAD	41
2.2.2.6.1 CONCEPTOS DE CALIDAD	41
2.2.2.6.2 TIPOLOGÍAS DE CALIDAD.....	43
2.2.2.7 NORMAS ISO.....	44
2.2.2.7.1 TIPOS DE NORMAS ISO GENERALES	44
2.2.2.7.2 FAMILIA DE ISO 9000	45
2.2.2.7.3 ISO 9001	46
2.2.2.7.4 DIFERENCIA ENTRE LA ISO 9001:2008 Y 2015	50
2.2.2.8 CONCEPTUALIZACIONES DE LA NORMA ISO 9001:2015	53

2.2.2.8.1	CONCEPTOS BÁSICOS	53
2.2.2.8.2	CICLO PHVA COMO BASE PARA LA IMPLEMENTACIÓN	61
2.2.2.8.3	CERTIFICACIÓN	62
2.2.2.8.4	CERTIFICACIÓN VS ACREDITACIÓN	63
2.2.2.8.5	BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN	63
2.2.2.8.6	PASOS DE CERTIFICACIÓN – PRODUCTOS SELLO IBNORCA Y CERTIFICACIÓN ISO.....	64
2.2.2.9	PROCESO DE RECAUDACIÓN.....	69
2.2.2.9.1	TIPOS DE AVALÚO	70
2.2.2.9.2	CLASES DE INMUEBLES	71
2.2.2.9.3	FACTORES DE LIQUIDACIÓN	72
2.2.2.9.4	IMPUESTO DETERMINADO	87
2.2.2.9.5	PAGO DEL IMPUESTO.....	88
2.2.2.10	AVALUÓ FISCAL.....	88
2.2.2.11	CATASTRO	88
2.2.2.12	CATASTRO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PAZ	89
2.3.	MARCO INSTITUCIONAL Y LEGAL	89
2.3.1.	MARCO HISTÓRICO INSTITUCIONAL.....	89
2.3.3.1.	UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS.....	89
2.3.3.2.	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS	91
2.3.3.3.	CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA	92
2.3.3.4.	EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ.....	93
2.3.3.5.	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL GAMLP	94
2.3.3.6.	INSTITUTO BOLIVIANO DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD	94
2.3.2	MARCO LEGAL	101
2.3.2.1.	LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.....	101
2.3.2.2.	LEY 031 - LEY MARCO DE AUTONOMÍAS Y DESCENTRALIZACIÓN “ANDRÉS IBÁÑEZ”	102
2.3.2.3.	LEY N° 482 - LEY DE GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES	103
2.3.2.4.	LEY 154 - LEY DE CLASIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE IMPUESTOS Y REGULACIÓN PARA LA CREACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE IMPUESTOS DE DOMINIO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS.....	104

2.3.2.5. LEY 2492 – CÓDIGO TRIBUTARIO BOLIVIANO	104
2.3.2.6 LEY MUNICIPAL N° 012 DE CREACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.	105
2.3.2.7 LEY N° 0482 - LEY DE GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES	106
2.3.2.8 DECRETO MUNICIPAL 01/2012 REGLAMENTA LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA 012	106
2.3.2.9 OTRA DISPOSICIÓN NORMATIVA LEGAL GENERAL	107
2.3.2.8.1 DECRETO MUNICIPAL 27/2015 MODIFICA DECRETO MUNICIPAL 01/2012, PROMULGADA EL 29 DE DICIEMBRE DE 2015.....	107
2.3.2.8.2 LEY AUTONÓMICA MUNICIPAL N° 0170 DE 16 DE MARZO DE 2016.	107
2.3.2.8.3 LEY AUTONÓMICA MUNICIPAL N° 0171 DE 16 DE MARZO DE 2016	107
2.3.2.8.4 SENTENCIA CONSTITUCIONAL PLURINACIONAL N° 0087/2017 DE 29 DE NOVIEMBRE DE 2017	108
2.3.2.8.5 LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA N° 337 – DE MODIFICACIÓN A LA LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA N° 012 DE CREACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.....	108
2.3.2.10 NORMATIVA LEGAL SOBRE EL AVALUÓ FISCAL	110
3. METODOLOGÍA.....	114
3.1 MATERIALES Y MÉTODOS.....	114
3.1.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	114
3.1.2 MATERIALES DE INVESTIGACIÓN	114
3.1.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	115
3.2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICA	116
3.2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	116
3.2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	116
3.2.3 POBLACIÓN	117
3.2.4 MUESTRA.....	118
3.2.5 DELIMITACIÓN Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	122
3.2.5.1 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	122

3.2.5.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL	122
3.2.5.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	122
4 MARCO DE RESULTADOS	123
4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	123
4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	123
4.1.1.1 ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE FICHAS BIBLIOGRÁFICAS	123
4.1.1.2 ESTADÍSTICAS PUBLICADAS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ.....	123
4.1.1.3 DESCRIPCIÓN DE LAS SUBALCALDIA URBANAS.....	126
4.1.1.4 NOTICIAS DE PRENSA.....	126
4.1.1.5 NORMA ISO 9001 – VERSIÓN 2015, RECOLECTADA POR IBNORCA .	127
4.1.1.6 EL IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES EN LATINOAMÉRICA.....	127
4.1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADERNO DE OBSERVACIÓN	129
4.1.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA	130
4.1.3.1 PREGUNTA HABILITANTE	130
4.1.3.2 PREGUNTA 1.....	131
4.1.3.3 PREGUNTA 2.....	132
4.1.3.4 PREGUNTA 3.....	133
4.1.3.5 PREGUNTA 4.....	134
4.1.3.6 PREGUNTA 5.....	136
4.1.3.7 PREGUNTA 6.....	137
4.1.3.8 PREGUNTA 7.....	138
4.1.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	140
4.1.4.1 PREGUNTA 1.....	140
4.1.4.2 PREGUNTA 2.....	142
4.1.4.3 PREGUNTA 3.....	143
4.1.5 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA NORMATIVA VIGENTE SOBRE EL AVALUÓ FISCAL	145
4.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	147
4.3 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	149

4.3.1	PROPUESTA PRÁCTICA	149
4.3.2	EJEMPLO PRÁCTICO.....	150
4.3.3	MANUAL DE CALIDAD.....	169
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	170
5.1	CONCLUSIONES	170
5.2	RECOMENDACIONES.....	171
	BIBLIOGRAFÍA	172
	GLOSARIO	175
	ANEXOS.....	176

Índice de Tablas

Tabla 1: Primeros Tributos.....	19
Tabla 2: 10 primeros países con certificación ISO 9001.....	28
Tabla 3: 10 primeros países con mayor crecimiento de certificación ISO 9001 en 2018	28
Tabla 4: Organismo de Certificación.....	32
Tabla 5: Familia ISO 9000	45
Tabla 6: Cambios de las versiones ISO 9001	47
Tabla 7: Diagrama de Flujo de la implementación de un sistema de información –ISO 9001 .	68
Tabla 8: Cuadro de material de la vía.....	75
Tabla 9: Cuadro de factores de existencia	76
Tabla 10: Cuadro de descripción de la inclinación.....	76
Tabla 11: Tipos de Construcción.....	80
Tabla 12: Antigüedad de la Construcción en años	80
Tabla 13: Valor por metro cuadrado.....	84
Tabla 14: Factor de antigüedad	85
Tabla 15: Factor de corrección.....	85
Tabla 16: Exenciones.....	87
Tabla 17: Instituciones con las que IBNORCA tiene Convenio	99
Tabla 18: Datos de la cantidad de población por Macrodistrito, 2019 (proy).....	117
Tabla 19: Población en Macrodistritos urbanos	117
Tabla 20: Determinación de la muestra.....	118
Tabla 21: Muestra a aplicar a la población por Macrodistrito.....	120
Tabla 22: Determinación de la muestra para entrevista	120
Tabla 23: Cuadro de estratificación para la aplicación de la muestra determinada con anterioridad.....	121
Tabla 24: Estadística de Bolsillo 2018	124
Tabla 25: Datos APP	124
Tabla 26: Subalcaldía Urbanas	126
Tabla 27: Resumen de la Observación de Inmuebles.....	129
Tabla 28: Pregunta Habilitante - Datos por Macrodistrito 1	130
Tabla 29: Pregunta 1- Datos por Macrodistrito – Cantidad.....	131

Tabla 30: Pregunta 2 - Datos por Macrodistrito – Cantidad.....	132
Tabla 31: Pregunta 3 - Datos por Macrodistrito – Cantidad.....	133
Tabla 32: Pregunta 4 - Datos por Macrodistrito – Cantidad.....	135 134
Tabla 33: Pregunta 5 - Datos por Macrodistrito – Cantidad.....	136
Tabla 34: Pregunta 6 - Datos por Macrodistrito – Cantidad.....	137
Tabla 35: Pregunta 7 - Datos por Macrodistrito – Cantidad.....	138
Tabla 36: Pregunta de la Entrevista N° 1- Datos por Macrodistrito - Cantidades	141
Tabla 37: Pregunta de la Entrevista N° 2 - Datos por Macrodistrito - Cantidades	142
Tabla 38: Pregunta de la Entrevista N° 3 - Datos por Macrodistrito - Cantidades	143
Tabla 39: Análisis de Instrumentos y Dimensiones – Variable Dependiente	147
Tabla 40: Análisis de Instrumentos y Dimensiones – Variable Independiente.....	148
Tabla 41: Análisis de Teórico de los instrumentos.....	148

Índice de Figuras

Figura 1: Logo de la ISO	33
Figura 2: SNMAC	33
Figura 3: Historia de la ISO.....	48
Figura 4: ISO 2008	49
Figura 5: ISO 9001:2015	50
Figura 6: Diferencia de las ISO 9001:2008 y la ISO: 2015.....	51
Figura 7: Principios de las normas ISO 9001 Versión 2008 y 2015	52
Figura 8: Proceso de transición	53
Figura 9: Elementos que conforman un proceso	54
Figura 10: Funciones de Gestión Básicas de un proceso.....	55
Figura 11: Implementación de un sistema de calidad según IBNORCA	57
Figura 12: Proceso de Mejora continúa.....	58
Figura 13: Mapa de Proceso	60
Figura 14: Ciclo PHVA	62
Figura 15: Certificación con sello IBNORCA	65
Figura 16: Proceso de Certificación IBNORCA ISO 9001:2015.....	66
Figura 17: Organigrama.....	97
Figura 18: Logotipo IBNORCA.....	97
Figura 19: Logotipo Ibnoled	100

Índice de Gráfico

Gráficos 1: Clases de Inmuebles	69
Gráficos 2: Relación Jurídica Tributaria	71
Gráficos 3: Terreno delimitado y lote	72
Gráficos 4: Tabla de Tolerancia de Superficie para terrenos	73
Gráficos 5: Zonas Homogéneas – Municipio de La Paz	74
Gráficos 6: Loseta y Piedra	74
Gráficos 7: Valor de metro cuadrado – Zona Homogéneas	75
Gráficos 8: Imágenes de vivienda unifamiliar.....	77
Gráficos 9: Terrenos y Construcción.....	77
Gráficos 10: Superficie Construida	79
Gráficos 11: Tipología de Vivienda Unifamiliar.....	79
Gráficos 12: Vivienda Unifamiliar.....	81
Gráficos 13: Propiedad Horizontal.....	82
Gráficos 14: Superficie construida	83
Gráficos 15: Tipología de Propiedad Horizontal.....	84
Gráficos 16: Propiedad horizontal en Condominios	86
Gráficos 17: Impuesto Determinado	87
Gráficos 18: Pregunta Habilitante - Datos Porcentual.....	131
Gráficos 19: Pregunta 1- Datos Generales	132
Gráficos 20: Pregunta 2 - Datos Generales	133
Gráficos 21: Pregunta 3 - Datos Generales	134
Gráficos 22: Pregunta 4 - Datos Generales	135
Gráficos 23: Pregunta 5- Datos Generales	136
Gráficos 24: Pregunta 6 - Datos Generales	138
Gráficos 25: Pregunta 7 - Datos Generales	139
Gráficos 26: Pregunta de Entrevista N° 1- Datos por Macrodistrito – General	141
Gráficos 27: Pregunta de Entrevista N° 2 - Datos por Macrodistrito – General	143
Gráficos 28: Pregunta de Entrevista N° 3: Datos por Macrodistrito – General	144

Índice de Anexos

Anexo A: Normas ISO 9001: 2015 – Sistemas de gestión de la calidad Requisitos.....	177
Anexo B: Encuesta	179
Anexo C: Entrevista	181
Anexo D: Manual de Calidad	183
Anexo E: “Formación de Auditores en Sistemas Integrados de Gestión NB/ISO 9001:2015; NB/ISO 14001:2015; NB/ISO 45001:2018”	184

RESUMEN

La presente investigación comprende el estudio de la aplicación de un estándar internacional basado en la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles en el Municipio de La Paz – Bolivia, a partir del diseño de un modelo de gestión de calidad que considere la mejora continua de los factores técnicos que tienen incidencia en la determinación de la base imponible del impuesto.

El proceso de recaudación adquiere importancia social, económica, cultural y política, puesto que la percepción de ingresos en el Gobierno Municipal permite el cumplimiento de sus fines ante la población, toda vez que destina dichos recursos en la gestión de proyectos; asimismo, el logro de la calidad de este proceso contribuye a la generación de nuevas teorías tendientes a optimizar la relación jurídico tributaria.

En la determinación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, como proceso previo a la recaudación, los factores técnicos son obtenidos de manera tradicional, manteniéndose datos no actualizados y que consideran el valor del bien por el tiempo transcurrido.

En este entendido, la investigación tiene por objeto establecer una propuesta de mejora del proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, a través de la utilización las normas ISO de gestión de calidad, que son capaces de establecer mejoras en varios tipos de procesos. La certificación de la norma ISO 9001:2015 en procesos tributarios, contribuirá en mejorar la capacidad recaudatoria del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

De tal manera que para optar por una certificación de la norma ISO 9001:2015, deben cumplirse los procedimientos mínimos, que establece la norma. Por lo que se debe contar con un modelo de gestión de calidad, que pueda coadyuvar a la aprobación de la certificación del proceso de recaudación.

ABSTRAC

This research is a study carried out on the incidence of the Municipal Property Tax on 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, through the design of a quality management model of the tax base.

The social, economic, cultural and political importance, which generates the process of collecting taxes in the population and the State, both in the perception of income, to be used in the management of projects, as in the development of new theories of improvement of tax collection.

The current determination of the Municipal Property Property Tax, in the Municipality of La Paz, has a traditional and poorly updated form, considering the management of the value of the asset, for the time elapsed.

Therefore, the purpose of the investigation is to establish a proposal to improve the process of determining the calculation of the Municipal Property Tax, through the use of international standards, among which is ISO quality management standards, which are capable of establishing improvements in various types of processes.

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

So that to opt for a certification of the ISO 9001: 2015 standard, the minimum procedures, established by the standard, must be followed. Therefore, there must be a quality management model, which can contribute to the approval of the certification of the collection process, in relation to the tax base of the tax.

PALABRAS CLAVES

Norma ISO9001, PHVA, Impuestos, Eficacia, Política, Impuesto, Mejora Continua, Acreditación, Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue desarrollada, considerando un tema de carácter actual e importante, como es el proceso de recaudación de los impuestos municipales, que involucra el cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes y la gestión eficiente de las administraciones tributarias municipales.

Los impuestos son creados con la finalidad de obtener recursos económicos que financien, entre otros aspectos, la realización de proyectos en favor de la comunidad, es decir, que la recaudación impositiva, tiene relevancia en la administración financiera de las entidades estatales, independientemente del nivel de gobierno, nacional, departamental o municipal.

En Bolivia, el ejercicio de la potestad tributaria se encuentra determinada en la Constitución Política del Estado. De manera específica, la Ley N° 154 de Clasificación y Definición de Impuestos y de Regulación para la Creación y/o Modificación de Impuestos de Dominio de los Gobiernos Autónomos, clasifica y define las competencias de los gobiernos autónomos para crear impuestos que les corresponda.

En ese orden, los Gobiernos Autónomos Municipales tienen el dominio exclusivo de crear tributos sobre la propiedad de inmuebles urbanos y rurales, correspondiéndoles la administración de los recursos financieros provenientes de la recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles (IMPBI), a través de los cuales pueden desarrollar proyectos de alcance municipal, en favor de los ciudadanos de su jurisdicción.

En el entorno mundial, la competencia y el desarrollo de nuevas tecnologías son un tema de gran relevancia. La globalización precisa contar con procesos óptimos, que generen valor agregado, para los bienes o servicios ofrecidos por las empresas o instituciones, de tal manera que contar con estándares de calidad, que establezcan parámetros de optimización de procesos, representa innovación y alto nivel de competencia.

Uno de los parámetros óptimos de calidad, son las normas de la Organización Internacional de Normalización, ISO (por sus siglas en inglés), que son reconocidas a nivel internacional y nacional.

La implantación de las Normas ISO ayuda a que las empresas apliquen eficazmente las nuevas tecnologías y gestionen adecuadamente los recursos que disponen. Por lo que la certificación de procesos, con base en las Normas ISO, de una prestación de carácter público, permitirá generar mayor confianza y credibilidad por los usuarios. La ISO ha emitido normas de carácter internacional, tales como la ISO 9001, referida a la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes.

Un sistema de gestión ISO 9001, permite a la organización gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos sus procesos, siendo la norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el standard de referencia, toda vez que describe cómo alcanzar un desempeño óptimo, el cual puede ser comparado con otros de carácter internacional.

Por lo tanto, la aplicación de un proceso de calidad a la gestión de un impuesto, que considere un parámetro de carácter internacional, tiene una relevancia significativa, por la sistematización del proceso que alcanzaría y la optimización de los recursos y de la información, respondiendo de mejor manera a la coyuntura actual.

En este contexto, toda vez que los impuestos municipales son instrumentos tributarios que se correlacionan con la generación de proyectos Municipales, puesto que se constituyen en la principal fuente de recursos propios, es preciso que los Gobiernos Autónomos Municipales cuenten con procesos óptimos y que generen confiabilidad en su administración y gestión pública.

Por lo mencionado, el diseño de la estructura temática de la presente tesis está basado en la secuencia de conceptos y elementos.

En este entendido, el Capítulo I, de Problematización, desarrolla el problema de la investigación, a partir de la identificación, planteamiento y formulación del problema, determinación de la hipótesis, objetivo general, objetivos específicos y las justificaciones correspondientes a la parte metodológica, práctica y teórica. Así como la identificación de las variables aplicadas.

En el Capítulo II de Teorización, se describe el marco Conceptual, marco Teórico, marco Histórico Institucional y marco Legal, que sustentan la base teórica de la investigación.

En el Capítulo III, Metodología de Investigación y Procedimientos, se presentan los procedimientos utilizados para alcanzar los objetivos de la investigación.

En el Capítulo IV, Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados, se revela el análisis de la información recolectada, basado en los procedimientos y técnicas realizadas.

En el Capítulo V, Estructura de la Propuesta Científica, se exterioriza la propuesta formulada sobre la base de la teoría expuesta y el análisis de los datos recolectados.

En el Capítulo VI, Conclusiones y Recomendaciones, se presenta la etapa final de la investigación, determinando las conclusiones y recomendaciones arribadas a partir de la información y los sustentos teóricos encontrados.

La estructura diseñada del presente trabajo está respaldada por las fuentes autorizadas y no autorizadas que se presentan en la bibliografía, además de la exposición de cuadros, figuras y anexos, que contribuyen a la exposición de la investigación.

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Los Gobiernos Autónomos Municipales precisan recursos propios para el desarrollo de sus políticas de gestión pública, por lo que precisan contar con procesos óptimos y eficientes en la gestión de los impuestos de su competencia, tales como: Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, el Impuesto a la Propiedad de Vehículos, Impuesto a la Transferencia Onerosa de Inmuebles y Vehículos Automotores, para coadyuven al logro de dicho objetivo.

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se constituye en un bastión de políticas de carácter social, económico, educativo y de salud, las cuales incluso sirven de parámetro, para los otros municipios del Estado; constituyéndose en una entidad referente a nivel nacional, por los resultados obtenidos y las innovaciones que aplica.

Uno de los problemas que, en la actualidad, enfrenta el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, es poder contar con un banco de datos actualizado y uniforme que coadyuve al ejercicio de sus facultades de recaudación y determinación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes

Inmuebles (IMPBI), debido al constante cambio económico del valor de los bienes, la valuación del mercado inmobiliario y la falta de actualización de los datos técnicos de los inmuebles por parte del Sujeto Pasivo.

El Código Tributario Boliviano, Ley N° 2492 de 3 de agosto de 2003, posibilita la determinación mixta de la base imponible de un impuesto, cuando el Sujeto Pasivo aporta los datos a partir de los cuales la Administración Tributaria fija el importe a pagar, como es el caso del IMPBI, a este efecto, los datos técnicos de los inmuebles deben ser proporcionados por los Sujetos Pasivos para que el Gobierno Autónomo Municipal efectúe la liquidación, por lo que será importante que el Sujeto Activo cuente con una base de datos técnicos actualizada que le permita determinar de manera eficiente la citada base imponible y se logre niveles óptimos de recaudación.

Por lo mencionado, surge la necesidad de mejorar el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, con base en un modelo de gestión de calidad que permita su optimización a fin de alcanzar una certificación internacional, contribuyendo a la mejora continua, en sujeción a los principios de seguridad jurídica, transparencia y sencillez administrativa, además de otorgar credibilidad a la gestión municipal y alcanzar mayores niveles de recaudación impositiva.

En este contexto, la recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, basada en avalúos desactualizados, no permite aplicar un procedimiento adecuado; por lo que resulta necesario contar con un mecanismo que permita la optimización de dicha recaudación, a partir de la eficiencia en este proceso.

Es así que la norma ISO 9001:2015, se constituye en un parámetro de calidad óptimo, que, a través de la observación, la revisión bibliográfica y la teorización de los conceptos y mecanismo de control fiscal referente a los impuestos municipales, permitirá plantear la metodología de la investigación utilizada para mejorar la confiabilidad del proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

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

¿El diseño de un modelo de sistema de gestión calidad con Certificación Internacional y aplicable al Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, basado en el enfoque de la Norma ISO 9001:2015, podrá contribuir a la mejora de los factores aplicables a la base imponible y por ende al proceso de recaudación del impuesto?

1.2.1 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

En la actualidad se necesario contar con estudios referentes a los impuestos, y de manera específica sobre aquellos de competencia municipal porque siendo una de las principales fuentes de generación de ingresos propios, además de contar con información útil y oportuna para la correcta toma de decisiones.

De este modo, el propósito de la investigación es contribuir con la temática relacionada al área tributaria, que no solo se circunscribe a obtener una visión general respecto a los avances en materia tributaria, sino se busca proponer y adoptar nuevas estrategias, para enfrentar los nuevos desafíos en una sociedad globalizada.

Además de poder incursionar en investigaciones sobre el impacto económico que genera la modificación de alguno de sus elementos y su capacidad de recaudación impositiva. Y de esta manera generar nuevas alternativas de teorización sobre el proceso de recaudación del impuesto municipal cumpliendo estándares de calidad que contribuyan al cumplimiento voluntario.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Un incremento en los impuestos puede ocasionar una gran conmoción social, porque la sociedad percibe discrecionalidad en la determinación del impuesto y la utilización de los recursos que provienen de la recaudación. Los ciudadanos del Municipio de La Paz precisan contar con un proceso de recaudación transparente, preciso y que facilite el cálculo de la base imponible.

Los actuales mecanismos que utilizan las empresas para mejorar los bienes y servicios, pasan desde campañas publicitarias, hasta promociones de mercado; pero una nueva tendencia es la certificación de procesos por organismos internacionales.

La Administración Pública, específicamente los gobiernos municipales, no deben ser ajenos a ofrecer a sus ciudadanos servicios que cumplan con los estándares de calidad, por lo que a fin

de genera confiabilidad y satisfacción, existe la necesidad de aplicar dichos estándares en el proceso de recaudación de los impuestos.

1.2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El Sistema de Gestión de Calidad que aplica la norma ISO 9001:2015, ayuda a resolver algunos problemas de las empresas, por su capacidad de mejora y adaptación al mercado mundial, porque es un conjunto de elementos que le permiten a la organización el cumplimiento de objetivos y requisitos que precisan los clientes. La capacidad de mejora continua ayuda a generar mayor nivel de competitividad a través de la optimización de procesos y procedimientos, para producir un producto o brindar un servicio.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, en las organizaciones, ayuda en la mejora institucional de la imagen corporativa. Pero para alcanzar, ese parámetro, se precisa trabajar en los requisitos mínimos que se deben cumplir, para poder contar con un servicio o bien, optimizado y capaz de ser certificado, por medio de una Certificadora Internacional. Las normas ISO, referentes a nivel mundial, son por excelencia un parámetro de calidad confiable, para la mejora de la calidad de un proceso.

Por lo que la aplicación de una norma internacional de calidad, como es la ISO 9001:2015 (última versión), en un proceso impositivo, podría contribuir a la mejora institucional, para poder obtener con una certificación internacional a futuro. Y así contribuir al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los ciudadanos, a partir de procesos claros y confiables.

1.3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS O PROPÓSITOS

1.3.1 OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL

Diseñar un modelo de sistema de gestión calidad para el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz basado en el enfoque de la norma ISO 9001:2015.

1.3.2 OBJETIVO O PROPÓSITO ESPECÍFICOS

- Describir los factores aplicables al cálculo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles en el Municipio de La Paz.
- Identificar los factores necesarios para mejorar el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, basado en un enfoque ISO 9001:2015
- Interpretar el proceso de recaudación impositiva considerando los factores aplicables a la base imponible del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, basado en un enfoque norma ISO 9001:2015

1.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Las hipótesis son respuestas que el investigador da a las interrogantes de la investigación antes de ser realizada. En el presente caso se plantea la siguiente:

Podrá mejorar el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, través de un enfoque sistémico de la Norma ISO 9001:2015, mediante el diseño de un modelo de sistema gestión de calidad en el proceso de recaudación para una Certificación Internacional.

La hipótesis será demostrada a través de la realización de la investigación por medio del uso del marco teórico y la búsqueda de información por medio de los instrumentos identificados.

1.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

La variable independiente es la Norma ISO 9001:2015.

1.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente es el proceso de recaudación correspondiente al Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz.

1.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente: Proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz.			
Definición Conceptual. - <i>La Administración Tributaria está facultada para recaudar las deudas tributarias en todo momento, ya sea a instancia del sujeto pasivo o tercero responsable, o ejerciendo su facultad de ejecución tributaria.</i>			
Dimensiones	Indicadores	Técnicas o Instrumento	Escala o Ítem
Factores con incidencia en la base imponible del IMPBI: -. Infraestructura -. Servicios Básicos -. Acceso de Vías -. Procesos de Información	Base del cálculo: tabla de zonas.	Técnica: Revisión Documental Entrevista	Fichas documentales recolectada. Valoración según la información recolectada. Entrevistas: Preguntas 1-3
	Consulta a los propietarios de inmuebles sobre la percepción de la actual base de cálculo.	Instrumento: Encuesta Observación	Cuestionario. Consulta a los propietarios de inmuebles sobre el actual cálculo del IMPBI. Preguntas 1 – 7 Fichas documentales recolectada. Información estadística del Municipio de La Paz.
Variable Independiente: Normas ISO 9001:2015			
Definición Conceptual.- <i>Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa o institución en sus distintos ámbitos.</i>			
Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Normas ISO: -. Proceso de Información	Bases del proceso ISO	Revisión Documental	Fichas documentales recolectada. - Recabar información la base de la ISO 9001:2015.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es mixto, cuantitativo y cualitativo.

Se presenta a continuación la definición de los enfoques de investigación según Hernández, Fernández y Baptista:

“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.”

“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.”

“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 (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Metodología de la Investigación, 2017, pág. 34)

De acuerdo con las definiciones expuestas, 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.

2.2 REFERENCIA TEÓRICA Y CONCEPTUAL

2.2.1 REFERENCIA TEÓRICA

2.2.1.1 ESTADO DEL ARTE

Al respecto se determinó:

A) Datos de la investigación:

- **Título:** “Implementación del impuesto a la propiedad de vehículos automotores (IPVA)”
- **Autor:** Lic. José Luis Quispe Centeno
- **Gestión:** 2014

- **Editorial:** Nacional
- **Tipo de Trabajo:** Memoria Laboral

Planteamiento del Problema:

“La no aplicación del Impuesto a la Propiedad de Vehículos Automotores disminuye la recaudación del ingreso propio del Gobierno Autónomo Municipal de Alto Beni.” (Quispe Centeno, 2014, pág. 4)

Objetivo General:

Demostrar que la implementación del impuesto a la propiedad de vehículos automotores, del Gobierno Autónomo Municipal de Alto Beni incrementan los ingresos propios. (Quispe Centeno, 2014, pág. 4)

Objetivo Específicos:

“Cuantificar la recaudación del impuesto a la propiedad de Vehículos Automotores

- *Identificar los montos por recaudación de Ingresos Propios del municipio de acuerdo al SIIM y RUAT.*
- *Cuantificar los Vehículos Automotores con radicatoria existentes en la jurisdicción del Municipio.*
- *Analizar las competencias del Municipio en materia tributaria Municipal, en la aplicación del cobro del impuesto a la Propiedad de Vehículos Automotores.” (Quispe Centeno, 2014, pág. 5)*

Conclusiones:

La investigación revisada concluye:

“Se explica los resultados de la recaudación del Impuesto a la Propiedad de Vehículos Automotores desde la gestión 2011 se verifica un tendencia creciente, de los recursos provenientes del impuesto a la propiedad de Vehículos automotores. Durante la gestión 2011 se recaudó 56.601,29 Bs. Gestión 2012 119,820.20 Bs con una tasa de crecimiento del 53% y 4% crecimiento para la gestión 2013, estos recursos son efectivos y disponibles para su

programación y ejecución con el control del ente rector del Ministerio de Economía y Finanzas Publicas.” (Quispe Centeno, 2014, pág. 61)

Recomendaciones:

Se considera la siguiente recomendación de la investigación:

“También se recomienda realizar controles por pago del impuesto a la propiedad de vehículos automotores para no entrar en mora por este impuesto” (Quispe Centeno, 2014, pág. 68)

B) Datos de la investigación:

- **Título:** “CONTABILIDAD TRIBUTARIA”
- **Autor:** Lic. Pamela Claribel Espejo Quisbert
- **Gestión:** 2015
- **Editorial:** Nacional

Planteamiento del Problema:

“En Bolivia existen 14 Normas de contabilidad emitidas por el colegio de auditores que no han sufrido modificaciones desde su creación a excepción de las Normas 3 y 6, quedando como normativa legal vigente estático las demás normas, sin embargo, la normativa técnica internacional ha tenido variaciones importantes adecuándose a la Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, que en sus siglas en ingles es IFRS International Financial Reporting Estándar, que después de adoptar la Normas Internacionales de Contabilidad NICs, desde abril de 2001 toda norma que se emite son con denominación de Normas Internacionales de Información Financiera, estas normas presentan algunas incompatibilidades con las Normas contables locales aplicadas en Bolivia y que en definitiva prevalecen las de carácter tributario que de manera general los estados financieros son para propósitos tributarios, debido a que el incumplimiento de estas normas, generan sanciones económicas de manera significativa, es por esta razón que es muy importante mencionar el sistema tributario en Bolivia.” (Quisbert, 2015, pág. 2)

Objetivo General:

“El objetivo general del presente trabajo de Contabilidad de Tributos es mencionar las características más importantes de los tributos, las obligaciones y responsabilidades que tienen los contribuyentes y la aplicación de las sanciones en caso de incumplimiento a normativa fiscal vigente.” (Quisbert, 2015, pág. 4)

Objetivo Especifico

- *“Mencionar en el marco teórico la interpretación de los impuestos estructuradas bajo un lenguaje sencillo, los periodos de presentación de las Declaraciones Juradas, el número de formulario, en el que se debe presentar y las características más importantes.*
- *Interpretar los últimos lineamientos tributarios en relación a los regímenes sancionatorios por Contravenciones Tributaria.*
- *Actualizar las últimas disposiciones tributarias y las modificaciones relacionadas al campo contable, tributario y financiero.” (Quisbert, 2015, pág. 4)*

Conclusiones:

“Los impuestos en Bolivia, tienen características de una estructura simple que se han adecuado a los procedimientos de las empresas en Bolivia, que en su momento han sabido contrarrestar la crisis que estaba pasando el País, y con el pasar de los años los sistemas de control de la Administración Financiera han desarrollado mejoras en su sistema de control y con el avanzar de la tecnología que es en la actualidad la mayor fortaleza de control de la Administración Tributaria han desarrollado sistemas de control con las características de cada uno de los impuestos y sus particularidades, que permitan cruzar información entre las informaciones declaradas.” (Quisbert, 2015, pág. 79)

C) Datos de la Investigación

- **Título:** “Las potestades Tributarias de la Alcaldía Municipal de San Salvador, Alcances y Limites”
- **Autor:** MARTA VERÓNICA SÁNCHEZ HERNÁNDEZ
- **Gestión:** 2011

- **Editorial:** Internacional

Planteamiento

“La inexistencia de Documentación Doctrinaria en este campo, motivó esta selección temática con la finalidad de contribuir en esta área señalando aquellas potestades que en materia tributaria se le atribuyen a la Municipalidad, las cuales no puede ésta alterar al dictar actos administrativos, en el que se extralimiten violentando con ello la Constitución y normas tributarias en materia municipal.” (Marta V. Sanchez Hernandez; Eduardo D. Silva Vega; Carmen Veraliz Velasquez Sanchez, 2011, pág. ii)

Conclusiones:

“Constitucionalmente los municipios tienen autonomía económica, administrativa y técnica para cumplir sus fines y competencias, siendo éstas amplias y diversas, desde la planificación del desarrollo, prestación de servicios públicos hasta la promoción del desarrollo económico y social de la localidad y esencialmente en materia tributaria cuentan con facultades tributarias suficientes para generar recursos localmente y de esa forma cubrir sus gastos, a través de los impuestos, contribuciones especiales y tasas por servicios, que constituyen los ingresos corrientes.” (Marta V. Sanchez Hernandez; Eduardo D. Silva Vega; Carmen Veraliz Velasquez Sanchez, 2011, pág. 86)

Recomendaciones:

- *Revisar periódicamente sus leyes y ordenanzas tributarias, con el propósito de actualizarlas de conformidad a la realidad socioeconómica del país para no transgredir las normas tributarias afectando la misma fuente con dos o más clase de tributos.*
- *Mantener sistemas tributarios modernos, eficientes y generadores de recursos, por lo que deben sustituir los tributos de baja generación de ingresos por otros que aseguren una mayor recaudación, con base a las potestades tributarias que la Alcaldía tiene.*

Los impuestos municipales deberán fundamentarse en la capacidad económica de los contribuyentes y en los principios de generalidad, igualdad, equitativa distribución de la carga tributaria y de no confiscación. (Marta V. Sanchez Hernandez; Eduardo D. Silva Vega; Carmen Veraliz Velasquez Sanchez, 2011, pág. 87)

2.2.1.2. LOS TRIBUTOS

2.2.1.2.1. TRIBUTOS

“Los tributos son ingresos de derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente por el Estado, exigidas a través de una administración pública, como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir” (Musgrave, Musgrave and, 2007, pág. Cap. 15).

Los tributos se constituyen en una fuente de ingresos económicos, que permite a los Estados desarrollar programas y proyectos a favor de la sociedad.

2.2.1.2.2. CLASES DE TRIBUTOS

Los tributos se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos; diferenciándose a partir de 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 (...)”
(<http://www.definicionabc.com/economia/impuesto.>, 2017)

2.2.1.2.3 IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES

El Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, es un impuesto de grava el derecho a la propiedad de bienes inmuebles, entendidos estos como aquellos que no tiene la capacidad de movimiento propio o por medio de transporte, situados en una jurisdicción determinada y que otorga los derechos al cobro a una Administración Pública.

“Son diversos los tipos de impuestos que existen, uno de ellos es al de la propiedad y es aquel en donde la base del valor son los bienes inmuebles. Son los gobiernos locales, los encargados de usar el impuesto a la propiedad para recaudar ingresos con el fin de revertirlos en obras para su colectividad” (Quisbert, 2015, pág. Cap. 177)

2.2.1.3 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 las 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.

Impuestos en la antigüedad

La historia de los impuestos es casi tan antigua como la historia del hombre pensante. Desde las primeras sociedades humanas, los impuestos eran aplicados por los soberanos o jefes en forma de tributos, muchos de los cuales eran destinados para asuntos ceremoniales y para las clases dominantes. La defraudación de impuestos teniendo el carácter y destino que se les daba eran poco comunes, debido al control directo que de la recaudación hacían sacerdotes y soberanos.

Las primeras leyes tributarias aparecen en Egipto, China y Mesopotamia. Textos muy antiguos en escritura cuneiforme de hace aproximadamente cinco mil años, señalaban que *“se puede amar a un príncipe, se puede amar a un rey, pero ante un recaudador de impuestos, hay que temblar”*. En el nuevo testamento, aparece la figura de recaudador de impuestos en la persona

de Mateo, siendo este puesto algo detestable y poco santo como lo manifestaban los primeros discípulos de Jesús cuando iba a comer en casa de éste.

En Egipto, una forma común de tributar era por medio del trabajo físico (prestación personal), para lo cual tenemos como ejemplo la construcción de la pirámide del rey Keops en el año 2,500 A. C. misma que duro veinte años, participando aproximadamente unas 100,000 personas que acarreaban materiales desde Etiopia. También se encuentra en una inscripción de una tumba de Sakkara con una antigüedad de aproximadamente 2,300 años A. C. la que trata de una declaración de impuestos sobre animales, frutos del campo y semejantes. Por otra parte, en este mismo reino el pueblo tenía que arrodillarse ante los cobradores de impuestos del faraón, quienes además de presentar su declaración, tenían que pedir gracias. Las piezas de cerámica en ese entonces se usaban como recibos de impuestos. En la isla mediterránea de Creta, en el segundo milenio A. C. el rey Minos recibía hasta seres humanos como tributo.

Impuestos en la edad media

En la edad media los vasallos y siervos tenían que cumplir con dos tipos de contribuciones: las primeras eran prestaciones de servicios personales y otras de tipo económico, liquidables en dinero o en especie. Las primeras, de servicios personales radicaban en prestar el servicio militar, que consistía en acompañar a la guerra al señor feudal, obligación que se fue reduciendo con el paso del tiempo hasta que, en el siglo XIII, solo era necesario acompañarlo hasta los límites de determinada región, no muy lejana y por cuarenta días únicamente.

Los vasallos tenían la obligación de prestar guardia en el castillo del señor feudal y de alojar en su casa a los visitantes del mismo. Este tipo de contribución disminuyó devino en la obligación de recibir solo cierto número de visitantes durante un determinado tiempo u ocasiones al año. Otro tipo de contribución de los vasallos era la de asesorar al señor en sus negocios, de tal manera que tenían que asistir a las audiencias, las que con el tiempo se redujeron a tres en el año durante la pascua, el pentecostés y la noche buena.

Los impuestos en especie consistían en la participación de los productos de la tierra como gallinas, cera. También se recibían derechos en metálico o en granos por cada cabeza de ganado, buey, carnero, puerco o cabra. Otro derecho en especie consistía en que los labriegos estaban obligados a cocer pan en el horno del señor, a moler su trigo en el molino señorial, y a pisar las

uvas en su lagar, lo que generaba ganancias al patrón en derechos por el uso de sus instalaciones. A estas contribuciones se le denominó Banalidades, porque se instituyeron por medio de Bando, Pregón o Edicto. El clero recibía un impuesto en especie en forma de vino.

Otro impuesto era el de la mano muerta, que consistía en el derecho que tenía el señor feudal de adjudicarse de los bienes de los difuntos cuando estos morían sin dejar hijos o intestados. Los colaterales podían pedir la herencia con el permiso del señor feudal, pero siempre y cuando pagaran un rescate muy elevado que se le llamaba derecho de relieve. El señor también se adjudicaba de los bienes de los extranjeros que morían dentro de su territorio.

“El diezmo formaba parte de los impuestos de la iglesia, mismo que consistía en pagar el contribuyente la décima parte de todos sus productos.

Algunos autores nos mencionan que los señores feudales, cobraban derechos por el tránsito de mercancías, por pasar muelles, por pasar las puertas de las poblaciones. Las mercancías tenían una tarifa dependiendo de la calidad de las personas y se cobraban los derechos en dinero o en especie. Un ejemplo es que en el año de 1218 todo mercader foráneo que cruzará por San Owen o sus alrededores para vender especias en Inglaterra tenía que pagar al castellano una libra de pimienta; el juglar que ingresaba a Paris por la entrada de Petit Chatellet, tenía que cantar una canción y los que traían monos sabios tenían que hacer trabajar a sus animales delante del recaudador.

Los castigos que se infringían en la edad media por la omisión del pago de los impuestos, consistían en encarcelar a los infractores en la torre del castillo, en algo parecido a un calabozo húmedo, oscuro, sucio, con animales e insectos; también utilizaban cámaras de tormento. Otro castigo para quien no pagara impuestos lo constituía el tener que pasarse el resto de sus días como galeote, es decir, forzado a trabajar en las galeras. Las personas que no podían o se negaban a pagar el diezmo también eran recluidas en la torre. (García, 2017, pág. 45)

2.2.1.4 HISTORIA DE LOS IMPUESTOS EN BOLIVIA

Los impuestos en Bolivia tienen una historia larga que fue desarrollándose a medida que las necesidades del país se iban incrementando económicamente y socialmente.

El tributo en el incario se daba directamente mediante la mita y de manera indirecta a través de 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 - <https://www.impuestos.gob.bo/>, 2014)

“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 - <https://www.impuestos.gob.bo/>, 2014)

Durante la Conquista, una de las primeras y principales fuentes de tributos se basaba en el “Quinto Real”, que en una primera instancia fue aplicado a los metales preciosos provenientes de los tesoros de los incas.

“Después de una larga y sangrienta lucha de más de 16 años, los levantamientos concluyeron con la declaración de la independencia en 1825. Bolivia nació a la vida republicana con un territorio arrasado por la guerra y sumida en una depresión económica causada por el saqueo, el abandono de las tierras y de las minas. Bolivia, como país libre, promulga su primera constitución y organiza los tributos, eliminando los trabajos gratuitos y el pago de impuestos con mano de obra. De igual manera, se estableció la contribución directa, en tres categorías: la contribución personal, la contribución sobre las propiedades y el impuesto sobre las rentas de ciencias, artes e industrias.” (Servicio de Impuestos Nacionales - <https://www.impuestos.gob.bo/>, 2014)

Tabla 1: Primeros Tributos

<p>Personal: Todo varón entre 18 a 60 años debía pagar 3 pesos anuales, con excepción de los militares, el clero regular e individual inválidos.</p>
<p>Sobre propiedades: las fincas rusticas debían pagar el 3% y 4\$ sobre la renta, según estaban alquiladas o no: las urbanas el 3% estando alquiladas y 2% si las habitaba el propietario.</p>
<p>Sobre rentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los empleados públicos debían pagar según sus sueldos, del 1% al 5%. - Los abogados, médicos y boticarios el 4% sobre 500 pesos de ganancia anual que se les calculaba. - Los maestros de oficio el 2% sobre 200 pesos y los oficiales el mismo porcentaje sobre 100 pesos. - Los comerciantes por mayor de artículos ultramarinos el 6% sobre 6.000 pesos. - Los comerciantes por menor el 6% sobre 1.200 pesos.

Fuente: Servicio de Impuestos Nacionales

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 creó 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 a 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, 20 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.

“Hasta 1926 las finanzas públicas bolivianas se caracterizaron por una tendencia estructural al déficit fiscal debido a que los crecientes gastos no podían ser financiados con los ingresos corrientes. Además, el país, pese a que era uno de los mayores exportadores de estaño del mundo, ya tenía una importante deuda externa debido a su permanente iliquidez.

Habiendo recibido la economía en esas condiciones, el Presidente Hernando Siles decidió contratar a la Misión Kemmerer para modernizar los sistemas monetarios, financieros y fiscales, pero, sobre todo, para permitir la contratación de nuevos préstamos externos, financiar proyectos de obras públicas y cubrir el déficit fiscal recurrente. Fruto de la Misión, se reformaron los tributos, se creó la Aduana Nacional, el Banco Central de Bolivia y la Contraloría General de la República.

En los primeros treinta años del siglo XX, las aduanas fueron claramente la principal fuente de ingresos nacionales, seguida de la minería. A pesar de las dificultades de imposición, la economía boliviana se basó en las exportaciones, que en el 93% eran minerales, fundamentalmente estaño. Kemmerer afirmó categóricamente que el Estado tenía una

dependencia absoluta de los impuestos al estaño, que constituían entre el 8% y el 21% del total de ingresos entre 1921 y 1929.

La Ley de 3 de mayo de 1928, aprobó los proyectos propuestos por la Misión Kemmerer relativos al impuesto a cierta clase de rentas y la tributación de la propiedad inmueble.” (Servicio de Impuestos Nacionales - <https://www.impuestos.gob.bo/>, 2014)

2.2.1.5. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN BOLIVIA

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

En Bolivia

“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 hidrocarburíferas 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 - <https://www.impuestos.gob.bo/>, 2014)

Las administraciones tributarias cumplen la finalidad de generar un proceso de recaudación, normalización y legislación del impuesto, dentro de los estados y sus diferentes niveles: nacional, departamental y municipal.

2.2.1.6. HISTORIA DE LA CALIDAD

2.2.1.6.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD

Desde la antigüedad las personas han ido buscando productos y servicios que puedan satisfacer sus expectativas y necesidades más básicas, lo cual ha conllevado a la constante búsqueda de mejores beneficios y satisfacción.

“La calidad como factor inherente a la actividad humana ha existido desde siempre, con un nivel de desarrollo más o menos intenso según las necesidades y circunstancias; para los estudiosos de la calidad, su primera mención se hace en el Génesis (primer libro de la Biblia), al narrar la creación del mundo en seis días. Según el texto bíblico, al final de cada día y una vez terminada su obra “Dios veía que era bueno”. (Jose Prieto, 2012, pág. 45),”.

Según este antecedente de calificación de las cosas, se evidencia que la calidad nació por concepto de medición y de estructuración.

Otros aspectos más antiguos sobre estos inicios referentes a la calidad las podemos encontrar en las culturas asiáticas y africanas.

Es así que en el año 2.150 antes de Cristo, el código de Hammurabi hace referencia a la calidad de construcción de las casas cuando dice *“si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado”*. (Jose Prieto, 2012, pág. 55)

Considerando la estructura de mejora y la constante superación como un medio de vida, se menciona el siguiente antecedente que habla sobre *“la tumba de Rekh-Mi-Re descubierta en Tebas (Egipto) y datada en el año 1.450 antes de Cristo apareció lo que muchos consideran el tratado más antiguo de calidad, en este grabado se describe cómo un inspector egipcio procede a comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda y bajo la atenta mirada de un cantero” (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de forma similar)*. (Jose Prieto, 2012, pág. 56)

Las estructuras sociales de la historia han sido un factor que ayudó a fundamentar el concepto de mejora de bienes y servicios, y en cada etapa de la historia se ha ido acrecentando los parámetros de medición de mejora, es en ese caso que en algunas culturas Medio Orientales, la jerarquía o monarquía que controlaba estos pueblos tenía la potestad de poder tener los mejores productos, bienes, servicios, etc., lo cual generaba una forma de calificación y mejora de la necesidad que buscaba la realeza.

Otro aporte rescatable de la historia es lo que se menciona sobre la cultura Fenecía.

“Los fenicios tenían uno de los métodos correctores más expeditivos que se conocen, cuando alguien violaba de forma repetitiva los estándares de calidad, los inspectores eliminaban de cuajo la posibilidad de reproducción del defecto cortando la mano a las personas que elaboraban productos defectuosos de forma habitual.” (Jose Prieto, 2012, pág. 57).

Estos indicios recolectados sobre la calidad era un tema abordado por las culturas, como medio de superación y avance.

2.2.1.6.2. LA EDAD MEDIA Y LA CALIDAD

En la época de la edad media la conceptualización de la calidad fue tomando otra medida y visión, basada en la realidad social del tiempo. Ya en siglo XVIII con los temas de revolución industrial y el auge de la teorización de la producción. Esta etapa de la historia del mundo es considerada como una época de cambios de teorización y de inversiones que revolucionan el mundo, las cuales hasta el día de hoy son todavía estudiadas y mejoradas, pero son la base para proyección de ciencia.

Colbert (Jean, 2008, pág. 2) el 3 de agosto de 1664 redactó un informe para el Rey Luis XIV en el que expone: “Si nuestras fábricas aseguran, por un trabajo cuidadoso, la calidad de nuestros productos, los extranjeros estarán interesados en aprovisionarse aquí, y fluirá el dinero al reino”.

“Dentro de los rubros más utilizados y de mayor atención que ha tenido la calidad ha sido la fabricación de armas letales, es así como el gobierno francés en Europa en 1.794 creo un taller nacional de calibres y material de inspección, para ser utilizados en todas las fábricas de municiones, lo que aseguró la intercambiabilidad de fusiles y municiones y fue una de las bases de las campañas victoriosas de Napoleón esto según la investigación de Prieto.” (Jose Prieto, 2012, pág. 49).

Esta información respecto al interés que tiene la humanidad en cuento a contar con productos de mayor productividad y seguridad permite evidenciar que el logro de la calidad ha sido siempre de interés mundial y en todas las áreas de la economía.

2.2.1.6.3. LA PRIMERA GUERRA MUNDIAL

Dentro de los acontecimientos mundiales que tuvieron connotación en la historia de la humanidad, se encuentra la primera Guerra Mundial, la cual ha sido un evento que ha tenido mucha repercusión económica en su inicio como en la consecuencia, además del avance de la industria. La primera guerra mundial requirió que se debía tener producción necesaria y oportunidad de materiales necesarios para la utilización en el conflicto bélico, a la vez de tener procesos administrativos óptimos y una gestión significativa de constante mejora. Además de concentrarse en aspectos de insumos como las materias primas, energía y mano de obra utilizada.

“La historia registra que durante el período la primera guerra mundial se redacta las primeras especificaciones para productos terminados para poder realizar en control de calidad de los mismos. La Especificaciones son documentos del sistema de calidad en los que se definen y se explicita los requerimientos que debe cumplir un objeto tangible o intangible para ser adecuado para su uso. El control de calidad para este período era la Inspección del 100 % de los objetos producidos, se separaban las unidades buenas de las malas.” (Gabriel, 2009, pág. 105)

2.2.1.6.4. TEORÍAS CLÁSICAS DE LA CALIDAD: TAYLOR Y FAYOL

Considerando las teorías básicas y clásicas de calidad se puede mencionar a dos autores del ámbito administrativo, como son el norteamericano Frederick W. Taylor en función a la percepción de la producción y el francés Henry Fayol con un ámbito más administrativo de gestión.

Taylor (Taylor, 1969, pág. 23) considera a la administración científica como el progreso económico de un país y del mundo en general según lo enuncia de la siguiente manera *“La eliminación del bajo rendimiento y de las diversas causas que deciden el trabajo lento rebajaría tanto el costo de la producción que nuestros mercados, tanto nacional como extranjero, se ampliarían muchísimo, y podríamos competir en condiciones más que iguales con nuestros rivales. Suprimiría una de las causas de las épocas malas, de falta de empleo y de pobreza y, por lo tanto, surtiría en estas aflicciones un efecto más permanente y de más largo alcance que cualquiera de los remedios que se emplean actualmente para suavizar las consecuencias. Aseguraría salarios más elevados, acortaría la jornada de trabajo y haría posible unas condiciones mejores para el trabajo y el hogar.”*

La visión marcada de Taylor en función a los procesos es comprendida *“como una teoría general de Administración (Idalberto, 2002, pág. 40) puesto que tenía una orientación pragmática que se preocupaba principalmente de los aspectos empíricos y se encaminaba principalmente al incremento de la eficiencia del trabajador. Con sus principios de la dirección científica, además de aspirar a racionalizar el comportamiento de los trabajadores, también aspiraba a reemplazar las actividades arbitrarias y caprichosas de los directivos por procedimientos analíticos y científicos.”*

Para este autor la base se fundamentaba en planificación, preparación, control y ejecución, los cuales debían de ser considerados para realizar un análisis de la calidad, bajo su concepción.

Para Fayol la concepción de la teorización se basaba *“más en el proceso administrativo como medio de gestión de calidad, considerado como el padre de la teoría de la administración partió de la premisa de que el conocimiento acerca de las prácticas administrativas puede ser establecido como un cuerpo coherente y uniforme y que pueden transmitirse las generalizaciones de las prácticas correctas y, por lo tanto, efectivas.”* (Idalberto, 2002, pág. 41).

Fayol marcó una tendencia más teórica en función a los 14 principios administrativos los cuales buscaban mayor aceptabilidad en los procesos y la optimización de recursos, con el propósito de tener mayores beneficios futuros.

Para Taylor el área de trabajo más importante era la industria, basado en producción, en la cual se debía de generar normas y principios destinados a la mejora de la calidad, pero fundamentados en el factor trabajo, es decir el valor del obrero. En cambio, para Fayol lo más importante era el factor administrativo y la dirección general, con un enfoque procedimental y de estructura organizacional, donde el factor del obrero no era determinante, al contrario, era un insumo más para general calidad en la producción.

Estas dos concepciones ayudan a abordar el tema de calidad desde una perspectiva administrativa.

2.2.1.6.5. TEORÍAS MODERNAS DE LA CALIDAD

La conceptualización moderna de calidad se ha ido expandiéndose y actualizando a medida del tiempo hasta llegar ahora a la teorización moderna.

Dentro de algunos autores de renombre internacional tenemos:

- *“William Edwards Deming estadístico estadounidense al cual se le encargó la tarea de mejorar la calidad de las fábricas de armamento durante la segunda guerra mundial. El cual consiguió que el armamento y material bélico fuera de la mejor calidad, estas concepciones interesaron a los países asiáticos y fueron tomadas y llevadas a la práctica. Edwards mencionaba: Un producto o servicio de calidad sirve de ayuda a alguien que disfruta un mercado bueno y sostenido”* (César, 2013, pág. 10)
- *“Joseph Moses Juran nacido en Rumania, considerado como un experto de la calidad y la gestión de la calidad, impulsó la educación y la formación de directivos*

como principio base. Josep Juran enunciaba Rendimiento del producto, que da como resultado la satisfacción del cliente. Planeación de calidad, control de calidad, mejora de la calidad” (César, 2013, pág. 10)

- *“Philip Bayard "Phil" Crosby nacido en Virginia, Estados Unidos, bajo una perspectiva nueva enunciaba que la calidad parte de hacerlo correctamente la primera vez. Además de generar conceptos como: la de calidad depende de las necesidades, los estándares ayudar a gestionar cero errores y la medida de la calidad es el precio de la inconformidad. Philips Crosby menciona el uso de los procedimientos y la organización por encima del empleo de técnicas estadísticas”. (César, 2013, pág. 11)*

Estas percepciones de la teoría moderna de la calidad demarcan una nueva visión de la importancia del tema, ya no solo en aspectos de productos consumibles sino en contexto de servicios. Partiendo de una planificación administrativa basada en los diagnósticos de la situación actual. Para Deming lo importante era la uniformidad y la confiabilidad que tiene que dar el producto o servicio, en cambio para Juran la satisfacción de los clientes es lo más importante y el análisis se realiza en función a ellos, y por último para Crosby la calidad depende de las necesidades y requerimientos del mercado, donde se debe alcanzar la perfección. Estas concepciones ayudan a poder ampliar la visión moderna de la calidad.

2.2.1.7 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO MUNDIAL Y SU CRECIMIENTO

La calidad ha sido siempre un tema de ámbito actual, tanto por su definición y los procesos que conllevan, así como por el contexto mundial que sufre varios cambios en el ámbito de la tecnología, lo comercial, lo económico, la política y la sociedad.

La globalización tecnológica hoy en día es muy latente con la utilización de nuevos mecanismos tecnológicos como ser los celulares, computadoras, y otros mecanismos de comunicación, los cuales están en constante cambio.

La globalización comercial con su auge en la obtención de materias primas y productos terminados que puedan ser trasladados de un lugar a otro con mayor rapidez y precisión.

La globalización económica se ve acrecentada con las nuevas medidas de comercio y políticas económicas de mercado entre países.

La globalización política, las nuevas tendencias de gobierno y la visión panorámica de políticas de gobierno son adaptadas o adoptadas a contextos diferentes, con base en la política mundial de los estados grandes.

La globalización social considerada en la cultura y sus comportamientos que las personas tienen o que adoptan en su entorno social son vista de manera más constante.

Según estas percepciones podemos mencionar lo siguiente según un estudio realizado por el Estado español en relación a la importancia de la calidad, que enuncia lo siguiente:

La Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. *“Existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos: 1. Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos) 2. Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten 3. Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.”* (Ministerio de Fomento - Puertos del Estado, 2006, pág. 20).

El tema de calidad es importante, por temas de optimización de recursos, innovación, inversión, medidas comerciales y satisfacción de la sociedad. De tal manera que se debe buscar estándares de calidad acordes a la realidad de los mercados diversos.

La institución de carácter mundial que norma los conceptos de calidad es la ISO (Organización Internacional de Normalización), la cual se encarga del proceso de certificación de bienes y servicios, mediante estándares de calidad.

Convirtiéndose la certificación ISO en este contexto, en una estrategia de mercado y de proyección de imagen. Es requisito de los productos contar con una certificación que avale la calidad del producto. A continuación, se presentan los primeros países con certificación ISO 9001 sobre el nivel de la certificación:

Tabla 2: 10 primeros países con certificación ISO 9001

Nº	País	Numero de Certificaciones
1	China	33.4032
2	Italy	13.7390
3	Spain	59.418
4	Germany	51.809
5	Japan	50.339
6	United kingdom	44.670
7	France	31.631
8	India	29.402
9	United states of América	26.177
10	Brazil	25.791

Fuente: ISO Survey 2019 (ISO 9001)

El cuadro anterior evidencia la crecida importancia en países asiáticos y europeos sobre los procesos certificación y la diversidad de la producción que va ofertando como medio de política económica.

Tabla 3: 10 primeros países con mayor crecimiento de certificación ISO 9001 en 2018

Nº	País	Numero de Certificaciones
1	Spain	6.361
2	China	5.819
3	Romania	4.054
4	France	2.416
5	Germany	2.269
6	Portugal	2.012
7	Argentina	1.852
8	Indonesia	1.393
9	Switzerland	1.366
10	Vietnam	1.365

Fuente: ISO Survey 2018 (ISO 9001)

Las tendencias de aplicación de la certificación en sistemas de calidad bajo ISO 9001 en los países europeos y asiáticos van creciendo, por temas de competitividad y de competencia en mercados emergentes, donde estos países desean ingresar y deben de mostrar una imagen nueva y de alto nivel de satisfacción.

2.2.1.8 ÁREAS DE APLICACIÓN DE LA CALIDAD

Las áreas de aplicabilidad de la concepción de calidad abarcan diferentes sectores o disciplinas, considerando que su utilidad es general e importante en todas áreas de comercio e industria, tanto de bienes y servicios. Con un principio básico que es la mejora de los productos y de los servicios.

La utilización de los conceptos de certificación de calidad se ha ido diversificando en áreas no muy utilizadas anteriormente como ser: educación, medicina, tecnología de redes y telecomunicaciones.

Lo cual permite generar a medida del tiempo, nuevas investigaciones en áreas aun no alcanzadas por conceptos de calidad.

La aplicación de la conceptualización de calidad, en el Área Publica, es de vital importancia, puesto que cada entidad, se desarrolla bajo la dirección de procesos, procedimientos, sistemas y herramientas.

Los conceptos de calidad deben ser considerados en las áreas económicas y tributarias, como herramientas de mejora continua, para la optimización de los recursos y de la buena administración de los gastos.

Los impuestos son indispensables para los Estados, a través de la recaudación de recursos, que posteriormente son utilizados, para el desarrollo económico de la sociedad, por lo que los impuestos, en sus fases de desarrollo deben ser sujetos de implementación de mecanismos que mejoren la calidad normativa, procedimental y administrativa.

2.2.1.9 HISTORIA DE LAS INSTITUCIONES DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Dentro de la historia de las organizaciones encargadas en esta certificación, es posible mencionar la siguiente información recolectada, además de algunos hechos que adquieren relevancia.

“La normalización con base sistemática de la operación y científica nace a finales del siglo XIX, con la Revolución Industrial. Pero el impulso definitivo llegó con la primera Guerra Mundial (1914-1918) con la necesidad de abastecer a los ejércitos y reparar los armamentos, fue necesario utilizar la industria privada, a la que se le exigía unas especificaciones de intercambiabilidad y ajustes precisos. El 22 de diciembre de 1917, los ingenieros alemanes

Naubaus y Hellmich, constituyen el primer organismo dedicado a la normalización: NADI - Normenausschuß der Deutschen Industrie - Comité de Normalización de la Industria Alemana. Este organismo comenzó a emitir normas bajo las siglas: DIN que significaban Deutsche Industrie Norm (Norma de la Industria Alemana)”. (www.iso.org, 2010)

“En 1926 el NADI cambio su denominación por: DNA - Deutscher Normenausschuß - Comité de Normas Alemanas, que, si bien siguió emitiendo normas bajo las siglas DIN, estas pasaron a significar "Das Ist Norm" - Esto es norma Y más recientemente, en 1975, cambio su denominación por: DIN - Deutsches Institut für Normung - Instituto Alemán de Normalización. Posteriormente surgen otros comités nacionales en los países industrializados, así en Francia, en 1918 se constituyó la Asociación Francesa de Normalización (AFNOR). En 1919 en Inglaterra se constituyó la organización privada British Standards Institution (BSI). Ante la aparición de todos estos organismos nacionales de normalización, surgió la necesidad de coordinar los trabajos y experiencias de todos ellos, con este objetivo se fundó en Londres en 1926 la: International Federation of the National Standardizing Associations – ISA. Tras la Segunda Guerra Mundial, este organismo fue sustituido en 1947, por la International Organization for Standardization - ISO - Organización Internacional para la Normalización. Con sede en Ginebra, y dependiente de la ONU.

En 1987, tomando como base la norma británica BS 5750 de 1987, experimentando su mayor crecimiento a partir de la versión de 1994. La versión actual data de 2008, publicada el 13 de noviembre de 2008. (www.iso.org, 2010)

La ISO acrecentó su importancia en el mundo a medida que la calidad era solicitada en los mercados de productos y de servicios. Partiendo siempre de la premisa de mejores resultados y sobre todo como en sus inicios vinculado a la producción.

2.2.1.10 HISTORIA DE LA ISO

La Organización Internacional de Normalización, conocida bajo el nombre ISO, por sus iniciales en inglés, es una institución de carácter mundial:

“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, tales como, que:

Es un Organismo No Gubernamental (ONG) que no es parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Tiene actualmente representación de membresía en 120 países. En Bolivia el miembro es Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA)

Tiene comités especializados que realizan una revisión constante sobre las normas emitidas y su impacto en la sociedad.

Las normas desarrolladas por ISO son de carácter voluntario, no existe una forma de presión para su aplicación.

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.

A continuación, se presenta datos de algunas instituciones que trabajan con ISO:

Tabla 4: Organismo de Certificación

<u>Logo Institucional</u>	<u>Abreviatura</u>	<u>Nombre de la Institución</u>	<u>País</u>
	INCOTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación	Colombia
	IRAM	Instituto Argentino de Normalización	Argentina
	IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad	Bolivia
	INEN	Instituto Ecuatoriano de Normalización	Ecuador
	FONDONORMA	Fondo para la normalización y Certificación de la Calidad	Venezuela
	FCAV	Fundación Carlos Alberto Vanzolini	Brasil
	AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación	España
	AFAQ	Asociación Francesa para la seguridad de la Calidad	Francia
	DQS	Asociación Alemania de Calidad	Alemania
	HKQAA	Agencia para la calidad de Hong Kong	Hong Kong
	JQA	Organización de Aseguramiento de la calidad de Japón	Japón

Fuente: ISO 2019

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. A demás 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

2.2.1.11 HISTORIA DE LA ISO EN BOLIVIA

La institución representada por ISO en Bolivia es el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), la cual regula el Sistema Boliviano de Normalización, Metrología Acreditación y Certificación.

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, 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.

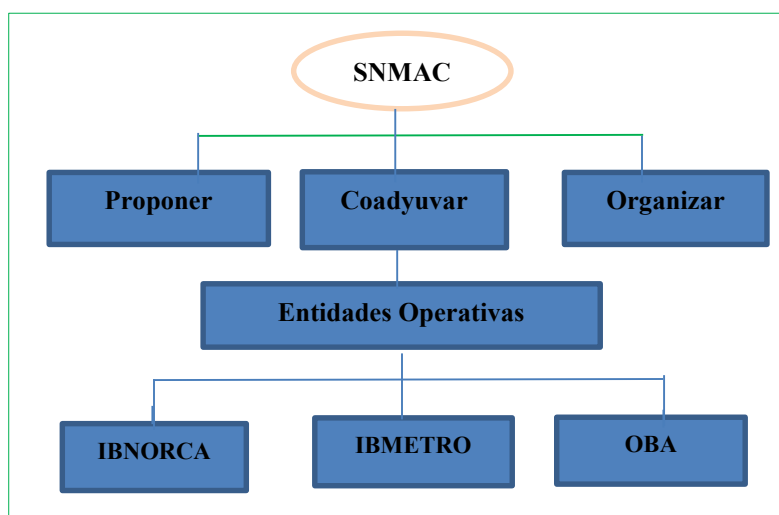


Figura 2: SNMAC

Fuente: Ibtnorca

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)

Intituto Boliviano de Metrologia (IBMETRO).- *“Es responsable de la custodia y mantenimiento de los patrones nacionales de medición, a través de la implantación de una estructura petrologica basica 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)*

El IBNORCA es responsable de la normalización y certificación de productos, procesos y servicios de calidad.

Las Certificaciones de Productos con sello IBNORCA son de tipo:

- Certificación de producto por lote y de tipo
- Certificación de sistemas de gestión de calidad NB-ISO 9001
- Certificación de Sistemas de Gestión Ambiental NB-ISO-14001
- Certificación de costos de producción

IBNORCA tiene a su cargo dos pilares fundamentales de la calidad:

- Normalización Técnica
- Certificación de Calidad

Es la única institución que representa a la ISO en Bolivia con plena responsabilidad y derecho a la utilización de los medios, mecanismos y principios de gobierno los estándares generados por ISO en el contexto mundial.

2.2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.2.1. CONCEPTOS GENERALES DE LOS IMPUESTOS

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, 2010, 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, 2020, 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 impositivos.” (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)

Hecho generador:

“Según el código Tributario Boliviano, es el presupuesto de naturaleza jurídica o económicamente expresada lo establecido por Ley para configurar cada tributo, cuyo acaecimiento origina el nacimiento de la obligación tributaria. Se considera ocurrido el hecho generador y existente sus resultados, las situaciones de hecho desde el momento en que se hayan completado o realizado las circunstancias materiales previstas por ley y desde el momento en que están definitivamente constituidas de conformidad con la norma legal aplicable.” (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

Base imponible:

“Es la valoración monetaria del hecho Imponible que se puede considerar como el valor neto del inmueble. La Base imponible es el valor a partir del cual se calcula el monto determinado del Impuesto. Es la cuantía sobre la que se determina el impuesto a cargo de un sujeto. La base representa la evaluación de una porción de lo gravado por la ley, para poder determinar de forma concreta cuál será el gravamen al que el contribuyente estará sujeto.

Sobre base cierta, tomando en cuenta los documento e informaciones que permitan conocer en forma directa e indubitable los hechos generadores del tributo.

Sobre base presunta, en merito a los hechos y circunstancias que, por su vinculación o conexión normal con el hecho generador de la obligación, permitan deducir la existencia y cuantía de la obligación. (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

Alicuota:

“El código tributario lo define como el valor fijo o porcentual, que establece la ley, esta debe aplicarse a la base imponible determinar el tributo por pagar.” (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

Contribuyente:

“Es el sujeto pasivo del cual se verifica el hecho generador de la obligación tributaria, según el Código Tributario Boliviano. Esta condición recae en: las personas naturales prescindiendo de su capacidad según el derecho privado; las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a quienes las leyes atribuyen calidad de sujetos de derecho y; en las herencias yacentes, comunidades de bienes y demás entidades carentes de personalidad jurídica que constituyen una unidad económica o un patrimonio separado, susceptible de imposición.” (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

Sujeto Activo:

“El sujeto activo (de la relación jurídica Tributaria) es el Estado, cuyas facultades de recaudación, control verificación, valoración, inspección previa, fiscalización, liquidación, determinación, ejecución y otras (actividades que podrán ser otorgadas en concesión a empresas o sociedades privadas) establecidas en el código tributario Boliviano, son ejercidas por la Administración Tributaria Nacional departamental y municipal dispuesta por la ley.

Estas facultades constituyen actividades inherentes al Estado.” (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

Sujeto Pasivo:

“Es la persona natural o jurídica quien debe cumplir con las obligaciones tributarias conforme a las leyes legales vigentes según el artículo 22 del nuevo código tributario.” (Ley 2492 Nuevo Código Tributario)

Persona Natural: Al respecto sobre la capacidad de la Persona Natural se tiene el siguiente texto:

“Título I, De las personas individuales, Capítulo III De la capacidad

Art. 3o- (CAPACIDAD JURÍDICA; LIMITACIONES). Toda persona tiene capacidad jurídica. Esta capacidad experimenta limitaciones parciales sólo en los casos especialmente determinados por la ley.

Art. 4o- (MAYORÍA DE EDAD Y CAPACIDAD DE OBRAR). I. La mayoría de edad se adquiere a los veintiún años cumplidos. II. El mayor de edad tiene capacidad para realizar por sí mismo todos los actos de la vida civil. (Art. 41 Const. Pol. del Estado.- Art. 249 Código de Familia)” (Codigo Civil Boliviano, 2006)

Persona Jurídica:

Al respecto sobre la capacidad de la Persona Jurídica se tiene el siguiente texto:

“TITULO II DE LAS PERSONAS COLECTIVAS CAPITULO 1 Disposiciones generales

Art. 52o.. (ENUMERACIÓN GENERAL). Son personas colectivas:

3) Las sociedades civiles y mercantiles que se regulan por las disposiciones respectivas del Código presente y por las del Código de Comercio y leyes correspondientes.

Art. 54o-. (CAPACIDAD). I. Las personas colectivas tienen capacidad jurídica y capacidad de obrar dentro de los límites fijados por los fines que determinaron su constitución. II. Cuando establezcan agencias o sucursales en lugar distinto al de su administración, se tendrá también como domicilio dicho lugar para los actos que realice y las obligaciones que contraiga la agencia o sucursal.” (Codigo Civil Boliviano, 2006, pág. 9)

Valuación:

Los valores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la base imponible del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles son los contenidos en las tablas que anualmente son elaboradas por la Autoridad Fiscal.

Tablas de Valores:

Para la valuación, son estructuras que contienen los valores que sirven para calcular la base imponible a partir de la cual se determina el impuesto a la propiedad de inmuebles.

Obligación Tributaria:

Es el vínculo jurídico constituido entre el estado y los ciudadanos (en cuanto se produce el hecho generador) es de carácter personal por más de su cumplimiento sea asegurado por una garantía real o con un privilegio especial determinado. Esta obligación que hace referencia el Código Tributario Boliviano, no deberá ser afectada por ninguna circunstancia referente a la nulidad o validez de los actos, la naturaleza del contrato, la causa, el objeto que persiguen las partes, tampoco por los efectos (que los hechos o actos gravados) tengan en otras ramas jurídicas.

Autonomía:

Autonomía deriva de los vocablos latinos autos (por uno mismo) y nomos (ley) o sea darse alguien sus propias leyes, sin injerencias extrañas. Significa por lo tanto ausencia de dependencia, de lazos y presiones para ejercitar las ideas, pensamientos o acciones. Es lo contrario de la dependencia. Los estados son autónomos cuando ejercen su soberanía que significa que pueden dictar sus normas sin que otros estados los condicionen. Sin embargo, a nivel jurídico político cabe distinguir la autonomía de la independencia.

Autonomía Municipal:

La autonomía municipal consiste en la potestad normativa, fiscalizadora ejecutiva, administrativa y técnica ejercida por el Gobierno Municipal en el ámbito de su jurisdicción territorial y de las competencias establecidas por Ley (CPE Art. 283; Ley 31 Art. 34 numeral I, Art. 49). La autonomía municipal es una cualidad compuesta de un conjunto de potestades y competencias emanadas de la Constitución Política del Estado y la Ley, los cuales son ejercidas

debidamente por el Gobierno Municipal, dentro los límites de sus secciones territoriales legalmente reconocidas.

La autonomía municipal, tiene el objetivo de impulsar el desarrollo económico local, humano y desarrollo urbano a través de la prestación de servicios públicos a la población, así como coadyuvar al desarrollo.

2.2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS

Existen diferentes criterios para clasificar los impuestos, así, por ejemplo, de acuerdo al periodo de duración, estos pueden ser: ordinarios y extraordinarios. Tomando en cuenta la calidad de las personas (sujeto pasivo), los impuestos pueden ser reales o personales; respecto, a la relación entre la base imponible y alícuota, los impuestos se clasifican en fijos, proporcionales, progresivos y regresivos.

Desde el punto de vista de la incidencia los impuestos pueden ser directos e indirectos. Considerando la amplitud del objeto gravable, serán generales y selectivos; y según la forma en que se valora o cuantifica la base imponible da lugar a los impuestos *ad valorem* y específicos. En una exposición sobre la reforma tributaria efectuada en Bolivia el año 1986, Francisco Muñoz, integrante del equipo que participó en la elaboración de la Ley 843 señalaba que los impuestos se clasifican en: impuestos que se pagan e impuestos que no se pagan. Destacando de esta manera que en todo sistema tributario existen impuestos cuya recaudación es muy baja frente al potencial tributario.

a) Directos e Indirectos: Los primeros inciden en el patrimonio del sujeto pasivo de la obligación, además de gravar periódicamente situaciones que se presentan con cierta permanencia y estabilidad; los segundos no inciden en el patrimonio del sujeto, sino en el de otras personas de quien lo recupera el sujeto pasivo o simplemente gravar hechos aislados y accidentales (ejemplo: IVA).

b) Reales y Personales: Los primeros atienden a los bienes o cosas que gravan (ejemplo: Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles) y los segundos se establecen en atención a las personas, sin importar los bienes o cosas que posean.

c) Específicos y Advalorem: Los primeros se establecen en función de una unidad de medida y los segundos en función al valor del bien gravado.

d) Generales y Especiales: Los primeros gravan actividades que tienen denominador común, por ser de la misma naturaleza; los segundos gravan una actividad determinada en forma aislada.

e) Fines Fiscales y Extra Fiscales: Los primeros, establecidos para recaudar los ingresos necesarios para satisfacer el presupuesto de egreso; y los segundos, sin el ánimo de recaudarlos no de obtener de ellos ingresos que para satisfacción del presupuesto de Egresos.

f) Alcabalatorios: Gravando la libre circulación de la mercancía de una entidad a otra. (Otolora Urquiza, 2015, pág. 86)

Considerando lo anterior, se debe señalar que los impuestos, tendrán que crearse con base a un alcance geográfico y la base imponible, deberá responder a una investigación o análisis técnico preliminar. Dentro de estos impuestos está el Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, que se establece en un área geográfica de cobro, que deberá estar necesariamente al alcance de un ente público, que se encargará de su recaudación y regulación, así como en la ejecución del gasto.

2.2.2.3 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 los 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 construida, 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,

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, 2017)

2.2.2.4. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

La Administración Tributaria es la organización pública, determinada por ley, para ejercer las responsabilidades tributarias, de recaudación, legislación y fiscalización u otras que se establezcan en normativa interna.

En la legislación nacional, el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 27310 establece que, en el ámbito municipal, *las facultades previstas para el Sujeto Activo serán ejercitadas por la Dirección de Recaudaciones o el órgano facultado para cumplir estas funciones mediante Resolución Técnica Administrativa emitida por la máxima autoridad ejecutiva municipal.*

2.2.2.5. GOBIERNOS MUNICIPALES

“Un ayuntamiento, alcaldía o municipalidad es la organización que se encarga de la administración local en un pueblo o ciudad, compuesta por un alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio” (www.gamlp.bo, 2017)

Por extensión, también suele llamarse ayuntamiento, municipalidad, palacio municipal o comuna a la casa consistorial; el edificio que cumple las funciones de sede de la administración.

Generalmente, el ayuntamiento es el órgano administrativo de menor rango territorial y, por tanto, el más cercano al ciudadano, aunque los municipios grandes suelen subdividirse administrativamente en barrios, distritos, cuarteles, secciones, delegaciones y sindicaturas o pedanías (estas últimas de carácter más rural).” (Gobiernos Municipales, 2017)

2.2.2.6 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.

2.2.2.6.1 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 la industria moderna contempla aspectos como las: economías de escalas, precios de transferencias, economía funcional, economía web, etc., la educación a la vez se va transformando.

Tanto Crosby como Ishikawa ya tienen una visión de análisis hacia los servicios ofrecidos y su incidencia en la calidad para poder fortalecer procesos de gestión. Estas concepciones son usadas en el presente trabajo.

Se aplica la calidad en diversas áreas de la administración y la economía, tanto en el sector público y privado. De tal manera que pueda ser utilizado los conceptos de calidad en los ámbitos tributarios, como principio de mejora impositiva.

2.2.2.6.2 TIPOLOGÍAS DE CALIDAD

Según varios autores la calidad se la puede percibir desde varias esferas de la administración de recursos, pasando por la eficacia, efectividad y la eficiencia de los procesos. Dentro de esta tipología podemos mencionar una clasificación realizada por la Empresa Consultora Internacional Crece Negocios que reporta lo siguiente en cuento a los tipos de calidad:

- **Calidad que se espera:** *se da cuando existen propiedades y características que los consumidores dan por sentado que encontrarán en los productos o servicios. Cuando encuentran estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no las encuentran, quedan muy insatisfechos.* (www.crecenegocios.com, 2011)

La calidad que todos esperamos hallar en los productos y servicio que requerimos y que puedan ser lo que necesitamos.

- **Calidad que satisface:** *se da cuando existen propiedades y características que los consumidores solicitan específicamente. Cuando están presentes estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no está presentes, quedan*

insatisfechos. La calidad que satisface cumple con las expectativas del consumidor, pero sin llegar a superarlas. (www.crecenegocios.com, 2011)

La calidad que pueda cubrir esa falta de satisfacción de otros productos y que pueda generar buena imagen en base a su oferta de propiedades y características, debe tomar en cuenta al cliente como principal factor de análisis.

- **Calidad que deleita:** *se da cuando existen propiedades y características que los consumidores no solicitan porque no saben que puedan existir, pero que cuando están presentes y agradan, los consumidores quedan muy satisfechos; sin embargo, si no las encuentran, no quedan insatisfechos. La calidad que deleita supera las expectativas del consumidor. (www.crecenegocios.com, 2011)*

Calidad que no se queda solo en satisfacción, sino que busca cumplir las exigencias mínimas y que produzca plena conformidad al consumirlo. Estos conceptos ayudan a determinar posibles áreas de mejora de los factores de calidad que se presenta más adelante.

2.2.2.7 NORMAS ISO

Las ISO han emitido normas de sistemas de gestión de calidad, clasificándolas por familias generales y tipos específicos de trabajo.

2.2.2.7.1 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.

2.2.2.7.2 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 5: 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 auditorias de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.
-------	--

Fuente:(Gutierrez, 2017, pág. 45)

2.2.2.7.3 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.

“ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente. La norma ISO 9001 es un referente mundial en SGC, superando el millón de certificados en todo el mundo” (ISO- /www.normas9000, 2010).

El estándar de calidad junto con la ISO 9000 que denota los glosarios de términos son las primeras normas de calidad que enmarcan la gestión de la calidad.

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 constata 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 6: 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

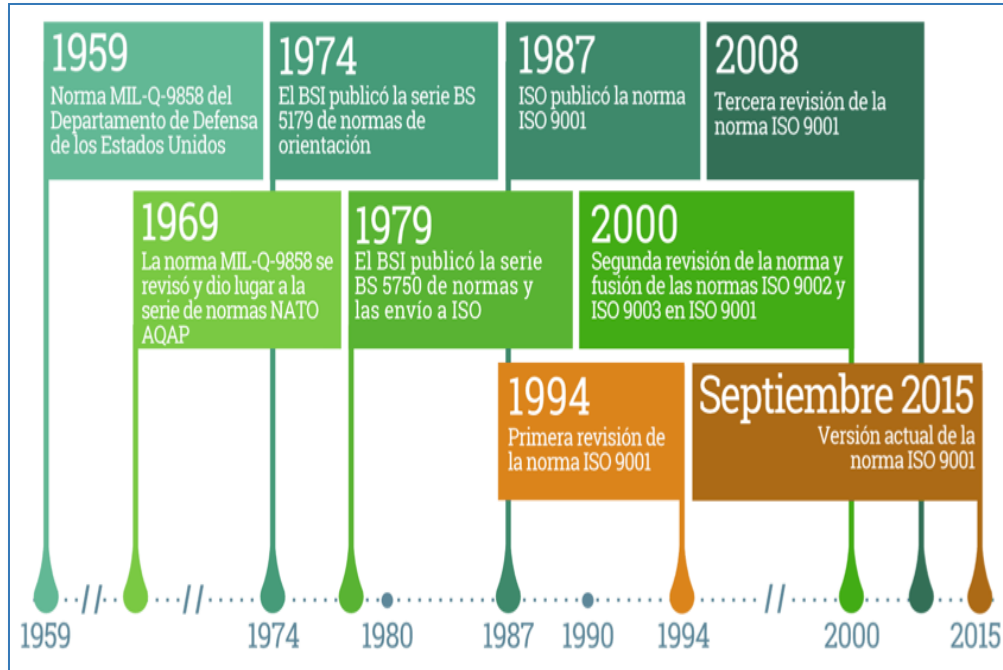


Figura 3: Historia de la ISO

Fuente: www.google.com.bo/search?q=imagen+de+la+certificacion+ibnorca+iso&biw

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)



Figura 4: ISO 2008

Fuente: www.normas9000

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).

Esta versión 2015 puede ser implantada en las organizaciones, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008, pero es muy recomendada para aquellas instituciones que no fueron certificadas anteriormente.



Figura 5: ISO 9001:2015

Fuente: www.google.com.bo/search=imagen+de+la+certificacion+ibnorca+iso

La actual versión de la ISO 9001:2015 tiene 10 principios a diferencia de su antecesora de la versión 2008 la cual tenía 8 principios, este incremento se debió al enfoque de gestión de riesgos que debe considerar las instituciones a ser certificadas tanto en productos como en servicios.

2.2.2.7.4 DIFERENCIA ENTRE LA ISO 9001:2008 Y 2015

Las normas ISO 9001:2008 mantuvo un enfoque legalista y más normativo ahora se pronuncia en un enfoque más de gestión de negocio en la versión 2015.

Otras diferencias o aclaraciones de la misma se señalan en la siguiente ilustración gráfica.



Figura 6: Diferencia de las ISO 9001:2008 y la ISO: 2015

Fuente: www.calidad-gestion.com.ar

El riesgo de negocio es otra concepción nueva que aplica la nueva versión de la ISO9001:2015 donde plantea el interés en evaluar los riesgos latentes que pueda tener o sufrir el producto o servicio en un contexto de a mediano plazo, el cual puede influir en la calidad de las instituciones a futuro y su factor de respuesta al riesgo generado.

El principio también ha cambiado a continuación se presenta una imagen respecto a los cambios suscitados:



Figura 7: Principios de las normas ISO 9001 Versión 2008 y 2015

Fuente: www.calidad-gestion.com.ar

Las diferencias de las versiones 2008 y 2015 se sitúan en los puntos de aplicación que van desde el principio 4 para adelante.

Los primeros 3 principios de ambas versiones hacen mención a la conceptualización de criterios previos, los cuales no han sido modificados.

Esta nueva versión 2015 de la ISO, busca poder responder a las nuevas necesidades interpuestas por el proceso económico mundial y la capacidad de respuesta a los riesgos de gestión que aparecen a diario en los organismos.

El proceso de transición de las instituciones que tienen certificación ISO 9001:2008 es la siguiente:



Figura 8: Proceso de transición
Fuente:www.calidad-gestion.com.ar

Este periodo de transición ayuda a poder actualizar conceptos y principios en las certificaciones ISO 9001, y también otorga un periodo de caducidad a las que no realicen el proceso de transición de una versión a otra.

2.2.2.8 CONCEPTUALIZACIONES DE LA NORMA ISO 9001:2015

2.2.2.8.1 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.

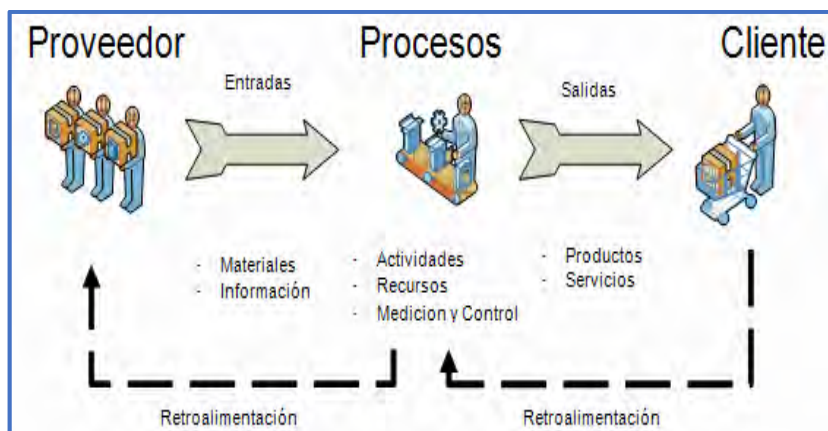


Figura 9: Elementos que conforman un proceso
Fuente: Gestión de calidad 2010 (Universidad de la República de Uruguay)

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.

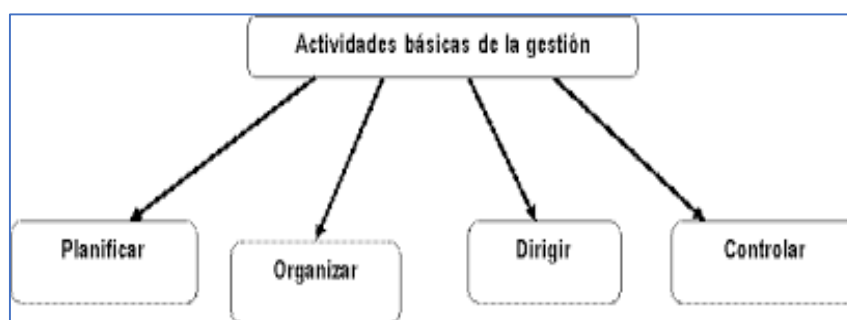


Figura 10: Funciones de Gestión Básicas de un proceso

Fuente: Mauricio Peña, Modelo de Sistema de Calidad para Centros Hospitalarios basado en la Normativa NB-ISO 9000:2005

Planeación de la calidad

La planeación comprende actividades que establecen los objetivos y los requisitos del sistema de calidad. “La planeación de calidad abarca:

- *La planeación del producto*
- *La planeación administrativa operativa*
- *La preparación de planes de calidad*
- *El establecimiento de disposiciones para el mejoramiento de la calidad.”*
(www.iso.org, 2010)

Control de calidad

El control de calidad son técnicas y actividades de carácter operativo utilizado para satisfacer los requisitos de calidad. “Esta actividad comprende:

- *El monitoreo del proceso en todas sus fases*
- *La eliminación de causas de desempeño no satisfecho.*

Consta de mantener estándares y previene las desviaciones de la calidad planificada del producto.” (www.iso.org, 2010)

Aseguramiento de la Calidad

Es un conjunto de actividades planificadas y de carácter sistemático que se aplica en el marco del sistema de calidad, necesaria para dar confianza de calidad.

Las diferencias existentes entre control de calidad y aseguramiento son:

“Control de calidad. - produce resultados, detecta problemas, puede modificar la calidad del producto, ayuda a mejorar la calidad con sugerencias.

“Aseguramiento de la calidad. - es el resultado de un examen, previene desviaciones, no modifica la calidad del producto, genera la confianza en el cumplimiento de requisitos de calidad.” (www.ibnorca.org, 2017)

La calidad requiere de un proceso continuo de aseguramiento para completar el ciclo de la eficacia y eficiencia.

Sistema de Gestión de Calidad.

Es la estructura organizacional, recursos y procesos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad. Según INBORCA este el sistema de gestión debe ser implementado en las organizaciones previa certificación partiendo del siguiente proceso:

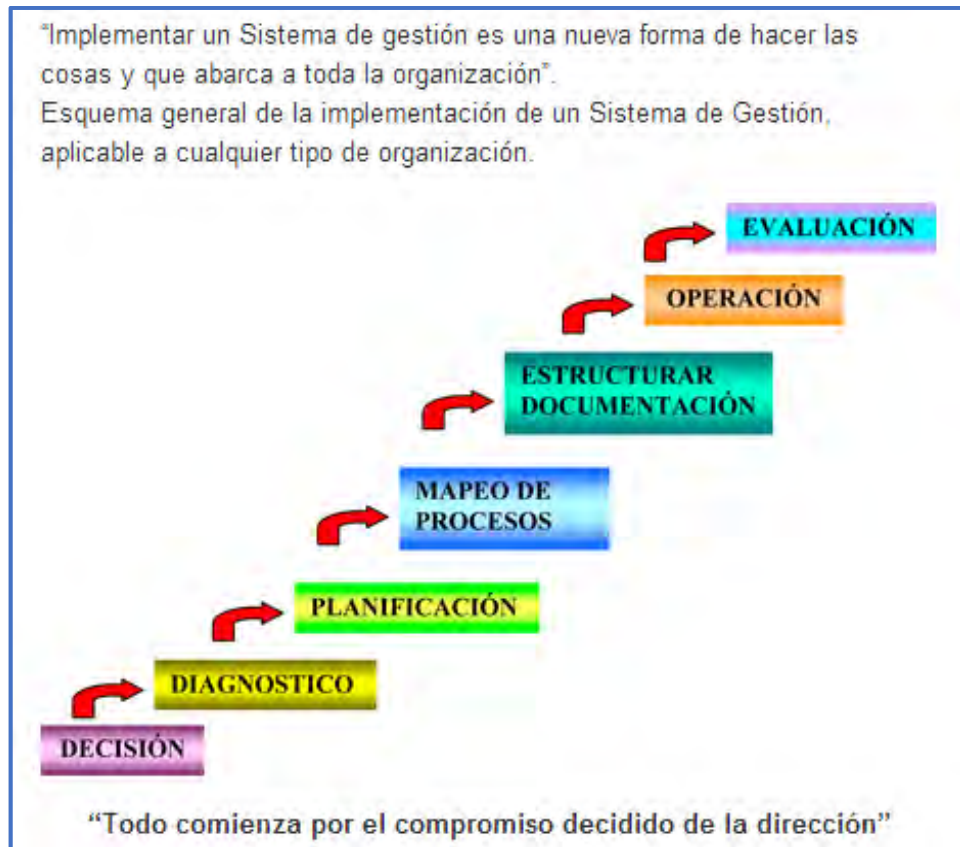


Figura 11: Implementación de un sistema de calidad según IBNORCA
Fuente:www.ibnorca.org

Este proceso de implementación del sistema de calidad parte de una decisión de la dirección en cuanto a poder realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la institución que desea certificar servicios o productos. Pasando por proceso de planeación, mapeo de procesos, estructuración de documentos, operación y posterior evaluación para la certificación.

Normalización

La “normalización es toda actividad que aporta soluciones para aplicaciones respectivas que se desarrollan, fundamentalmente en el ámbito de la ciencia, tecnología y la economía con el fin de conseguir un ordenamiento óptimo en un determinado contexto.” (www.iso.org, 2010)

Mejoramiento Continuo

Son las medidas de eficacia y eficiencia que las organizaciones deben de tomar para mejorar las actividades y los procesos en beneficio de los consumidores de los productos o servicios.

- Se concentra el esfuerzo en ámbito organizativo
- Mejoras en un corto plazo
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hasta la competitividad
- Certificación periódica y actualización por 3 años
- Adaptabilidad a la tecnología
- Visión global

Enfoque Basado en Procesos.

La identificación y gestión sistemática de los procesos que emplea la ISO es considerada como un “*enfoque basados en procesos*”, donde se llega a analizar los procesos que acompañan a la calidad del producto o servicio. (www.iso.org, 2010)

Tipos de Procesos.

Existen tres tipos de procesos:

- *“Procesos estratégicos: son aquellos establecidos por la alta Dirección y definen como opera el negocio y como se crea valor para el cliente/usuario y para la organización.”* (www.mapadeprociso.org, 2009)
- *“Procesos claves. Son aquellos directamente ligados a los servicios que se presta, están orientados al cliente/usuario y a requisitos.”* (www.mapadeprociso.org, 2009)
- *“Procesos de apoyo, son los que sirven de soporte a los procesos claves, es el que interactúa entre los procesos claves y los estratégicos.”* (www.mapadeprociso.org, 2009)

Estos conceptos son importantes por el tema de la respuesta a los riesgos que pueden existir en un proceso de certificación.

Riesgos

Los riesgos son problemas o dificultades que pueden ocasionar deficiencias al alcanzar con los objetivos, según enuncia la norma ISO 9001.

Los riesgos pueden ser clasificados según una percepción de la auditoría como Riesgos:

- Inherente.- los cuales se conocen pero no son manejables en el tiempo.
- Control.- solo los que se conocen y se pueden manejar.

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.

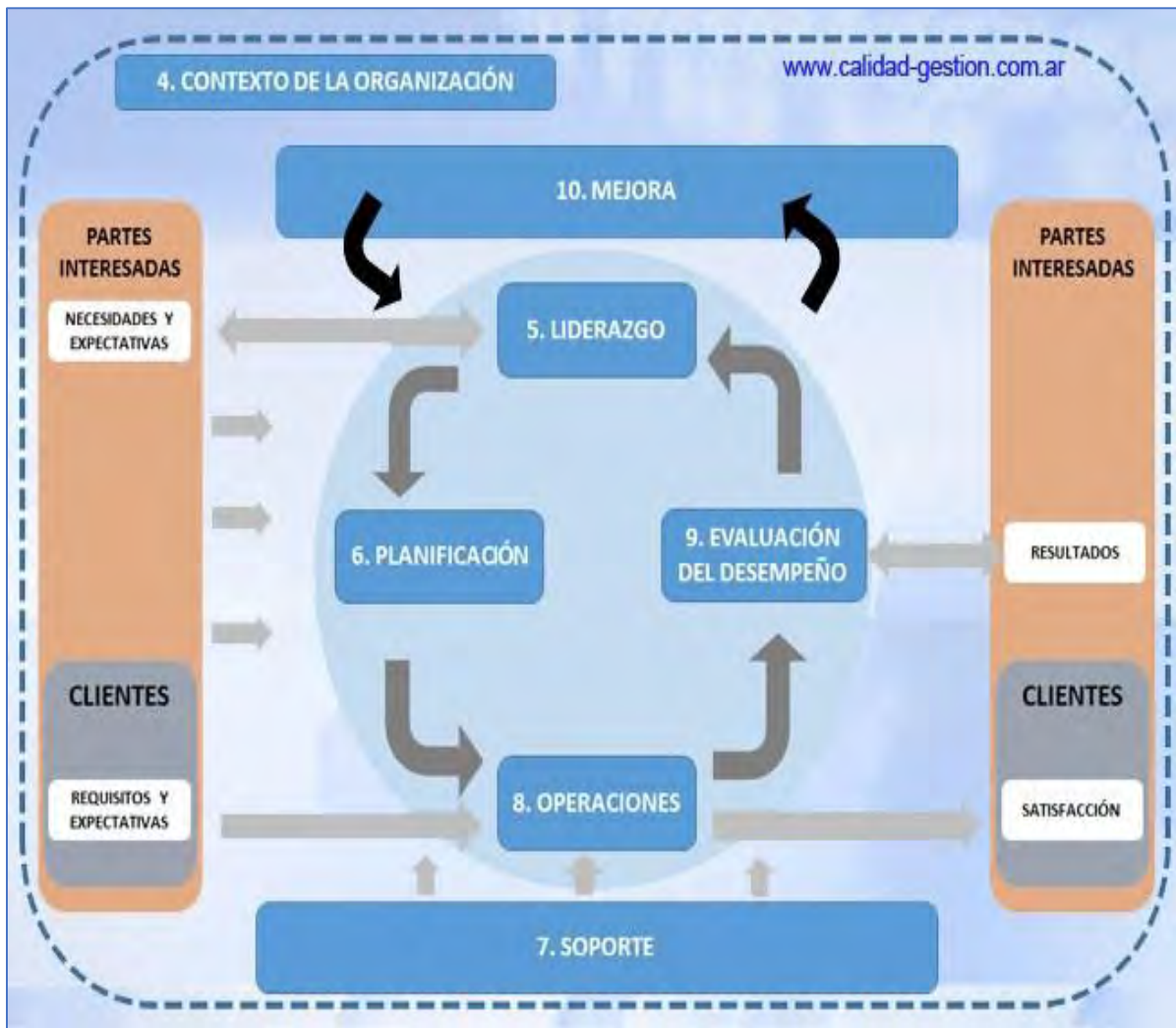


Figura 13: Mapa de Proceso

Fuente: www.mapadeprociso.org/www.calidad-gestion.com.ar

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 mejor 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.

2.2.2.8.2 CICLO PHVA COMO BASE PARA LA IMPLEMENTACIÓN

“El círculo de DEMING se constituye como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que desean aplicar a la excelencia en sistemas de calidad. El conocido ciclo Deming o también se lo denomina el ciclo PHVA que quiere decir según sus iniciales (planear, hacer, verificar y actuar). Señalar que este ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart, el cual fue pionero dando origen al concepto tan conocido hoy en día a pesar de ello los japoneses fueron los que lo dieron a conocer al mundo, los cuales lo nombraron así en honor al Dr. William Edwards Deming.” (www.implentacionsig.com, 2009)

Según Deming el proceso de control de calidad tiene 4 de actividades P-H-V-A, que se describe a continuación:

- *“PLANEAR: Establecer metas y normalizar procedimientos de trabajo*
- *HACER: Realizar el trabajo de acuerdo a lo provisto.*
- *VERIFICAR: Comprobar la conformidad con lo planificado*
- *ACTUAR: En caso de no conformidades, encontrar y eliminar las causas.”* (www.implentacionsig.com, 2009)

Este proceso de control es considerado como un medio integral y dinámico que genera un ciclo continuo, partiendo del plan de acción, pasando por el hacer, comprendiendo y revisando a través de la verificación y en caso de encontrar anomalías realizar acciones de cambio.



Figura 14: Ciclo PHVA
Fuente: www.implentacionsig.com

2.2.2.8.3 CERTIFICACIÓN

“La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida e independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad de una empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.”
(www.ibnorca.org, 2017)

Es el proceso por el cual una tercera entidad examina un sistema de calidad y verifica la efectividad del mismo en base al grado de cumplimiento de un estándar. Los beneficios de la certificación son:

- *“Ganar cuotas de mercado y acceder a otros mercados gracias a la confianza que genera entre los clientes*
- *Favorecer el desarrollo de la empresa y afianzar su posición*
- *Mejorar la imagen de los productos y servicios ofrecidos*

- *Aumentar la satisfacción de los clientes*” (www.ibnorca.org, 2017)

Estas son solo algunos beneficios que contraen a futuro las certificaciones. Los beneficios pueden ser percibidos a simple vista o de manera indirecta en el tiempo, a través de mayor preferencia por el servicio.

2.2.2.8.4 CERTIFICACIÓN VS ACREDITACIÓN

La certificación está orientada a la evaluación del grado de cumplimiento de los productos y/o servicios respecto a unas normas. La acreditación reconoce la competencia técnica de una organización para la realización de ciertas actividades bien definidas de evaluación de la conformidad.

La certificación se concentra en los sistemas de las empresas y en el producto terminado que ofrece a través de esos sistemas. La acreditación se basa en la condición con la que realiza el producto / servicio.

2.2.2.8.5 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

Según las informaciones un proceso de certificación cuenta con algunos beneficios como:

- Aumenta el valor de las organizaciones.
- Facilita el acceso a mercados exteriores y evita barreras técnicas y fronterizas.
- Proporciona confianza al cliente.
- Aumenta la satisfacción de los clientes.
- Reducción de las quejas de los clientes.
- Mejora la competitividad de su empresa.
- Aporta transparencia en la gestión.
- Evita y disminuye las evaluaciones sobre los sistemas.
- Incremento de la eficiencia operativa y la productividad.
- Disminución de problemas en la elaboración de productos u oferta de servicios.

- *“Favorece el desarrollo de la empresa y afianza su posición.”* (www.ibnorca.org, 2017)

Pero también es bueno señalar alguna desventaja en la aplicación que es el costo de certificación que tiene en la actualidad y el poco apoyo gubernamental a los procesos de certificación de calidad.

2.2.2.8.6 PASOS DE CERTIFICACIÓN – PRODUCTOS SELLO IBNORCA Y CERTIFICACIÓN ISO

Los pasos necesarios para la certificación según menciona IBNORCA son 10 y son los siguientes:

1. Consiga la norma
2. Revise la bibliografía
3. Forme un equipo y defina su estrategia
4. Determine las necesidades de capacitación
5. Revise las opciones de consultores
6. Elabore un manual de sistemas de gestión
7. Elabore procedimientos
8. Implante sus sistemas de gestión
9. Considere la posibilidad de una visita inicial
10. Seleccione un organismo de certificación

Esto se identifica en el portal web de IBNORCA, con respecto a los pasos a seguir.

Proceso Certificación Producto Sello IBNORCA. -Los productos que desean ser certificados bajo parámetros de IBNORCA deben pasar por un proceso que se esquematiza en la siguiente figura:



Figura 15: Certificación con sello IBNORCA

Fuente: www.ibnorca.org.bo

Es un proceso resumido de lo que es la certificación IBNORCA, pero que últimamente ha tenido buena acogida en las empresas productoras. Esta certificación como su nombre lo dice es para productos exclusivamente.

Fases de certificación ISO 9001.-Las fases de la certificación de la ISO 9001:2015 incluyen 5 etapas que son:

- Fase 1: Estudio de la Documentación
- Fase 2: Auditoría de Certificación (Etapa I)
- Fase 3: Auditoría de Certificación (Etapa II)
- Fase 4: Decisión
- Fase 5: Auditorías de Seguimiento y Renovación

Cada fase con sus particularidades y sus exigencias como tal, entrando a un poco más detalle adjuntamos la figura esquemática de los procesos de certificación:

CERTIFICACIÓN DEL SGA

PROCESO DE CERTIFICACIÓN IBNORCA

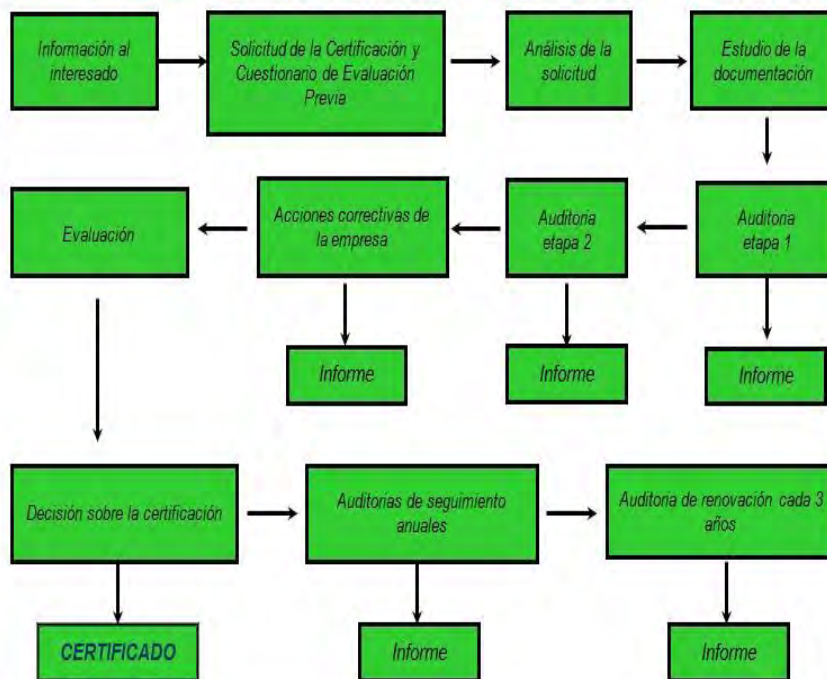


Figura 16: Proceso de Certificación IBNORCA ISO 9001:2015

Fuente: www.ibnorca.org

Pero previa a fase 1 cada entidad debe realizar un estudio de implementación que puede ayudar a poder diagnosticar si se cuenta con las condiciones mínimas para la certificación ISO 9001:2005, siendo que a medidas de que se pueda caminar en las fases igual se tendrán que realizar mejoras y cambios. Las sugerencias que IBNORCA señala para realizar la implementación son:

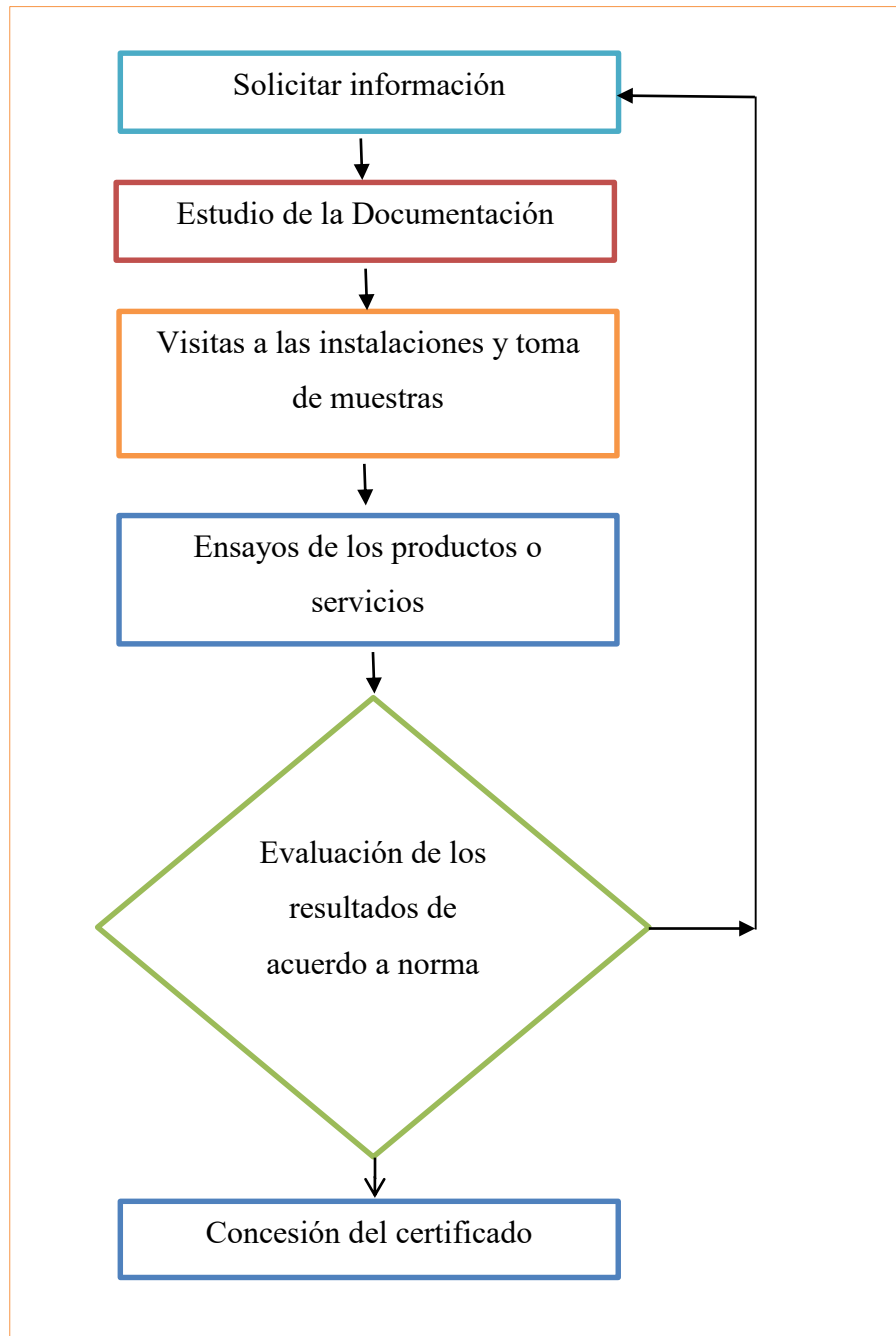
- Percepción por la dirección que establecer un sistema de gestión es esencial para el desarrollo y rentabilidad
- Decisión de la dirección de proporcionar recursos adecuados y suficientes
- Explicación a todo nivel del concepto y beneficios de un sistema de gestión
- Entrenamiento de todo el personal (forma de cascada)

- Difusión de la política
- Identificación de las actividades específicas a realizar y asignación de responsabilidades
- Establecimiento de un cronograma para el cumplimiento de las actividades
- Preparación de la documentación del Sistema
- Realización de auditorías internas
- Fijación de metodologías para las acciones correctivas a las no conformidades encontradas
- Verificación de la eficacia de las acciones correctivas

“NOTA: IBNORCA no brinda el servicio de implementación de sistemas de gestión por ser el ente certificador.” (www.ibnorca.org, 2017)

Flujograma de la Gestión de la Calidad. - Basadas en un flujograma o diagrama de flujo se identifica el proceso desde una visión más sencilla, esta forma de graficar el proceso podrá ayudar a entender mejor la certificación de calidad que genera ISO, cuando se cumplen con los criterios necesarios para su adopción e las condiciones mínimas.

Tabla 7: Diagrama de Flujo de la implementación de un sistema de información –ISO 9001



Fuente: Proceso de implantación IBNORCA

2.2.2.9 PROCESO DE RECAUDACIÓN

Legalmente, corresponde a la competencia de dominio municipal, el Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles y Vehículos Automotores (IMPBI e IMPVA). Para mejorar la comprensión del proceso de recaudación del IMPBI se mencionan los siguientes conceptos:

Objeto

Es un impuesto anual a la propiedad inmueble situada en el territorio que comprende el Municipio de La Paz.

Inmueble

Es un bien que está íntimamente ligado al suelo, unido de un modo inseparable, son bienes imposibles de trasladar o separar del suelo sin ocasionar daños a los mismos, porque forman parte del terreno o están anclados a él.

Clases de Inmuebles:



Gráficos 1: Clases de Inmuebles

Sujetos Pasivos

Son sujetos pasivos de este impuesto las personas jurídicas o naturales y las sucesiones indivisas que sean propietarias de cualquier tipo de inmuebles, incluidas tierras rurales obtenidas por títulos ejecutoriales de reforma agraria, dotación, consolidación, adjudicación, por compra y por cualquier otra forma de adquisición.

Hecho Generador

El ejercicio de la propiedad de bienes inmuebles urbanos o rurales, al 31 de diciembre de cada año.

Base inmueble

- Estará constituida por el avalúo fiscal establecido en la jurisdicción municipal de La Paz en aplicación de las normas catastrales y técnico-tributarias urbanas y rurales emitidas por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.
- Mientras no se practiquen los avalúos fiscales la base imponible estará dada por el auto-avalúo que practicarán los propietarios de acuerdo a los planos e zonificación y tablas de valores aprobadas por el Concejo Municipal de La Paz sentando las bases técnicas sobre las que se recaudará este impuesto.

Avalúo

Conjunto de operaciones a través de las que es posible llegar a un justo precio en unidades monetarias de un determinado bien o activo aplicando disciplinas técnicas y económicas, a partir de sus características.

2.2.2.9.1 TIPOS DE AVALÚO

Los tipos de avalúo son: fiscal, comercial, catastral y auto-avalúo.

Avalúo catastral. - Consiste en la determinación del valor de los predios, obtenido mediante investigación y análisis estadístico del mercado inmobiliario.

Avalúo fiscal. - Es el valor que el Estado asigna a un inmueble. Es la tasación no comercial que el fisco realiza sobre un predio o bien raíz.

Avalúo comercial. - Es el avalúo realizado por un perito que es contratado por una persona, empresa o banco para determinar el valor real de una propiedad en un momento determinado, de acuerdo con sus características físicas y topográficas, además de las variables de entorno que afectan positiva o negativamente el precio de transacción del predio.

Auto avalúo. - El auto-avalúo es la fijación del precio o valor de un bien inmueble en términos de una moneda determinada, realizada por la persona poseedora del bien.



Gráficos 2: Relación Jurídica Tributaria

Para que el municipio recaude el Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, el bien inmueble debe estar empadronado en el Municipio de La Paz, debiendo el contribuyente proporcionar los datos técnicos, así como sus modificaciones posteriores conforme establece el Artículo 70 de la Ley N° 2492.

2.2.2.9.2 CLASES DE INMUEBLES

Se distinguen las siguientes clases de inmuebles

Terreno. - Superficie, valor m² (definido en función a la zona tributaria y vía), inclinación, servicios.

Vivienda Unifamiliar. - Factores de liquidación para terreno + Factores de liquidación para construcciones (superficie construida, valor m², tipo de construcción, factor de antigüedad).

Propiedad Horizontal. - Factores de liquidación para construcción (construcción principal) + Factores de liquidación áreas comunes (superficie, valor m², factor de antigüedad, factor de corrección)

Propiedad Rural. - Es un inmueble que puede ser terreno y/o edificación que se halla ubicado fuera del área urbana es decir un área no zonificada de una jurisdicción municipal.

Propiedad Agraria. - Es un inmueble utilizado en actividades agrarias definidas en el artículo 2 de la Ley N° 1715 (Ley INRA), independiente de que se halle dentro o fuera del área urbana debiendo solo responder al ordenamiento territorial de cada municipio.

2.2.2.9.3 FACTORES DE LIQUIDACIÓN

2.2.2.9.3.1 CÁLCULO PARA LOS TERRENOS

El terreno es un espacio de tierra sobre el cual las personas pueden construir casas, edificios, negocios, locales, entre otros. Este espacio de tierra tiene como consecuencia un destino legalmente establecido, tiene una delimitación, en concordancia con instancias de planeamiento urbanístico.



Terreno delimitado



Lote

Gráficos 3: Terreno delimitado y lote

Factores de Liquidación de un Terreno:

Operativamente, la liquidación de la base imponible para un terreno, estará dada por:

Fórmula 1 - Base Imponible de un Terreno

$$\text{Base Imponible (BI)} = \text{Valuación Terreno (V}_{\text{TE}})$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Fórmula 2 - Base Imponible de un Terreno

$$\text{BI}_{\text{TE}} = \text{V}_{\text{TE}} = \text{S} * \text{VM}^2 * \text{FS} * \text{FI}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

S = Superficie

VM2 = Valor por metro cuadrado

FS = Factor de Servicio

FI = Factor de Inclinación

a) Superficie de un Terreno

Es la extensión de tierra dentro de los límites de un terreno, esta se mide en metros cuadrados o hectáreas según su extensión. Existe diferencia entre: a) Superficie según Levantamiento y b) Superficie según testimonio; en cuyo caso, si la superficie del levantamiento está dentro de los márgenes de tolerancia se mantiene la superficie de los documentos legales; en tanto que si excede el margen de tolerancia sea por exceso o defecto, el propietario debe efectuar la regularización mediante las instancias legales correspondientes.

Superficie de un Terreno – Márgenes de Tolerancia:

Esta referida a la diferencia existente entre la superficie del testimonio o superficie legal emitida por la oficina de Derechos Reales y la superficie en posesión levantada del terreno.

Para terrenos con una superficie menor a 200 m² el margen de tolerancia es de 10 % y para aquellos que sean mayores o iguales a 2000 m² el margen de tolerancia es del 2 %.

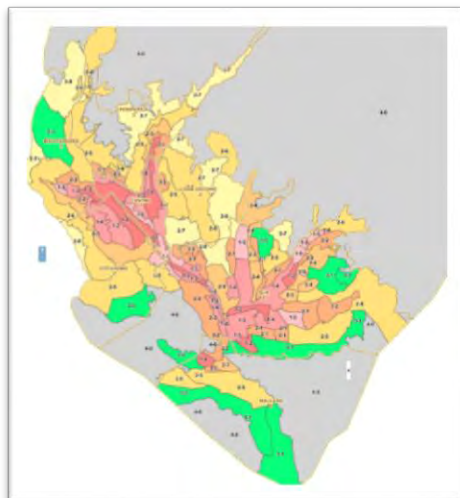
SUP TERRENO m ²	MARGEN DE TOLERANCIA %	SUP TERRENO m ²	MARGEN DE TOLERANCIA %	SUP TERRENO m ²	MARGEN DE TOLERANCIA %	SUP TERRENO m ²	MARGEN DE TOLERANCIA %
200,00	10,00	650,00	5,68	1100,00	3,73	1550,00	2,56
210,00	9,57	660,00	5,63	1110,00	3,70	1560,00	2,55
220,00	9,70	670,00	5,57	1120,00	3,67	1570,00	2,53
230,00	9,53	680,00	5,52	1130,00	3,63	1580,00	2,51
240,00	9,37	690,00	5,46	1140,00	3,60	1590,00	2,50

Gráficos 4: Tabla de Tolerancia de Superficie para terrenos

Fuente: GAMLP

b) Valor por Metro Cuadrado–Zonas Homogéneas:

Se denomina Zona Homogéneas Tributarias a aquellas establecidas en el Plano de Zonificación y Valuación Zonal del Área Urbana del Municipio de La Paz conforme la Ordenanza Municipal N°620/2012. Ley Autonómica Municipal 070/2015.



Gráficos 5: Zonas Homogéneas – Municipio de La Paz

Valor por Metro Cuadrado – Zonas Homogéneas – Material de Vía:

Conjuntamente con las zonas homogéneas tributarias, el material de vía que pasa por el frente del inmueble determinará el valor del metro cuadrado del predio. Si están ubicados en esquina, se tomará en cuenta la vía cuyo material sea de mayor valor. Si cuenta con dos o más frentes y distintos materiales de vía será registrado el de mayor longitud y si son iguales el de mayor valor.



Loseta



Piedra

Gráficos 6: Loseta y Piedra

Valor por Metro Cuadrado – Zonas Homogéneas – Material de Vía:

Tabla 8: Cuadro de material de la vía

Código	Material de la Vía	Coefficiente
1	Asfalto, pavimento regido	1,00
2	Adoquín	0,84
3	Cemento	0,85
4	Loseta	0,84
5	Empedrado	0,65
6	Ripiado	0,61
7	Tierra	0,57
8	Otros	0,57

Fuente: GAMLP

Esta Tabla original de aplicación de coeficientes actualmente no se aplica.

Valor por Metro Cuadrado – Zonas Homogéneas:

Valor M² Zona Tributaria Material de vía

GESTION	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	2-1	2-2	2-3	2-4	2-5	2-6	2-7	2-8	3-1	3-2	3-3	MATERIAL VIA
2015	7712	6125	4447	3531	2879	2324	1990	1823	1772	1271	1180	693	464	1080	746	449	ASFALTO
2015	7308	5512	4005	3028	2542	2218	1823	1662	1556	1053	886	604	413	980	692	397	ADOQUIN
2015	6899	5051	3707	2591	2315	2075	1720	1556	1441	947	737	555	364	937	643	349	CEMENTO
2015	6362	4651	3410	2503	2172	1881	1556	1389	1305	774	661	464	325	886	589	297	LOSETA
2015	5682	4472	3261	2209	1975	1772	1441	1326	998	664	555	364	273	846	546	252	PIEDRA
2015	5549	4126	2961	2030	1750	1608	1389	1217	913	613	446	325	224	792	495	194	RIPIO
2015	5279	3826	2521	1911	1666	1493	1326	1165	825	555	367	273	188	746	449	152	TIERRA

Gráficos 7: Valor de metro cuadrado – Zona Homogéneas

Fuente: GAMLP

La diferencia entre una zona y otra depende de los valores comerciales (de compra – venta) que tienen los terrenos ubicados en dichas zonas. En el caso que un terreno se halle ubicado entre dos zonas establecidas para efectos del pago de este impuesto, se toma el valor de la zona donde el predio tenga mayor superficie. Si estas son iguales, se considerará la de mayor valor.

c) Factor de Servicios:

Para la determinación de servicios (Agua potable + alcantarillado + energía eléctrica + teléfono + mínimo) se tomará en cuenta aquellos que son accesibles en alguno de los frentes del inmueble, así no tenga conexión domiciliaria.

Tabla 9: Cuadro de factores de existencia

FACTORES DE EXISTENCIA DE	FACTOR A APLICAR
Mínimo	0,2
Luz	0,2
Teléfono	0,2
Alcantarillado	0,2
Agua	0,2
Total (todos los Serv)	1

Fuente: GAML P

d) Factor de Inclinación

Para la aplicación del factor de inclinación se toma en cuenta la cualidad de la vía, sea: calzada, pasaje, callejón, paso peatonal, gradería u otra, de acuerdo a los rangos establecidos. Si el terreno tiene más de un frente, se tomará el factor de inclinación de la vía con mayor inclinación. En el caso de vías peatonales con graderías, con o sin jardineras, la pendiente de vía es del eje de vía del frente del inmueble.

Tabla 10: Cuadro de descripción de la inclinación

Descripción de la inclinación	Factor de Aplicación
Plano pendiente de 0 a 10 grados	1
Inclinado: Pendiente mayor a 10 grados hasta 15 grados	0,9
Muy inclinado: Pendiente mayor a 15 grados	0,8

Fuente: GAML P

2.2.2.9.3.2 CÁLCULO PARA LA VIVIENDA UNIFAMILIAR

El espacio con techo y cerrado donde las personas habitan recibe el nombre de vivienda, un concepto que sirve como sinónimo de hogar, residencia, domicilio y casa.

Unifamiliar, por su parte, es un adjetivo que alude a aquello vinculado a una única familia.

Vivienda Unifamiliar es entonces una edificación desarrollada para ser ocupada en su totalidad por una sola familia (No tiene áreas comunes).

Pueden ser viviendas familiares o edificaciones no destinadas a vivienda.



Gráficos 8: Imágenes de vivienda unifamiliar

Factores de Liquidación de la Vivienda Unifamiliar:

Se toman en cuenta los factores de liquidación de terrenos más los factores de liquidación de las construcciones, que son:

- a) Superficie construida
- b) Valor m2 por tipo de construcción, de acuerdo al tipo de construcción (lujoso, muy bueno, económico, etc.)
- c) Factor de Antigüedad, que es la depreciación por antigüedad de la construcción.

Base Imponible Vivienda Unifamiliar = Valuación Vivienda Unifamiliar = Factores de liquidación para terreno + Factores de liquidación para construcciones (superficie construida, valor m2, tipo de construcción, factor de antigüedad).

TERRENO		CONSTRUCCIÓN
Zona homogénea	+	Superficie const. M2
Superficie de terreno		Tipología
Material en vía		Antigüedad
Inclinación		
Servicio		

Gráficos 9: Terrenos y Construcción

Base Imponible Vivienda Unifamiliar = Valuación Vivienda Unifamiliar = Factores de liquidación para terreno + Factores de liquidación para construcciones (superficie construida, valor m2, tipo de construcción, factor de antigüedad).

Fórmula 3 - Base Imponible de una Vivienda Unifamiliar

Base Imponible (BI) = Valuacion Terreno (Vte) + Valuacion Construcciones (Vcons)

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Fórmula 4 - Base Imponible de una Vivienda Unifamiliar

$$\mathbf{BI_{VU}} = V_{VU} = V_{TE} + V_{CON}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Fórmula 5 - Base Imponible de una Vivienda Unifamiliar

$$\mathbf{V_{CON}} = S_{CON} * V_{MT}^2 * FA$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

SCON = Superficie de Construcción

VMT 2 = Valor de metro cuadrado según el tipo de construcción

FA = factor de antigüedad

a) Superficie Construida

Es la cantidad de metros cuadrados (M2) construidos en la edificación (figura en el certificado catastral).

Para el caso de viviendas unifamiliares, se considera como construcciones tributables, aquellas superficies construidas que cuentan con cerramientos verticales y horizontales que incluyan marcos de puertas y ventanas.



Gráficos 10: Superficie Construida

Tipología Vivienda Unifamiliar:



Lujosa



Muy Buena



Buena



Económica



Interés Social



Marginal

Gráficos 11: Tipología de Vivienda Unifamiliar

Para definir la tipología que corresponde a una Vivienda Unifamiliar determinada, se toma en cuenta los materiales utilizados en su construcción de acuerdo a tablas.

b) Valor de metro cuadrado

“Tabla de Valuación de Construcciones para Vivienda Familiar o Edificaciones no Destinadas a Vivienda” y “Tabla de Calidad del Material para la Valuación de Construcciones para Vivienda Familiar o Edificaciones no Destinadas a Vivienda”:

- Cimientos
- Estructura
- Muros
- Revestimiento (interior y exterior)
- Techo
- Pisos
- Carpintería (puertas y ventanas)
- Calidad de Material

Tabla 11: Tipos de Construcción

CÓDIGO	TIPO DE CONSTRUCCIÓN	Bs por m2	% de Incremento
30	Lujoso	5.212	50,16%
31	Muy Buena	3.471	50,32%
32	Buena	2.309	59,9
33	Económica	1.444	68,10%
34	Interés Social	859	513,57%
35	Muy Económica/Marginal	140	

Fuente: GAMLP

c) Factor de Antigüedad

Factor de depreciación en función a los años de antigüedad de la construcción (el año de construcción figura en el certificado catastral)

Tabla 12: Antigüedad de la Construcción en años

Antigüedad de la Construcción en años		Factor a aplicar
De	A	
0	5	1.000
6	10	0,975
11	15	0,925
16	29	0,900
21	25	0,850
26	30	0,800
31	35	0,750
36	40	0,700
41	45	0,650
46	50	0,600
51	adelante	0,550

Fuente: GAMLP

Viviendas Unifamiliares en Condominios: Se caracterizan por ser Viviendas Unifamiliares con áreas comunes, las áreas comunes pueden ser terrenos y/o construcciones. Condominio se refiere, en el campo del derecho, a la potestad que dos, tres o más individuos disponen sobre un bien compartido.



Gráficos 12: Vivienda Unifamiliar

Base Imponible Vivienda Unifamiliar en Condominio:

Fórmula 6 - Base Imponible de una Vivienda Unifamiliar en Condominio

$$\mathbf{BI_{VUC}} = \mathbf{V_{VUC}} = \mathbf{V_{TE}} + \mathbf{V_{CON}} + \mathbf{V_{\text{áreas comunes condominio}}}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

VTE = Valor del terreno

VCON = Valor de construcción

VACC = Valor de áreas comunes condominio.

Fórmula 7 - Base Imponible de una Vivienda Unifamiliar en Condominio

$$\mathbf{V_{ACC}} = \mathbf{V_{TE-AC}} + \mathbf{V_{CON-AC}}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Nota: Actualmente las áreas comunes se liquidan como propiedad horizontal (como si todo estuviera construido).

2.2.2.9.3.3. CÁLCULO PROPIEDAD HORIZONTAL

Se conoce como propiedad horizontal al derecho que se ejerce sobre uno o más pisos, viviendas o locales de un edificio, que han sido adquiridos por distintos propietarios en forma separada pero que tienen ciertos derechos y obligaciones en común.

En estos casos, una persona es la propietaria de la unidad que compra (un departamento o apartamento dentro de un edificio, por ejemplo) y co-propietaria de los espacios comunes (pasillos, ascensores, etc.). Los gastos que se producen en estos espacios comunes se reparten entre todos los co-propietarios.



Gráficos 13: Propiedad Horizontal

Factores de Liquidación de una Propiedad Horizontal:

- a) Superficie, es la superficie construida, para ello se toma en cuenta el FIP (factor ideal de piso) que se encuentra consignado en el plan de fraccionamiento de la Propiedad Horizontal.
- b) Valor m² por tipo de construcción, en las tablas de cobro se da un valor en Bs. por m² de acuerdo al tipo de construcción del Propiedad Horizontal (lujoso, muy bueno, económico, etc.).
- c) Factor Antigüedad, que es la depreciación por antigüedad de la construcción.
- d) Factor Corrección, es un factor de corrección por ubicación.

Base Imponible Propiedad Horizontal = Valuación Propiedad Horizontal = Factores de Valuación Construcción Principal + Valuación Áreas Comunes.

Fórmula 8 - Base Imponible de Propiedad Horizontal

$$BI_{PH} = V_{PH} = V_{CONS PRIN - PH} + V_{\text{áreas comunes - PH}}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Fórmula 9 - Base Imponible de Propiedad Horizontal

$$V_{CONS PRIN - PH} = S_{CON} * V_{MT}^2 * FA * F_{Correccion}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Fórmula 10 - Base Imponible de Propiedad Horizontal

$$V_{AC - PH} = S_{con} * V_{MT}^2 * F_{Correccion}$$

$$V_{PH} = S_{CON - Total} * V_{MT}^2 * FA * F_{Correccion}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

a) Superficie Construida

Es la cantidad total de metros cuadrados (M2) construidos en la edificación incluyendo las áreas comunes.



Gráficos 14: Superficie construida

Tipología Propiedad Horizontal



Gráficos 15: Tipología de Propiedad Horizontal

Para definir la tipología que corresponde a una Propiedad Horizontal determinada, se toma en cuenta los materiales utilizados en su construcción de acuerdo a tablas.

“Tabla de Valuación de Construcciones en Propiedad Horizontal” y “Tabla de Calidad del Material para la Valuación de Construcciones en Propiedad Horizontal”:

- Cimientos
- Estructura
- Muros
- Revestimiento (interior y exterior)
- Techo (cubierta y estructura)
- Pisos
- Carpintería (puertas y ventanas)
- Calidad de Material

b) Valor por Metro Cuadrado:

Tabla 13: Valor por metro cuadrado

CÓDIGO	TIPO DE CONSTRUCCIÓN	Bs por m2	% de Incremento
40	Lujoso	6.371	37,51%
41	Muy Bueno	4.633	33,48%
42	Bueno	3.471	20,44%
43	Económica	2.882	

Fuente: GAMLP

c) Factor de Antigüedad

Factor de depreciación en función a los años de antigüedad de la construcción (el año de construcción figura en el certificado catastral)

Tabla 14: Factor de antigüedad

Antigüedad de la Construcción en años		Factor a aplicar
De	A	
0	5	1.000
6	10	0,975
11	15	0,925
16	29	0,900
21	25	0,850
26	30	0,800
31	35	0,750
36	40	0,700
41	45	0,650
46	50	0,600
51	Adelante	0,550

Fuente: GAMLP

d) Factor de Corrección

Factor que incrementa el valor del inmueble de propiedad horizontal en función a la zona tributaria homogénea.

Tabla 15: Factor de corrección

Zona Homogénea Tributaria	Factor
1-1	1,625
1-2	1,560
1-3	1,500
1-4	1,438
1-5	1,375
2-1	1,313
2-2	1,281

2-3	1,250
2-4	1,219
2-5	1,188
2-6	1,156
2-7	1,125
2-8	1,094
3-1	1,062
3-2	1,031
3-3	1.000

Fuente: GAMLP

Propiedades Horizontal en Condominios: Se caracterizan por ser Propiedades Horizontal es que además de las áreas comunes del edificio, cuenta con áreas comunes externas. Las áreas comunes externas pueden ser terrenos y/o construcciones.



Gráficos 16: Propiedad horizontal en Condominios

Base Imponible Propiedad Horizontal en Condominio

Fórmula 11 - Base Imponible de Propiedad Horizontal - Condominios

$$BI_{PHC} = V_{PHC} = V_{PH} + V$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Fórmula 12 - Base Imponible de Propiedad Horizontal - Condominios

$$V_{ACC} = V_{TE-AC} + V_{CON-AC}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Nota: Actualmente las áreas comunes se liquidan como propiedad horizontal (como si todo estuviera construido).

2.2.2.9.4. IMPUESTO DETERMINADO

El impuesto determinado es igual a la base imponible menos el excedente % más la cuota fija.

$$ID = (\text{Base Imponible} - \text{Excedente}) * \% + \text{Cuota Fija}$$

Gráficos 17: Impuesto Determinado

Monto del Impuesto a Pagar: el monto de impuesto a pagar es igual a monto determinado menos exenciones menos descuentos.

Fórmula 13 – Monto del impuesto a pagar

$$MIP = \text{Monto Determinado} - \text{Exenciones} - \text{Descuentos}$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Fórmula 14 – Monto del impuesto a pagar

$$MIP = MD - E - D$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Exenciones: Dispensa de la Obligación Tributaria por Ley. Puede ser total o parcial.

Fórmula 15 – Exenciones

$$EX = MD * \text{Factor} / 100$$

Fuente: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Tabla 16: Exenciones

Descripción	Factor
Descuento al Patrimonio Arquitectónico	20 a 80 %
Descuento a zonas de riesgo	50%

Fuente: GAMLP

2.2.2.9.5 PAGO DEL IMPUESTO

Para el pago del impuesto se requiere la proforma de pago, recabado por las personas naturales o jurídicas, propietarios de inmuebles o terceros responsables en la forma, medios, plazos y lugares establecidos por la Administración Tributaria Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

El impuesto puede ser cancelado en todas las agencias de cobro autorizado a nivel nacional (entidades financieras), con la presentación de cualquier de los siguientes documentos o datos:

- Proforma obtenida de la página web del RUAT (www.ruat.gob.bo)
- Boleta de pago del impuesto anterior.

Las personas jurídicas para proceder al pago del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles deben previamente tramitar su liquidación de valor libros o valor de tablas.

Las proformas solo se pueden emitir a los propietarios o apoderados debido a que toda información proporcionada por esta Administración Tributaria es de carácter personal.

2.2.2.10 AVALUÓ FISCAL

El avalúo fiscal es una investigación y análisis estadístico de los bienes inmuebles de un país, por parte del gobierno, que determina el valor de estos impuestos. Es decir que a partir del avalúo catastral se establece una base sobre la cual se determina la tarifa que se cobrará en el año de cada impuesto relacionado con los inmuebles. Esta tarifa dependerá, claro, de las características de cada propiedad.

Asimismo un concepto respecto a esto tema sería:

“Es la valuación no comercial que la autoridad federal o la propia municipalidad correspondiente realiza sobre un predio o bien inmueble con el fin de asignarles un gravamen fiscal que puede ser ISR (Impuesto Sobre la Renta) o ISAI (Impuesto por Adquisición de Bienes Inmuebles).” (Mexico, 2010)

2.2.2.11 CATASTRO

Como definición de catastro tendríamos:

“El término catastro es aquel que se usa para designar al censo o registro que tiene el Estado de los diferentes tipos de propiedades privadas y establecimientos existentes en su territorio. El principal objetivo del catastro es el conocimiento de tales espacios a fin de poder aplicar de manera adecuada y proporcional los correspondientes impuestos. El catastro puede servir además para el control y para la organización geográfica del espacio ya que permite conocer qué espacios están libres, cuáles están ocupados, cuáles deben ser renovados, etc. La palabra catastro proviene del griego katastikhon, que significa registro o censo.” (Mexico, 2010)

2.2.2.12 CATASTRO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PAZ

El Mapa Catastral brinda información general sobre los registros catastrales en el municipio de La Paz, donde se puede consultar el Código Catastral asignado a cada lote o predio.

El mapa catastral también permite interactuar con otras capas o mapas como ser el mapa de Uso de Suelos (LUSU), mapa de Riesgos y otros. El cual está formalmente aprobado mediante la siguiente normativa:

- Ley de Catastro, aprobado mediante Ley Municipal Autonómica Nro. 058, del 30 de diciembre del 2013.
- Decreto Municipal N° 015, que aprueba el Reglamento Municipal del Catastro, del 27 de junio del 2014.

2.3. MARCO INSTITUCIONAL Y LEGAL

2.3.1. MARCO HISTÓRICO INSTITUCIONAL

2.3.3.1. UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Se menciona a continuación algunas características sobre el aspecto institucional de la Universidad Mayor de San Andrés, la facultad de Ciencias Económicas y Financieras, y la carrera de Contaduría Pública.

Misión.

“La Universidad Mayor de San Andrés, es una institución autónoma, responsable de la generación y difusión de conocimiento científico, de la formación de profesionales idóneos de reconocida calidad y la revalorización de conocimientos ancestrales para la construcción de

una sociedad justa, desarrollada, productiva, inclusiva y competitiva a nivel local, regional y nacional.” (www.umsa.bo, 2017)

Visión.

“La Universidad Mayor de San Andrés es una institución, estratégica y autónoma con reconocimiento internacional:

- *Líder nacional en la generación del conocimiento técnico-científico y la formación de profesionales idóneos con excelencia académica.*
- *Con reconocida vocación de servicio y capacidad de realizar proyectos con pertinencia social, apoya y promueve el desarrollo local, regional y nacional.*
- *Cuenta con una estructura organizacional que privilegia la gestión académica científica eficiente, fortalecida con alianzas estratégicas interinstitucionales.” (www.umsa.bo, 2017)*

Es importante poder mencionar la misión y visión que tiene esta casa de estudios superiores para poder conocer los criterios que fundamentan el accionar de las políticas de educación, y como se puede evidenciar el tema de condiciones óptimas de educación es un tema fundamental que abarca y prioriza la funcionalidad de aspectos que puedan contribuir para este logro.

Objetivos General. -

“Lograr la interdisciplinariedad, concurrencia e interacción de la investigación que desarrolla la Universidad Mayor de San Andrés para aumentar la eficiencia y efectividad de la docencia, la interacción social y la difusión, como base de la gestión del conocimiento.” (www.umsa.bo, 2017)

Los factores de calidad educativa se basan en concepto de eficiencia, efectividad, interacción social y la difusión de los conocimientos y los medios apoyan al alcance de los mismos.

Autoridades de la Universidad Mayor de San Andrés gestión 2020:

- **RECTOR a.i.** : Dr. Javier Peñaranda Mendez
- **VICERRECTOR a.i.** : Arq. Jorge Sainz Cardona

2.3.3.2. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

La Facultad de ciencias Económicas y Financieras dependiente de la Universidad Mayor de San Andrés, es una de las facultades con mayor trayectoria en el contexto nacional en la formación de profesionales del área económica, financiera y contable.

Perfil Institucional

“La Facultad de Ciencias Económicas y Financieras tiene como misión formar profesionales especializados en cada una de las carreras: Administración de Empresas, Contaduría Pública y Economía, para éste cometido se cuenta con una serie de especificaciones ya establecidas.

- *Formación profunda en materias de Contabilidad.*
- *Formación profunda en materias de Auditoría.*
- *Formación profunda en Administración de Empresas.*
- *Formación Complementaria en Economía, Derecho y Matemáticas.*
- *Formación Financiera y en Economía.*
- *Ética Profesional”*

“Bajo una visión de formar profesionales con capacidad de competencia con las distintas universidades privadas de Bolivia. Teniendo como objetivo principal el de ser un instrumento de ayuda social de la mano de los conocimientos adquiridos en ésta majestuosa Casa Superior de Estudios.” (www.umsa.bo/web/guest/ciencias-economicas-y-financieras, 2015)

Autoridades

- **Decano**
M.Sc. Jorge Ricardo Riveros Salazar
- **Vicedecano**
M.Sc. Boris Leandro Quevedo Calderón

Carreras: Economía, Contaduría Pública y Administración

2.3.3.3. CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Misión

“Ser una unidad académica acreditada nacional e internacionalmente en la formación de profesionales altamente competitivos en Contaduría Pública, aplicando un modelo educativo integrador, pertinente y permanente a las demandas de la sociedad, la profesión y el Estado.” (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 23)

Visión

“Formar profesionales en Contaduría Pública, con excelencia académica en las áreas de información financiera y no financiera, que permita potenciar la capacidad de la toma de decisiones por diversos usuarios.” (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 23)

Objetivos

“Los objetivos de la Carrera de Contaduría Pública son: a. Promover la excelencia académica en sistemas de información: Contable, Financiera y de Gestión. b. Promover la formación de profesionales que brinden servicios de atestación y no atestación que aseguren la información financiera y no financiera. c. Promover la formación de profesionales que brinden servicios de asesoramiento en las áreas de información financiera, tributaria, de gestión y otros relacionados. d. Desarrollar la conciencia crítica y capacidad de crear, adaptar y enriquecer el conocimiento científico de la Profesión.” (Diseño Curricular Contaduria Publica-UMSA, 2013, pág. 23)

Perfil del profesional. -

“Para establecer el perfil profesional correspondiente al Contador Público Autorizado, es necesario argumentar académica y profesionalmente, desde los siguientes puntos de vista:

- a. Consideraciones sobre la profesión*
- b. Objeto de la profesión*
- c. Objetivos de la profesión*
- d. Entorno de la profesión*
- e. Sistemas de acciones y herramientas*

f. *Competencias de la profesión*” (Diseño Curricular Contaduría Pública-UMSA, 2013, pág. 23)

Autoridad: Director a.i. de Carrera de Contaduría Pública: Mg. Sc. Salomón Mendoza Condori

2.3.3.4. EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ

Misión

«Somos una entidad pública municipal autónoma progresista y generadora de valor público, cuya misión es mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de La Paz, generando y ejecutando políticas de desarrollo integral en corresponsabilidad con su comunidad, administrando su territorio y prestando servicios con transparencia, equidad, calidad y calidez; con servidores públicos municipales motivados, comprometidos y con solvencia técnica»

Visión

«El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz es una entidad vanguardista, moderna y competitiva, referente a nivel nacional e internacional en la prestación de servicios públicos, que mejoran la calidad de vida y promueve el desarrollo integral de sus habitantes y su entorno; reconociendo, respetando y gestionando su diversidad e interculturalidad; con talento humano solidario, motivado, comprometido y competente, que forma parte de una institucionalidad fortalecida, con práctica democrática y participativa, y que ejerce plenamente su autonomía».

(www.gamplp.gob.bo, 2017)

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ

**ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL
GESTIÓN 2020**

ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

Edificio Shopping Norte, piso 5, Telf. (591-2) 2651025

Archivo Central

En el subsuelo del Edificio Armando Escobar Uria (Ex Banco del Estado), Calle Mercado. Telf. 265 1068

Unidad De Planificación Y Control Fiscal

Edificio Armando Escobar Uria (Ex - Banco del Estado) Piso 3 Calle Mercado esquina Colón Telf. 265 1075

Sección de Fiscalización Tributaria Municipal

Sección De Ejecución de Adeudos Tributarios

Sección Tasas Y Patentes

Edificio Armando Escobar Uria (Ex - Banco del Estado) Planta Baja Calle Colon Telf. 265 2229

Unidad De Recaudaciones

Edificio Armando Escobar Uria (Ex - Banco del Estado), piso 1 Calle Mercado esquina Colon Telf. 265 1066

Sección De Inmuebles

Edificio Armando Escobar Uria (Ex - Banco del Estado), planta baja Calle Mercado esquina Colon Telf. 265 1066 / 265 2234 / 265 2226

Sección Vehículos

Edificio Armando Escobar Uria (Ex - Banco del Estado), piso 1 Calle Colon esquina Mercado Telf. 265 1491, 265 2228. (www.gamlp.bo, 2017)

2.3.3.5. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL GAMLP

La actual Administración Tributaria del GAMLP, es una institución creada como entidad descentralizada con el fin del desarrollo y cobro de impuestos de alcance municipal.

2.3.3.6. INSTITUTO BOLIVIANO DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD

Se debe mencionar algunos aspectos estructurales de IBNORCA como ser la misión, la visión, políticas de calidad, organigrama y confidencialidad de la información.

Misión

“IBNORCA busca el bienestar de la sociedad, contribuye a mejorar la competitividad, productividad y gestión de las organizaciones, a través del desarrollo de sus actividades de normalización, evaluación de la conformidad y formación de capital humano, entregando soluciones innovadoras con profesionalismo y ética.” (www.ibnorca.org, 2017)

Visión

“Ser la organización referente de la calidad en Bolivia, con prestigio internacional; reconocida por su excelencia en la gestión del conocimiento y el desarrollo tecnológico basado en la normalización técnica que promueva, difunda y contribuya a la cultura de la calidad con sustentabilidad, sostenibilidad y responsabilidad social.” (www.ibnorca.org, 2017)

Política de la calidad

IBNORCA, “organismo de normalización técnica, certificación, inspección y capacitación, establece para cada uno de los servicios que presta, el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, dando respuesta oportuna a sus quejas, trabajando en función de la mejora continua, aplicando requisitos legales, reglamentarios y cumpliendo los principios de: imparcialidad, independencia, responsabilidad, competencia, transparencia, confidencialidad, receptividad, integridad y ética. Capacitando y motivando al personal para incrementar su nivel de competencia.” (www.ibnorca.org, 2017)

Confidencialidad e Imparcialidad

“La Alta Dirección y todo el personal permanente y eventual de IBNORCA que realiza evaluaciones, inspecciones o auditorias o que de alguna manera tenga acceso o pueda conocer procesos de fabricación, información de mercado, volumen o valor de la producción o cualquier otra información de los clientes o los licenciarios, está obligado a mantener la más estricta confidencialidad, imparcialidad y protección sobre toda la mencionada información, de acuerdo con los compromisos específicos asumidos y suscritos para el efecto.” (www.iso.org, 2010)

IBNORCA cumple con los principios mínimos para poder representar a ISO, la visión y misión responder a la principal función de poder responder a la certificación de servicios y productos que son ofrecidos en el territorio del estado Plurinacional de Bolivia.

Compromisos

“Los compromisos de IBNORCA son: Promover el desarrollo de la elaboración de normas técnicas bolivianas, con la participación abierta a todas las partes interesadas y colaborar, impulsando la aportación boliviana, en la elaboración de normas COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e internacionales. Certificar productos, servicios y empresas (sistemas), confiriendo a las mismas un valor competitivo diferencial, que contribuya a favorecer los intercambios comerciales y la cooperación internacional. Orientar la gestión a la satisfacción de nuestros clientes y a la participación activa de las personas, con criterios de calidad y obtener resultados que garanticen un desarrollo competitivo.” (www.ibnorca.org, 2017)

El compromiso de gestión con la calidad es poder certificar las instituciones en cuanto al cumplimiento de los requisitos mínimos.

Organigrama

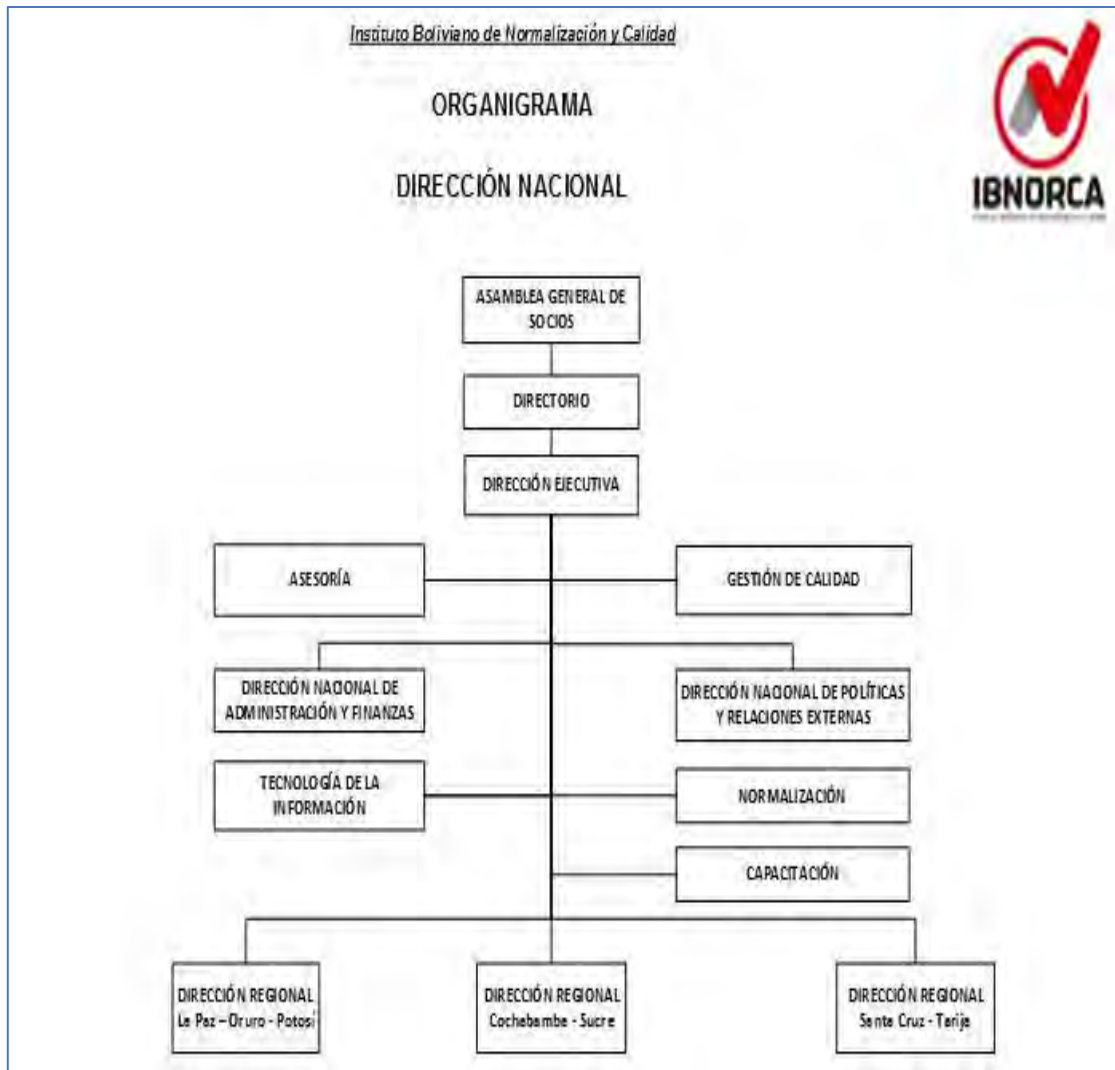


Figura 17: Organigrama
Fuente: <http://www.ibnorca.org/>

Logotipo



Figura 18: Logotipo IBNORCA
Fuente: <http://www.ibnorca.org/>

Convenios Establecidos

IBNORCA ha establecido convenios con distintas Organizaciones de Normalización y de otra índole. En el caso de los Organismos Nacionales de Normalización, a través de su página web, se puede acceder a sus respectivos Catálogos de Normas como base para formular las normas nacionales, algunos convenios importantes que tiene IBNORCA son con las siguientes instituciones:

- **ISO** - IBNORCA es Miembro Corresponsal de la ISO y el único representante de dicha Organización en Bolivia. En esa condición, IBNORCA:
 - Participa en los Comités Técnicos Internacionales de la ISO.
 - Adopta las Normas Internacionales de la ISO a nivel nacional.

“Es la única entidad autorizada para vender las Normas Internacionales de la ISO en Bolivia. Sitio: web: www.iso.org”

- **AFNOR (Association Française de Normalisation) – FRANCE.** -Contrato de Representación - Agency Agreement, cuyos principales alcances son:
 - Certificación de Sistemas de Gestión con la marca registrada AFAQ en Bolivia.
 - Representación de AFNOR en Bolivia para promocionar sus productos y proporcionar servicios de certificación.

Sitio web: www.afnor.org

- **AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).** - “Convenio de Asociación, relacionado con:
 - Proveer a IBNORCA, acceso electrónico a la biblioteca de normas AENOR
 - Desarrollo de cursos de capacitación On Line con certificación conjunta AENOR-IBNORCA

Sitio web: www.aenor.es”

- **ASME (American Society of Mechanical Engineers - USA).**-“Memorando de Entendimiento - MOU, relacionado con:
 - Normalización
 - Aseguramiento de la Conformidad

- Intercambio Mutuo de Información y Publicaciones de ambas instituciones.

Sitio web: www.asme.org

Cada entidad con la que IBNORCA tiene un convenio, son un respaldo más del trabajo que realiza, en función de la normalización de la calidad, estos convenios firmados ayudan en la mejora técnica y la compatibilización de conceptos sobre certificaciones de productos y servicios:

Tabla 17: Instituciones con las que IBNORCA tiene Convenio

INSTITUCIÓN
ASTM (American Standards Testing and Materials -USA)
ICOTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)
IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)
NFPA (Asociación Nacional de Protección contra Incendios -USA)
RNT (Recursos Naturales Tropicales -Costa Rica)
SCC (Standards Council of Canada)
UL (Underwriters Laboratores Inc. USA)
API (Amercian Petroleum Institute - USA)
IEC (Comisión Electrónica Internacional)
INN (Instituto Nacional de Normalización -Chile)
INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Industrial - Perú)
OSN (Organismo Salvadoreño de Normalización)
INTECO (Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica)
DGN (Dirección General de Normas - México)
INTN (Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología - Paraguay)
CIEEB (Colegio de Ingenieros Electricistas y Electrónicos de Volvía)

Fuente: www.ibnorca.org

IBNORED



Figura 19: Logotipo Ibnored

Fuente:<http://www.ibnorca.org/>

En la página principal de IBNORCA se menciona que durante el 2015 se realizó cambios tecnológicos e innovaciones para mejorar la accesibilidad a los procesos de certificación.

Como resultado de estas innovaciones está la creación del medio tecnológico IBNORED, una novedosa y poderosa herramienta que integra y optimiza la oferta de servicios estrella del IBNORCA: normalización, capacitación, inspección y certificación.

“Con IBNORED, los servicios de IBNORCA se interconectan y potencian mutuamente, enlazándose con los clientes del Instituto, quienes a su vez también pueden entrelazarse entre sí, formando un sistema en torno a un único objetivo: crear una cultura de calidad en el país. Con IBNORED, cada servicio que brinda IBNORCA posibilita que se acceda a los demás, lo que les proporciona un valor agregado que antes no tenían, generando de paso beneficios adicionales para quien utilice uno de dichos servicios.” (www.ibnorca.org, 2017)

Datos Generales. – Creada con el propósito de ayudar a mejorar la calidad y competitividad de las empresas dentro del territorio nacional tanto en el ámbito de productos y servicios, para poder velar por el bienestar de la sociedad.

IBNORCA cuenta con varios convenios, pero el más destaca es el convenio firmado con la IRAM de Argentina para realizar las certificaciones, algunas empresas optan con certificaciones en otros países.

2.3.2 MARCO LEGAL

2.3.2.1. LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

La Constitución Política del Estado (CPE) es la Ley Suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra normativa, estando sometidas a esta, todas las personas naturales y jurídicas, así como los órganos públicos, funciones públicas e instituciones. Asimismo, tal como dispone el Artículo 56 de la CPE, el Estado garantiza la propiedad privada siempre que el uso que se haga de ella no sea perjudicial al interés colectivo.

Por otra parte, constituyen deberes de las bolivianas y los bolivianos, conocer y hacer cumplir la Constitución Política del Estado y las leyes, así como tributar en proporción a su capacidad económica, conforme con la Ley.

El Estado boliviano territorialmente se organiza en departamentos, provincias, municipios y territorios indígena originario campesinos. El gobierno autónomo municipal está constituido por un Concejo Municipal con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa municipal en el ámbito de sus competencias; y un órgano ejecutivo, presidido por la Alcaldesa o el Alcalde. Además, son competencias exclusivas de los gobiernos autónomos municipales, las definidas en el Artículo 302 de la Constitución Política del Estado, que, entre otras, contempla el catastro urbano en el ámbito de su jurisdicción en conformidad a los preceptos y parámetros técnicos establecidos, así como la creación y administración de impuestos de carácter municipal, cuyos hechos impositivos no sean análogos a los impuestos nacionales o departamentales.

Constitucionalmente, la política fiscal del Estado boliviano se basa en los principios de capacidad económica, igualdad, progresividad, proporcionalidad, transparencia, universalidad, control, sencillez administrativa y capacidad recaudatoria. Los impuestos que pertenecen al dominio exclusivo de las autonomías municipal serán aprobados, modificados o eliminados por sus Concejos o Asambleas, a propuesta de sus órganos ejecutivos, considerando para su creación, supresión o modificación los límites previstos en el Artículo 323 de la CPE.

Conforme el Artículo 340 de la CPE, las rentas del Estado se dividen en: Nacionales, Departamentales, Municipales e Indígena Originario Campesinas, las cuales deben invertirse

conforme a sus respectivos presupuestos y en relación con el Plan General de Desarrollo Económico y Social del país.

2.3.2.2. LEY 031 - LEY MARCO DE AUTONOMÍAS Y DESCENTRALIZACIÓN “ANDRÉS IBÁÑEZ”

La autonomía es la cualidad gubernativa que adquiere una entidad territorial de acuerdo a las condiciones y procedimientos establecidos en la constitución política del Estado y la presente ley, que implica la igualdad jerárquica o de rango constitucional entre entidades territoriales autónomas, la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos, la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva por sus órganos de gobierno autónomo, en el ámbito de su jurisdicción territorial de las competencias y atribuciones establecidas por la Constitución Política del Estado y la Ley. La autonomía regional no goza de la facultad legislativa.

Se reconoce a los Gobiernos Municipales el dominio tributario a la administración del:

- Impuesto a la Propiedad de Bienes inmuebles.
- Impuesto a la Propiedad de vehículos Automotores.
- Impuesto Municipal a las Transferencias de Bienes Inmuebles y Vehículos Automotores.
- Impuesto Especial al Consumo de la Chicha de Maíz con Grado Alcohólico.
- Las tasas, patentes a la actividad económica.
- Contribuciones especiales.

La creación o supresión de tributos por las entidades territoriales autónomas, en el ámbito de sus competencias, se realizará mediante leyes emitidas por su órgano legislativo.

Y en ningún caso estas normas podrán establecer procedimientos jurisdiccionales, tipificados ilícitos tributarios ni establecer sanciones, y para la creación de tributos de las entidades territoriales autónomas en el ámbito de sus competencias, se emitirá un informe técnico al nivel central.

Las contribuciones especiales creadas por las entidades territoriales autónomas podrán exigir en dinero, prestaciones personales o en especie, para la realización de obras públicas comunitarias.

La creación de los impuestos se sujetará a las disposiciones contenidas en la Ley de clasificación de impuestos.

Los siguientes artículos describen el desarrollo de las unidades territoriales:

“Artículo 13. (GOBIERNO DE LAS UNIDADES TERRITORIALES).

I. La entidad territorial a cargo de cada unidad territorial será según corresponda:

1. El gobierno autónomo departamental en el caso de los departamentos.

2. El gobierno autónomo municipal en el caso de los municipios.(.....)

“Artículo 105. (RECURSOS DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES AUTÓNOMAS MUNICIPALES). Son recursos de las entidades territoriales autónomas municipales:

1. Los impuestos creados conforme a la legislación básica de regulación y de clasificación de impuestos, establecidas por la Asamblea Legislativa Plurinacional según lo dispuesto el Numeral 7, Parágrafo I del Artículo 299 y el Parágrafo III del Artículo 323 de la Constitución Política del Estado.

2.3.2.3. LEY N° 482 - LEY DE GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES

La Ley de Gobiernos Autónomos Municipales, promulgada el 19 de diciembre de 2013, establece:

Artículo 16 (Atribuciones del Consejo Municipal)

19. A propuesta del Órgano Ejecutivo Municipal , aprobar , modificar o suprimir mediante Ley Municipal los impuestos de dominio exclusivo del Gobierno Autónomo Municipal, de conformidad con el artículo 323 de la Constitución Política del Estado, la Disposición Adicional Primera y Segunda de la Ley No 031 Marco de Autonomías y Descentralización, la Ley No 154 de Clasificación y Definición de Impuestos y de Regulación para la Creación y/o Modificación de Impuesto de Dominio de los Gobiernos Autónomos y el Código Tributario Boliviano.

A partir de lo citado, se advierte que, en la estructura organizativa del Gobierno Municipal, la atribución para la creación y modificación de un impuesto está delegada al Consejo Municipal, en concordancia con las leyes nacionales y departamentales.

2.3.2.4. LEY 154 - LEY DE CLASIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE IMPUESTOS Y REGULACIÓN PARA LA CREACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE IMPUESTOS DE DOMINIO DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS.

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 párrafo 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.

Los Gobiernos Autónomos Departamentales, municipales e indígena originario campesino administraran los impuestos de su competencia a través de una unidad administrativa dependiente de su Órgano Ejecutivo, de acuerdo a las facultades que le confiere en Código Tributario Boliviano.

2.3.2.5. LEY 2492 – CÓDIGO TRIBUTARIO BOLIVIANO

La razón de ser del tributo, es la satisfacción de necesidades públicas. 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.

2.3.2.6 LEY MUNICIPAL N° 012 DE CREACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES.

La ley Municipal N° 012 de Creación de Impuestos Municipales, del 3 de noviembre del 2011, 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.

Asimismo, presenta los siguientes artículos importantes, para la presente investigación:

“Artículo N° 1 (Objeto de la presente Ley).- El objeto de la presente Ley es crear los impuestos de dominio municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, (.....), de competencia exclusiva del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, conforme a la Constitución Política del Estado, a la Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibañez” N° 031 de 19 de julio de 2010, y a la Ley de Clasificación y Definición de Impuestos y de Regulación para la Creación y/o Modificación de Impuestos de Dominio de los Gobiernos Autónomo N° 154 de 14 de julio de 2011.

CAPITULO II – IMPUESTO MUNICIPAL A LA PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES

Artículo N° 2 (Objeto del impuesto).-crease un impuesto anual a la propiedad inmueble situada en el territorio que comprende el Municipio de La Paz, que se regirá por las disposiciones de este capítulo.

Artículo N° 7 (Base inmueble) La base imponible de este impuesto estará constituida por el avalúo fiscal establecido en la jurisdicción municipal de La Paz en aplicación de las normas catastrales y técnico-tributarias urbanas y rurales emitidas por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

Artículo N° 9 (Alicuota).-El impuesto a pagar se determinara aplicando sobre la base imponible las alícuotas previstas en la escala contenida en el artículo 10 de la presente Ley Municipal.

Artículo N° 10 (Escala impositiva).-Las alícuotas del impuesto son las que se expresan en la siguiente escala:

MONTO DE EVALUACIÓN			PAGARAN	
De más de Bs.	Hasta Bs.	Bs.	Mas el %	s/excedente de Bs.
0	430.192	0	0,35	0
430.193	860.382	1.506	0,50	430.192
860.383	1.290.573	3.657	1,00	860.382
1.290.574	en adelante	7.959	1,50	1.290.573

2.3.2.7 LEY N° 0482 - LEY DE GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES

La ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales, de 9 de enero de 2014, en su artículo 26 numeral 17, establece como atribución del Alcalde Municipal:

“17. Proponer al Concejo Municipal, para su aprobación mediante Ley Municipal, los planos de zonificación y valuación zonal, tablas de valores según la calidad de vía de suelo y la delimitación literal de cada una de las zonas determinadas, como resultado del proceso de zonificación.”

De tal manera, que las mejoras de actualización de las tablas, tendrán un carácter legal de acuerdo a lo establecido en la ley 482.

2.3.2.8 DECRETO MUNICIPAL 01/2012 REGLAMENTA LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA 012

El presente Decreto Municipal reglamenta la ley Municipal Autónoma 012, aprobando los 4 capítulos y 45 artículos. En fecha 30 de enero de 2012.

Dentro de la norma se puede considerar los siguientes artículos importantes para el desarrollo del trabajo de investigación:

“Artículos 6. (Bienes Computables en el IMPBI)

- I. *A los efectos de la determinación del impuesto, se computarán los bienes que sean de propiedad del contribuyente al 31 de diciembre de cada año, cualquiera hubiera sido la fecha de ingresos al patrimonio de los sujetos pasivos definidos en el presente Decreto Municipal.*
- II. *En los casos de transferencias de bienes inmuebles urbanos o rurales aun no registrados a nombre del nuevo propietario al 31 de diciembre de cada año, el*

responsable del pago del impuesto será el comprador que a dicha fecha tenga a su nombre la correspondiente minuta de transferencia.

III. El pago de este impuesto no otorga derecho propietario sobre el bien inmueble.

Artículo 11. (Declaración jurada de pago del IMPBI) el formulario único de impuesto Municipal a la Propiedad se constituye en una declaración jurada de pago,”

Artículo 12. (Actualización de Datos para el IMPBI) En declaraciones juradas de modificaciones de datos técnicos, la información que le corresponde declarar y modificar al contribuyente es la intrínsecamente particularizada del inmueble, tal como ser: la superficie del lote o predio, superficie construida, datos técnicos de la construcción, etc.; debiéndose considerarse que la información que le corresponde actualizar a la Administración Tributaria Municipal es la extrínseca, como ser: servicio, material en vía, zonas homogéneas, etc.”

Este artículo establece la actualización de los datos utilizados para el cálculo del impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

2.3.2.9 OTRA DISPOSICIÓN NORMATIVA LEGAL GENERAL

2.3.2.8.1 DECRETO MUNICIPAL 27/2015 MODIFICA DECRETO MUNICIPAL 01/2012, PROMULGADA EL 29 DE DICIEMBRE DE 2015

La Normativa deroga los Arts. 10, 22, 23 y 27 del "Reglamento de la Ley Municipal Autónoma N° 012/2011, de Creación de Impuestos Municipales", aprobado mediante Decreto Municipal N° 001 de 30 de enero de 2012.

2.3.2.8.2 LEY AUTONÓMICA MUNICIPAL N° 0170 DE 16 DE MARZO DE 2016.

La Ley Municipal aprueba las Tablas de Valores de Terreno y Construcción fundamentadas en el Informe ATM/ UR/SI N° 0120/2016 DATC-UC N° 0161/2016 de fecha 8 de marzo de 2016, para su aplicación en la gestión fiscal 2015.

2.3.2.8.3 LEY AUTONÓMICA MUNICIPAL N° 0171 DE 16 DE MARZO DE 2016

La Ley Autónoma Municipal N° 0171, deroga la Ley Autónoma Municipal No. 012 de creación de impuestos municipales de 3 de noviembre de 2011, modificando sus artículos 10, 15 y 21.

2.3.2.8.4 SENTENCIA CONSTITUCIONAL PLURINACIONAL N° 0087/2017 DE 29 DE NOVIEMBRE DE 2017

La Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0087/2017 de 29 de noviembre de 2017, declaró la inconstitucionalidad de la Ley Municipal Autónoma N° 171, de 16 de marzo de 2016 del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz – GAMLP.

Según el Artículo 8 de la Ley N° 012/2011 emitida por el GAMLP, el cobro del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles se realiza en base a las tablas de valores de terrenos y construcciones aprobados por el Concejo del citado municipio.

En ese marco, el GAMLP emitió la Ley Municipal Autónoma N° 170, de 16 de marzo de 2016, estableciendo las citadas tablas de valores, a efecto de aplicar la Ley N° 171, declarada inconstitucional.

La sentencia determina:

“La Sala Plena del Tribunal Constitucional Plurinacional; en virtud de la autoridad que le confieren los arts. 202.4 de la Constitución Política del Estado; 133 y ss. Del Código Procesal Constitucional, resuelve, declarar la INCONSTITUCIONALIDAD de la Ley Municipal Autónoma 171 de 16 de marzo de 2016 de modificación de la Ley Municipal Autónoma 012 de 3 de noviembre de 2011 de creación de impuestos, por incumplimiento del procedimiento previsto por la Norma Suprema para su elaboración; consiguientemente, la inaplicabilidad de la Ley impugnada.”

Por tal motivo, en aplicación del Artículo 26 de la Ley N° 482, de 9 de enero de 2014, de Gobiernos Autónomos Municipales, correspondía que el GAMLP modifique sus tablas de valores, de manera que no se vulnere el principio constitucional de capacidad económica, en desmedro del contribuyente.

2.3.2.8.5 LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA N° 337 – DE MODIFICACIÓN A LA LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA N° 012 DE CREACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, emitió la Ley Municipal Autónoma N° 337 - De Modificación a la Ley Municipal Autónoma N° 012 de Creación de Impuestos Municipales, del 11 de diciembre de 2018, que en su artículo 1, modificar los Artículos 10 y 15

de la Ley Municipal Autónoma N° 012 de Creación de Impuestos Municipales de fecha 3 de noviembre de 2011, quedando redactados de la siguiente manera:

“Artículo 10 (Escala Impositiva).- La alícuotas del impuesto son las que se expresan en la siguiente escala:

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

De tal manera, que el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, después de más de 5 años, realizó la actualización de valores en la tabla de cálculo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, por lo cual es preciso contar con un mecanismo de control óptimo y constante mejora, para generar mayor calidad en el proceso de recaudación.

2.3.2.8.6 Ley Municipal Autónoma N° 283

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, emitió la Ley Municipal Autónoma N° 337 – Modificación de la Tabla 1 “Valores Unitarios de Terreno (Bs) según calidad de material en vía gestión tributaria 2017” del Anexo I de la Ley Municipal Autónoma G.A.M.L.P N° 279, de 20 de febrero de 2018, establece en el *Artículo 1 (Objeto).- La presente Ley Municipal Autónoma tiene por objeto modificar la Tabla 1 denominada “Valores Unitarios de Terreno (Bs). Según Calidad de Material en Vía Gestión Tributaria 2017” del Anexo I – Tablas de Valores de Suelo y Construcciones Aprobada por la Ley Municipal Autónoma G.A.M.L.P. N° 279 promulgada el 14 de febrero de 2018.*

Artículo 2. (Modificación).- Se modifica la Tabla 1 denominada “Valores Unitarios de Terreno (Bs). Según Calidad de Material en Vía Gestión Tributaria 2017” del Anexo I – Tablas de Valores de Suelo y Construcciones de la Ley Municipal Autónoma G.A.M.L.P. N° 279 promulgada el 14 de febrero de 2018, por el siguiente texto:

Artículo 3. (Efectos Tributarios).- Las modificaciones aprobadas mediante la presente Ley Municipal Autónoma, no deberá implicar variación alguna en los montos determinados del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles (IMPBI).

La actualización de valores, no afecto el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, pero fue revisada a efectos de revisar los instrumentos legales relacionadas.

2.3.2.10 NORMATIVA LEGAL SOBRE EL AVALUÓ FISCAL

Al respecto, sobre el avaluó fiscal se lo podrá considerar como el valor que le otorga a una propiedad y que sirve de base para calcular el Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles. El avaluó fiscal se realizará en función al valor catastral de los bienes inmueble, por consiguiente a continuación se menciona la legislación boliviana sobre el valor catastral urbano.

En la Constitución Política del Estado (CPE), del 7 de febrero del 2009, en el Capítulo Octavo Distribución de Competencias, se menciona lo siguiente sobre el valor catastral:

*“Artículo 302. I. Son competencias exclusivas de los **gobiernos municipales autónomos**, en su jurisdicción:*

*10. **Catastro urbano** en el ámbito de su jurisdicción en conformidad a los preceptos y parámetros técnicos establecidos para los Gobiernos Municipales.”*

La ley marco de autonomías y descentralización “Andrés Ibáñez” N° 031, del 19 de julio de 2010, en su artículo 82 (Hábitat y vivienda), señala al respecto:

*“IV. En el marco de la competencia del Numeral 10 del Parágrafo I del Artículo 302 de la Constitución Política del Estado, los gobiernos municipales tienen la competencia exclusiva de organizar y administrar el **catastro urbano**, conforme a las reglas técnicas y parámetros técnicos establecidos por el nivel central del Estado cuando corresponda. El nivel central del Estado establecerá programas de apoyo técnico para el levantamiento de catastros municipales de forma supletoria y sin perjuicio de la competencia municipal.”*

Según el Decreto Supremo N° 25100, 15 de julio de 1998, se establece aspectos sobre el catastro de los inmuebles, para lo cual se presenta los artículos más relevantes:

“Artículo 1°.- (Naturaleza) La función catastral constituye un servicio público de alto interés para el Estado y la sociedad, a través del cual se genera, sistematiza, registra y presta información sobre los aspectos físicos, jurídicos y económicos de los bienes inmuebles.

Artículo 2°.- (Objeto) La presente norma tiene por objeto establecer un marco institucional para el adecuado y coordinado funcionamiento de los organismos que tienen la responsabilidad de operar y mantener el sistema catastral, tanto urbano como rural.

Artículo 3°.- (Finalidades del Catastro) La función catastral, en su concepción integrada y multiutilitaria, tiene las siguientes finalidades: Técnica: para lograr con precisión la identificación física del inmueble, mediante operaciones de medición que establezcan su correcta ubicación, dimensiones, límites y otras características similares, necesariamente vinculadas a la información jurídica sobre bien inmueble.

Jurídica: para lograr la seguridad del derecho propietario, determinando la situación jurídica del inmueble, sus mutaciones, modificaciones y su publicidad a través de los correspondientes registros de propiedad. La información jurídica debe estar necesariamente vinculada a la información técnica sobre el bien inmueble.

Económica: Para lograr una base adecuada de información, como instrumento de apoyo a la planificación y la inversión, tanto pública como privada.

Fiscal: Para determinar el valor de los bienes inmuebles urbanos y rurales, como base para optimizar la recaudación fiscal, bajo principios de proporcionalidad y equidad impositiva, así como para orientar y dar estabilidad al mercado inmobiliario.”

Así también el Capítulo V Gobiernos Municipales, del mismo decreto, en su Artículo 18°.- (Competencia Catastral) menciona:

“Los gobiernos municipales, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9, inc.2, de la Ley Orgánica de Municipalidades, tienen la atribución de administrar los instrumentos reguladores del Sistema de Catastro urbano, como base de la recaudación de impuestos de dominio municipal y para la planificación del desarrollo, infraestructura y equipamiento en sus correspondientes jurisdicciones.”

El Reglamento Nacional de Catastro Urbano, aprobado mediante Decreto Supremo N° 22902, del 19 de septiembre de 1991,

“ARTICULO 3.- Las municipalidades serán las entidades encargadas de la formación y administración de los catastros urbanos de su jurisdicción, de acuerdo a la ley Orgánica de Municipalidades de 29 de enero de 1985.

ARTÍCULO 4.- Se dispone que todo proyecto de catastro o recatastración deberá elaborarse en base a las normas contenidas en el REGLAMENTO NACIONAL DE CATASTREO URBANO, y deberá contar con la aprobación de la Dirección Nacional de Catastro Urbano dependiente del Ministerio de Asuntos Urbanos y homologado por Resolución Ministerial del citado despacho de Estado.

ARTICULO 6.- Los avalúos catastrales serán la base imponible para el pago del impuesto a los inmuebles urbanos, de acuerdo con lo previsto en la Ley 843 de 20 de mayo de 1986 y disposiciones reglamentarias.”

La ley Municipal Autónoma Nro. 058, del 30 de diciembre del 2013 determina la Ley Municipal del Catastro:

“Artículo 1.- (Definición).- El Catastro del Municipal de La Paz es el inventario físico de los bienes inmuebles públicos o privados situados en la jurisdicción y competencia municipal de este, debidamente clasificados, catalogados, administrados, consultado, y actualizado.

Artículo 6.- (Fines).- la presente Ley Municipal de Catastro tiene los siguientes fines:

b) Prestar el servicio municipal de catastro, para el registro de bienes inmuebles con fines de planificación y/o ordenamiento, administración territorial y administración tributaria.”

El Decreto Municipal N° 015, del 27 de junio del 2014, aprueba el “Reglamento Municipal de Catastro”, en cual se enuncia entre los aspectos más importantes:

“Artículo 6. (Catastro Municipal).- El Catastro Municipal como registro o inventario de datos físicos económicos y jurídicos que caracterizan e identifican a los inmuebles del área urbana y suburbana, se constituye en un instrumento básico para la planificación y/u ordenamiento, administración territorial y administración tributaria del municipio de La Paz.

Artículo 14. (Registro Catastral).- I. El Registro Catastral debe contener mínimamente datos de índole:

b) Económico: Mediante el avalúo de los bienes inmuebles a fin de establecer el valor catastral para la base imponible.

Por cuanto para la realización de un avalúo fiscal se requiere la realización del catastro urbano, el cual será establecido como la base imponible para el pago del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles.

3. METODOLOGÍA

3.1 MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas utilizadas fueron la observación, la entrevista, la encuesta y la revisión documentada.

Bajo un enfoque cualitativo se utilizó:

La observación no participativa donde el investigador no participa del problema o situación. Por lo que en la etapa de muestreo se observaron los bienes inmuebles de las personas encuestadas.

La entrevista estuvo estructurada con preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple.

En un enfoque cuantitativo se utilizó:

La encuesta para los propietarios de los inmuebles observados de acuerdo a la muestra seleccionada; así como la revisión documentada de teorización y de normativa proporcionada por la Administración Tributaria del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

3.1.2 MATERIALES DE INVESTIGACIÓN

Los materiales de investigación utilizados fueron el cuaderno de observación, la entrevista estructurada, la encuesta abierta y las fichas de recolección de información.

El cuaderno de observación sirvió para poder anotar lo encontrado en función a las necesidades planteadas en la investigación; la entrevista, para recolectar las opiniones sobre el tema; la encuesta, para documentar la información y las fichas de recolección de información, para poder recabar información teórica base.

Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez de la información se sustenta en las notas enviadas al GAMLP y a la Unidad de Posgrado de la Carrera de Contaduría Pública y a IBNORCA, esto a fin de recabar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Además, se validaron los datos de la entrevista y la encuesta con docentes del Posgrado de la Carrera de Contaduría Pública de la UMSA (Mg.Sc. Hernán Paz Hidalgo y Mg. Sc Ruth Benítez).

Fuentes de información

Las fuentes de información primaria son: las leyes nacionales y municipales sobre impuestos, los procedimientos de recaudación, los textos de valor impositivo. Además de la normativa de IBNORCA y de la ISO, sobre los procesos de certificación de calidad de la ISO 9001:2015.

Las fuentes de información secundaria son: la observación, las entrevistas, las encuestas, y la recolección de información realizada, forman parte de la información secundaria, porque es producto de la base de la muestra determinada.

3.1.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación aplicado es el deductivo y analítico.

Para el enfoque de investigación cualitativo, el tipo de método utilizado fue el método Deductivo, que parte del análisis de la teoría general para luego poder ser aplicado a una estructura particular. En el caso de la presente investigación, consiste en 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, se aplicó el método analítico, a partir del cual se realizó un estudio general de los impuestos para solo analizar el Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

Además de considerar la estructura específica de la Norma ISO 9001:2015, para establecer la propuesta de la investigación.

El método deductivo ayudo a 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.

3.2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICA

3.2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental y transversal por el periodo enero a diciembre 2020.

La investigación no experimental según Hernández, Fernández y Baptista, se define de la siguiente manera:

“Investigación no experimental son 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.”
(Metodología de la Investigación, 2017, pág. 152)

Se utilizó este tipo de diseño, para poder considerar una perspectiva externa, con un corte transversal en el tiempo como es la gestión 2020.

3.2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptivo y explicativo. Según Hernández, Fernández y Baptista este tipo de investigación, se define como:

“Estudios descriptivos, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.”

“Estudios explicativos, pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.” (Metodología de la Investigación, 2017, pág. 95)

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

3.2.3 POBLACIÓN

Con base en la segregación territorial que tiene el municipio de La Paz, se determinó los macro distritos urbanos para desarrollar la investigación, por lo que la población fue considerada tomando en cuenta dichos macrodistritos.

La población fue seleccionada por los macro distritos urbanos, que tiene el municipio de La Paz, con datos de la Memoria Anual del GAMLP de la gestión 2018, con datos proyectados al 2019.

Tabla 18: Datos de la cantidad de población por Macrodistrito, 2019 (proy)

MACRODISTRITO Y DISTRITO	2019 ⁽¹⁾ (proyectado)
MUNICIPIO DE LA PAZ	934.182
Cotahuma	180.741
Max Paredes	192.359
Periférica	185.480
San Antonio	136.176
Sur	148.888
Mallasa	7.660
Centro	74.991
Hampaturi	4.688
Zongo	3.199

Fuente: Estadísticas del GAMLP

La información recolectada en la gestión 2019 (proyectado), permitió determinar el tipo muestreo, considerando las tendencias que tiene cada macrodistrito, en relación a su crecimiento continuo.

Tabla 19: Población en Macrodistritos urbanos

MACRODISTRITO Y DISTRITO	2019 (proy)
MUNICIPIO DE LA PAZ	
Macrodistrito Cotahuma	180.741
Macrodistrito Max Paredes	192.359
Macrodistrito Periférica	185.480
Macrodistrito San Antonio	136.176
Macrodistrito Sur	148.888
Macrodistrito Mallasa	7.660
Macrodistrito Centro	74.991
Total	926.295

Fuente: Datos estadísticos de la Memoria Anual 2018

La anterior representación, ayudó a determinar la tendencia de muestreo que se aplicó en el presente trabajo.

3.2.4 MUESTRA

La definición de muestra según Hernández, Fernández y Baptista, es:

“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.” (Roberto Hernandez Sampieri; Carlos Fernández Collado; María del Pilar Baptista Lucio, 2014, pág. 175)

La muestra fue tomada considerando los macro distritos urbanos que tiene la ciudad de La Paz, los cuales son: Mallasa, San Antonio, Periférica, Cotahuma, Centro, Sur y Max Paredes.

A partir de las características de la población, el método de muestreo elegido para la aplicación de la encuesta a los propietarios de bienes inmuebles es el probabilístico, conformada por sujetos voluntarios que cumplen determinados criterios, tales como:

- Ser propietario de un bien inmueble que se encuentre en el área geográfica del Municipio de La Paz de los Macrodistritos Urbanos.
- El bien inmueble tendrá la condición de vivienda unifamiliar y no debe destinarse simultáneamente a ninguna actividad económica (tienda, oficina de servicio u otra similar)

A partir de la identificación de la población se determinó la muestra aplicando la técnica de muestreo probabilístico y considerando la estratificación por cada macrodistrito; obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 20: Determinación de la muestra

Macrodistrito (A)	Cantidad (B)	Proporción (C)	Cálculo Proporcional (D)	Muestra 1:1000 (E)	Redondeo (F)
Macrodistrito Cotahuma	180.741	0,195122504	35.266,64	35,27	35
Macrodistrito Max Paredes	192.359	0,207664945	39.946,22	39,95	40
Macrodistrito Periférica	185.480	0,200238585	37.140,25	37,14	37
Macrodistrito San Antonio	136.176	0,147011481	20.019,44	20,02	20
Macrodistrito Sur	148.888	0,160734971	23.931,51	23,93	24
Macrodistrito Mallasa	7.660	0,008269504	63,34	0,06	3

Macrodistrito Centro	74.991,00	0,08095801	6.071,12	6,07	6
Total	926.295	1	162.438,52	162,44	165

Fuente: Datos estadísticos de la Memoria Anual 2018

A continuación, se describe el análisis efectuado para la determinación de la muestra aplicada:

Macrodistrito (A): La columna detalla los 7 Macrodistritos del Municipio de La Paz.

Cantidad (B): La columna describe la cantidad de población por Macrodistrito para la gestión 2018 (último dato proporcionado).

Proporción (C). - La columna expone la relación de la población por Macrodistrito sobre el total de la población del Municipio. Así, por ejemplo, para el Macrodistrito Cotahuma se tiene:

$$\text{Proporción por año} = \frac{180.741 \text{ (Población MD I)}}{926.295 \text{ (Población total)}} = 0,195122504$$

El factor de proporción fue utilizado para realizar una distribución simétrica de la muestra en relación a la población por cada Macrodistrito.

Cálculo Proporcional (D): En esta columna se multiplica el factor de proporción con el total de la población por Macrodistrito. Ejemplo:

$$\text{Cálculo para el MD I} = 0,195122504 \text{ (factor de cálculo)} * 180.741 = 35.266,64$$

Muestra 1:1000 (E): En esta columna se relaciona al cálculo proporcional con el tipo muestral 1:1000, es decir por cada 1000 habitantes en el Macrodistrito se tomará solo uno, por el tipo de factor proporcional. Ejemplo:

$$\text{Muestra 1: 1000} = \frac{35.266,64}{1.000} = 35,27$$

Redondeo (F). – Expresa el valor de la muestra en términos absolutos sin decimales, toda vez que representa al número de personas comprendidas en la muestra. Ejemplo:

$$\text{Valor Absoluto} = 35,27 = 35$$

Tomando en cuenta la distribución calculada, la encuesta se aplicó de la siguiente manera:

Tabla 21: Muestra a aplicar a la población por Macrodistrito

Macrodistrito	Cantidad de Encuestados	Distrito Observados	Zonas Observadas
Macrodistrito Cotahuma – MD I	35	3,4,5,6	Tembladerani, Obispo Rey
Macrodistrito Max Paredes MD II	40	7,8,9,10	Vita
Macrodistrito Periférica MD III	37	11,12,13	Las Delicias, Chapuma, Rosasani
Macrodistrito San Antonio MD IV	20	14,15,16,17	San Antonio Bajo, San Antonio Alto
Macrodistrito Sur MD V	24	18,19,21	San Miguel, Calacoto, Obrajes
Macrodistrito Mallasa MD VI	3	20	Mallasa
Macrodistrito Centro MD VII	6	1,2	Miraflores
Total	165		

Fuente: Datos estadísticos de la Memoria Anual 2019

Para la muestra de la entrevista se procedió a realizar una segregación, en función a la cantidad de encuestados, según lo siguiente:

Tabla 22: Determinación de la muestra para entrevista

Macrodistrito (A)	Cantidad de encuestados (B)	Muestra 1:10 (C)	Redondeo (D)
Macrodistrito Cotahuma – MD I	35	3,5	4
Macrodistrito Max Paredes MD II	40	4	4
Macrodistrito Periférica MD III	37	3,7	4
Macrodistrito San Antonio MD IV	20	2	2
Macrodistrito Sur MD V	24	2,4	3
Macrodistrito Mallasa MD VI	3	0,3	1
Macrodistrito Centro MD VII	6	0,6	2
Total	165	175	20

Fuente: Datos estadísticos de la Memoria Anual 2018

A continuación, se describe el análisis realizado para la determinación de la muestra utilizada para los cuestionarios aplicados.

Macrodistrito (A): La columna presenta los 7 Macrodistritos del Municipio de La Paz, de acuerdo a la numeración asignada por dicha entidad.

Cantidad (B): Esta columna consigna la cantidad de personas encuestadas.

Muestra 1:10 (C). - La columna relaciona la cantidad con la muestra 1:10; por cada 10 habitantes en el Macrodistrito se tomó solo uno, por el tipo de factor proporcional. Ejemplo:

$$\text{Cálculo Proporcional} = 35/10 = 3,5$$

Redondeo (D). - El valor anteriormente encontrado se expresó en términos absolutos y no decimales, al ser representados por personas. Ejemplo:

$$\text{Valor Absoluto} = 3,5 = 4$$

Muestreo estratificado

El tipo de muestro que se aplicó fue del tipo probabilístico estratificado, considerando el tamaño de la población descrita. El muestreo probabilístico permite elegir los datos necesarios para ser analizados.

Se estratificó de la siguiente forma:

Tabla 23: Cuadro de estratificación para la aplicación de la muestra determinada con anterioridad

Macrodistrito	Cantidad de población	Tamaño de muestra	Distrito Observados	Zonas Observadas	Características
Macrodistrito Cotahuma – MD I	180.741	35	3,4,5,6	Tembalderani, Obispo Rey	Casa Familiar, sin actividad de comercio.
Macrodistrito Max Paredes MD II	192.359	40	7,8,9,10	Vita	Casa Familiar, sin actividad de comercio.
Macrodistrito Periférica MD III	185.480	37	11,12,13	Las Delicias, Chapuma, Rosasani	Casa Familiar, sin actividad de comercio.
Macrodistrito San Antonio MD IV	136.176	20	14,15,16,17	San Antonio Bajo, San Antonio Alto	Casa Familiar, sin actividad de comercio.
Macrodistrito Sur MD V	148.888	24	18,19,21	San Miguel, Calacoto, Obrajes	Casa Familiar, sin actividad de comercio.
Macrodistrito Mallasa MD VI	7.660	3	20	Mallasa	Casa Familiar, sin actividad de comercio.
Macrodistrito Centro MD VII	74.991	6	1,2	Miraflores	Casa Familiar, sin actividad de comercio.
Total	926.295	165			

Fuente: Datos estadísticos de la Memoria Anual 2018

Con la determinación de la muestra se aplicó la encuesta y las entrevistas a la población identificada.

3.2.5 DELIMITACIÓN Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.5.1 DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente trabajo tiene como espacio temporal la gestión 2020, para el proceso de elaboración de los estudios.

3.2.5.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL

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

3.2.5.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló con base al modelo del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y el Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

4 MARCO DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se procedió a recolectar la información en función a los instrumentos planificados, tal como se describe a continuación:

4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se presenta los resultados alcanzados luego de haber procedido a la aplicación de los instrumentos:

- Ficha Bibliográfica
- Observación
- Encuesta
- Entrevista

4.1.1.1 ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE FICHAS BIBLIOGRÁFICAS


Para el proceso de elaboración de la tesis, se recopiló la siguiente información bibliográfica que fue aplicada a los demás procedimientos establecidos:

- Estadísticas publicadas por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.
- Descripción de cada una de las Subalcaldías Urbanas.
- Noticias de prensa
- Norma ISO 9001 – Versión 2015, recolectada por IBNORCA
- El impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles en Latinoamérica

4.1.1.2 ESTADÍSTICAS PUBLICADAS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ

Se tuvo en cuenta la siguiente información:

Tabla 24: Estadística de Bolsillo 2018

Bibliografía Revisada	Datos de la información	Comentario
	<p>Las estadísticas de bolsillo 2018, son una APP, creada para el desarrollo de trabajos de investigación. La cual tiene datos referentes al municipio.</p>	<p>Representa un buen material de análisis, que permitió la obtención de datos importantes.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Algunos datos establecidos en el APP, para la gestión 2019 se detallan a continuación:

Tabla 25: Datos APP

Dato: VIVIENDA	Descripción de los datos
Infraestructura Urbana – Materiales Predominates en Paredes ladrillo / Bloque de cemento / Hormigón	74,00 %
Acceso al Agua Potable	98,00 %
Cobertura de la Red de Alcantarillado	98,00 %
Tendencia a Vivienda Propia	60,00 %
Consumo Total de Energía Eléctrica Promedio mes (Delapaz)	13,54 % tw/hr
Viviendas que cuentan con Energía Eléctrica	96,40 %
Viviendas que cuentan con gas domiciliario	36,70 %
Dato: IMPUESTOS	Descripción de los datos
Ejecución total de recursos	1.820.717.444
Transferencias Corrientes	42,30 %
Ingresos por Impuestos	35%
Tasas Derechos y otros ingresos	8,6 %
Ejecución Presupuestaria	91%
Universo Tributario de Inmuebles	302.536 Inmuebles

Cantidad de Inmuebles que pagaron Impuestos	224.054 Inmuebles
Dato: GEOGRAFÍA	Descripción de los datos
Numero de Macrodistritos	9
Número de Distritos	23
Distritos Urbanos	21
Distritos Rurales	2
Dato: POBLACIÓN	Descripción de los datos
Población 2018	942.987 habitantes
Población Hombres	452.434 hombres
Población Mujeres	490.553 mujeres
Dato: SUPERFICIE	Descripción de los datos
Superficie Urbana	149 km2
Superficie Rural	2.871 km2

Fuente: Estadísticas de Bolsillo **Elaboración:** Propia

Análisis

A partir de los datos expuestos y que tienen carácter general, se realizó el análisis y segregación de datos específicos, para la aplicación de los demás instrumentos.

Además, según los datos de la Memoria Anual que emite el Municipio de la Paz se cuenta con las siguientes bases de datos:

1. Proyección de población según Macrodistrito
2. Población por Macrodistrito Proyección 2019
3. Recaudación Impositiva – proyección 2019
4. Servicio de Agua – proyección 2019
5. Servicio de Gas – proyección 2019
6. Servicio de Energía Eléctrica – proyección 2019
7. Tipo de Vivienda – proyección 2019
8. Superficie de Macrodistrito – proyección 2019

Las bases de datos forman parte de la memoria Estadísticas del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y coadyuvaron a considerar las proyecciones para los años venideros.

4.1.1.3 DESCRIPCIÓN DE LAS SUBALCALDIA URBANAS.

Se presenta un resumen de los datos generales las Subalcaldía Urbanas, para ser consideradas en el momento de la aplicación de la propuesta de tesis.

Tabla 26: Subalcaldía Urbanas

Subalcaldía	Datos de recolectados mediante el portal del GAMLP
SUBALCALDÍA COTAHUMA MD 1	Dirección: Avenida Mariscal Santa Cruz s/n. Zona Ernesto Torres, (camino a Pasankeri); Teléfonos: 265 1050 / 2419674; Teléfonos: 265 1050 / 2419674; Distritos: 3 - 4 - 5 - 6.
SUBALCALDÍA MAXIMILIANO PAREDES MD 2	Dirección: Avenida Buenos Aires, esquina Max Paredes s/n. Teléfonos: 2454553 - 2651051; Horario de atención: Lunes a viernes de 08:30 a 12:00 y 14:30 a 19:00; Zonas/Distritos: 7,8,9,10
SUBALCALDÍA PERIFÉRICA MD3	Dirección: Avenida Montes y Uruguay Nº451, Edificio Nardin Rivas; Teléfonos: 2461312 – 2651052; Horario de Atención: Lunes a viernes de 08:30 a 12:00 y 14:30 a 19:00
SUBALCALDÍA SAN ANTONIO MD 4	Dirección: Av. Josefa Mujía s/n., Zona Alto Villa San Antonio.; Teléfonos: 2232084 - 2651053; Horario de Atención: Lunes a viernes de 08:30 a 12:00 y 14:30 a 19:00.; Distritos: 14,15,16 y 17
SUBALCALDÍA SUR MD 5	Dirección: Av. Hernando Siles Nº 4678, entre calles 11 y 12 de Obrajes.; Teléfonos: 2783631 – 2651054; Horario de atención: Lunes a viernes de 08:30 a 12:00 y 14:30 a 19:00; Distritos: 18,19, 21
SUBALCALDÍA MALLASA MD 6	Dirección: Av. Florida Calle 7 s/n, Zona Mallasa.; Teléfonos: 2745156 - 2651056; Horario de atención: Lunes a viernes de 08:30 a 12:00 y 14:30 a 19:00; Distrito: 20
SUBALCALDÍA CENTRO MD 7	Dirección: Calle Colombia, esq. Mariscal Santa Cruz. Edificio Feliciano Cantuta Piso 1.; Horario de Atención: Lunes a viernes de 08:30 a 12:00 y 14:30 a 19:00; Distritos: 1 – 2

Fuente: Memoria Anual 2018 Elaboración: Propia

Análisis

La información de las Subalcaldías fue extraída de la página principal del Gobierno Municipal de La Paz, identificándose los datos necesarios y que se consideran importantes para el desarrollo de los instrumentos aplicados.

4.1.1.4 NOTICIAS DE PRENSA

Se efectuó la revisión de notas de prensa de gestiones anteriores, con incidencia en la temática del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, conforme se expone a continuación:

Nota de prensa – La Razón

- *Se pagará más por el impuesto a la compra y venta de inmuebles – Fecha de Publicación: 16/03/2016; 07:23*

- *Ley eleva 37% BI de inmuebles; afectará tributo a transferencias – Fecha de Publicación: 2016*
- *El lunes empieza el pago de impuestos a bienes inmuebles y vehículos con 15% de descuento – Fecha de Publicación: 01 de febrero de 2017; 14:34*
- *GAMLP inicia el cobro de impuestos por inmuebles y patentes – Fecha de Publicación: 1 marzo, 2018*
- *Amplían perdonazo para contribuyentes en mora de impuestos ediles y Alcaldía pide no esperar hasta último día – Fecha de Publicación: 15 Agosto 2018; 14:06*

Análisis

El trabajo de la tesis tiene como periodo de corte la gestión 2019 (para datos estadísticos), por lo que se consideró aquellas noticias con relevancia en el tema analizado y correspondiente a los últimos años.

4.1.1.5 NORMA ISO 9001 – VERSIÓN 2015, RECOLECTADA POR IBNORCA

Para el desarrollo de la propuesta se analizó la Norma ISO 9001:2015 del IBNORCA, a efecto de considerar los aspectos que puedan apoyar la propuesta de investigación.

Análisis

Se establece que la norma ISO 9001:2015 es un estándar de carácter mundial que puede ser utilizado para mejorar los procesos de las instituciones, por lo cual es un aspecto importante tener la documentación física del proceso de gestión de la ISO 9011 versión 2015. Ver **Anexo A**.

4.1.1.6 EL IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE BIENES INMUEBLES EN LATINOAMÉRICA

Se revisó el documento de investigación de la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe Naciones Unidas), que presenta un estudio de los impuestos al patrimonio; de manera general, establece el estudio de los impuestos a inmuebles. También se revisó el capítulo titulado Sistemas del Impuesto Predial en América Latina y el Caribe, editado por Claudio M. de Cesare, que estudia la tendencia del mercado impositivo predial y su relación con la economía de los países. Revela las tendencias de las economías emergentes de países de baja

tributación y su correlación con la evasión impositiva, a través de la desactualización de la valoración de los inmuebles.

Análisis

Se identifica que en América Latina, la tendencia sobre el tema impositivo para el patrimonio de las personas, tiene la finalidad de generar un mayor proceso de fiscalización, para el cobro de los impuestos. Siendo el proceso de recaudación el aspecto administrativo considerado para mejorar, como herramienta de apoyo a la actualidad tributaria.

Cabe Mencionar, que el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, ha venido desarrollando políticas impositivas, como la Ley Municipal Autonómica N° 337 – Modificación de la Tabla 1 “Valores Unitarios de Terreno (Bs) según calidad de material en vía gestión tributaria 2017” del Anexo I de la Ley Municipal Autonómica G.A.M.L.P N° 279, de 20 de febrero de 2018, que establece en el *Artículo 1 (Objeto).*- *La presente Ley Municipal Autonómica tiene por objeto modificar la Tabla 1 denominada “Valores Unitarios de Terreno (Bs). Según Calidad de Material en Vía Gestión Tributaria 2017” del Anexo I – Tablas de Valores de Suelo y Construcciones Aprobada por la Ley Municipal Autonómica G.A.M.L.P. N° 279 promulgada el 14 de febrero de 2018.* Así como Ley Municipal Autonómica N° 337 - De Modificación a la Ley Municipal Autonómica N° 012 de Creación de Impuestos Municipales, del 11 de diciembre de 2018, que en su artículo 1, modificar los Artículos 10 y 15 de la Ley Municipal Autonómica N° 012 de Creación de Impuestos Municipales de fecha 3 de noviembre de 2011, quedando redactados de la siguiente manera:

“Artículo 10 (Escala Impositiva).- *La alícuotas del impuesto son las que se expresan en la siguiente escala:*

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

Sin embargo pese a estas medidas, de reducción de alícuotas impositivas, el nivel de recaudación no incremento en un medida optima y de acuerdo a proyecciones estadísticas establecidas por el Municipio. Por lo cual se puede concluir que la alícuota impositiva no es la variable determinante en el proceso de recaudación del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles; sino el valor del monto valuación, producto de un autoevaluó conlleva a un información sesgada..

4.1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADERNO DE OBSERVACIÓN

De acuerdo a lo planificado, en la etapa de la metodología de la investigación se determinó realizar una observación no participante de los inmuebles del municipio de La Paz, para considerar una muestra por conveniencia de 5 observaciones por Macrodistrito Urbano, llegando a un total de 35.

Análisis

La información recolectada se presenta en el cuaderno de Observación y conforme el siguiente detalle:

Tabla 27: Resumen de la Observación de Inmuebles

Macrodistrito	Número de casos	Características Observadas	Observaciones
Cotahuma	5	Servicios Básicos, Accesos de Vías y Áreas de Equipamiento	Todos los inmuebles tienen acceso a servicios básicos, además de tener vías de acceso y en cercanías áreas de recreación, salud y seguridad.
Max Paredes	5	Servicios Básicos, Accesos de Vías y Áreas de Equipamiento	Todos los inmuebles tienen acceso a servicios básicos, además de tener vías de acceso y en cercanías áreas de recreación y seguridad.
Periferica	5	Servicios Básicos, Accesos de Vías y Áreas de Equipamiento	Todos los inmuebles tienen acceso a servicios básicos, además de tener vías de acceso y en cercanías áreas de recreación.
San Antonio	5	Servicios Básicos, Accesos de Vías y Áreas de Equipamiento	Todos los inmuebles tienen acceso a servicios básicos, además de tener vías de acceso y en cercanías áreas de recreación, salud y seguridad.

Sur	5	Servicios Básicos, Accesos de Vías y Áreas de Equipamiento	Todos los inmuebles tienen acceso a servicios básicos, además de tener vías de acceso y en cercanías áreas de recreación, salud y seguridad.
Mallasa	5	Servicios Básicos, Accesos de Vías y Áreas de Equipamiento	Todos los inmuebles tienen acceso a servicios básicos, además de tener vías de acceso y en cercanías áreas carecen de recreación, salud y seguridad.
Centro	5	Servicios Básicos, Accesos de Vías y Áreas de Equipamiento	Todos los inmuebles tienen acceso a servicios básicos, además de tener vías de acceso y en cercanías áreas de recreación, salud y seguridad.

Fuente: Observación realizada Elaboración: Propia

El análisis realizado se consideró para la elaboración de la propuesta.

4.1.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA

Se presenta los resultados obtenidos, luego de haber aplicado la encuesta.

4.1.3.1 PREGUNTA HABILITANTE

La pregunta habilitante, representa la pregunta introductoria que determinará si el encuestado es apto para el desarrollo de la investigación.

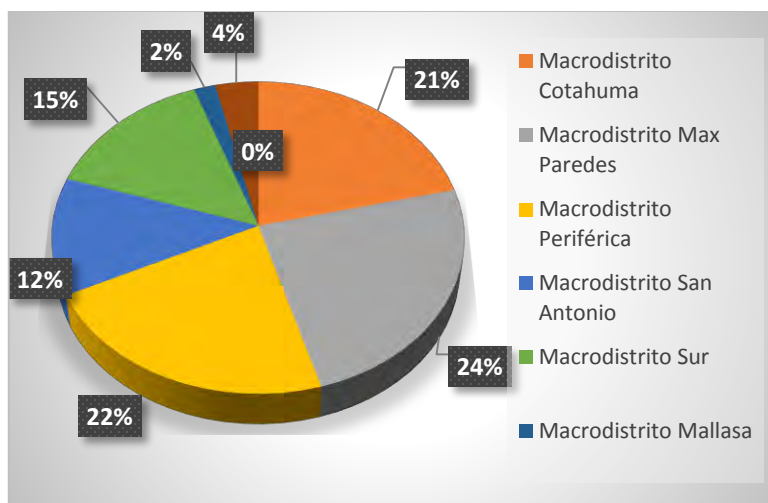
La pregunta habilitante, presenta los siguientes resultados.

Tabla 28: Pregunta Habilitante - Datos por Macrodistrito 1

Pregunta: ¿Su vivienda es propia?				
Macrodistrito	N° de Encuestas	SI	NO	Total
Macrodistrito Cotahuma	35	35	0	35
Macrodistrito Max Paredes	40	40	0	40
Macrodistrito Periférica	37	37	0	37
Macrodistrito San Antonio	20	20	0	20
Macrodistrito Sur	24	24	0	24
Macrodistrito Mallasa	3	3	0	3
Macrodistrito Centro	6	6	0	6
Total	165	165	0	165

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Por ser una pregunta habilitante, el resultado obtenido muestra que todos los encuestados cuentan con una vivienda propia ubicada en uno de los macrodistritos urbanos del Municipio de La Paz.



Gráficos 18: Pregunta Habilitante - Datos Porcentual

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

El resultado de los datos obtenidos se refleja en el análisis porcentual, a fin de mostrar la distribución de encuestados de acuerdo a la muestra determinada.

4.1.3.2 PREGUNTA 1

La Pregunta 1 de la encuesta, fue formulada con el objeto de conseguir información sobre el material de construcción de las viviendas.

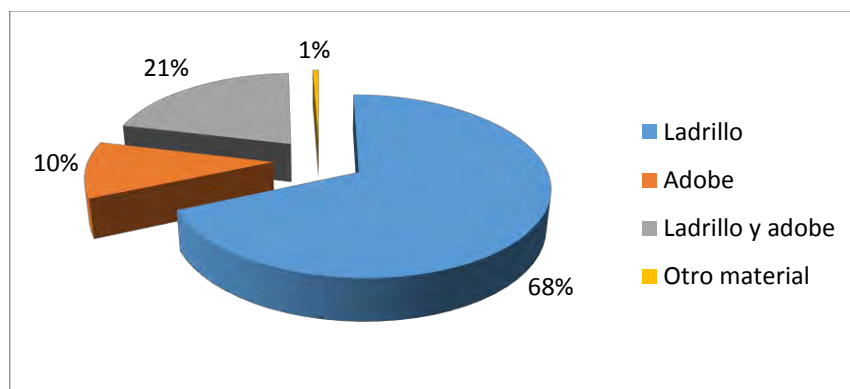
Obteniéndose los siguientes datos:

Tabla 29: Pregunta 1- Datos por Macrodistrito – Cantidad

Pregunta: 1. ¿De qué material está construido su vivienda?					
Macrodistrito	N° de Encuestas	Ladrillo	Adobe	Ladrillo y adobe	Otro material
Macrodistrito Cotahuma	35	16	7	12	0
Macrodistrito Max Paredes	40	30	1	9	0
Macrodistrito Periférica	37	26	3	8	0
Macrodistrito San Antonio	20	16	3	1	0
Macrodistrito Sur	24	17	3	4	0
Macrodistrito Mallasa	3	2	0	0	1
Macrodistrito Centro	6	6	0	0	0
Total	165	113	17	34	1

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Los datos obtenidos fueron expresados en cantidades, identificándose que en los macrodistritos urbanos, que tiene mayores encuestados, mencionan que el tipo de material más utilizado es el ladrillo.



Gráficos 19: Pregunta 1- Datos Generales

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

De un total de 175 personas encuestadas, se determina que el 68% señala que su vivienda está construida con ladrillo, el 19% con ladrillo y adobe, el 10% con adobe y solo el 1% con otro tipo de material. Por lo que se puede concluir que el material que predomina en la construcción de las viviendas de los encuestados es el ladrillo.

4.1.3.3 PREGUNTA 2

Con la segunda pregunta, se busca conocer el factor de expansión de los inmuebles a través de la cantidad de pisos que tiene.

La pregunta 2 presenta los siguientes datos:

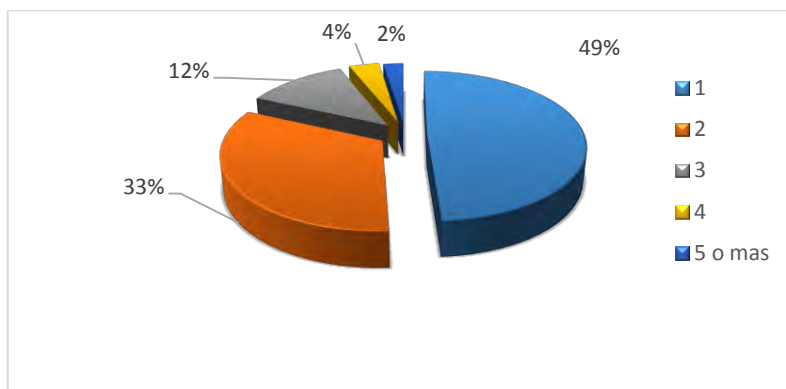
Tabla 30: Pregunta 2 - Datos por Macrodistrito – Cantidad

Pregunta 2. ¿Cuántos piso tiene su casa?						
Macrodistrito	Nº de Encuestas	1	2	3	4	5 o mas
Macrodistrito Cotahuma	35	15	10	7	2	1
Macrodistrito Max Paredes	40	22	12	4	1	1
Macrodistrito Periférica	37	20	14	1	1	1
Macrodistrito San Antonio	20	14	2	3	1	0

Macrodistrito Sur	24	8	11	3	1	1
Macrodistrito Mallasa	3	2	1	0	0	0
Macrodistrito Centro	6	0	4	2	0	0
Total	165	81	54	20	6	4

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Según el anterior cuadro se pueden establecer los macrodistritos, que tienen inmuebles con una tendencia mayor de más 2 pisos.



Gráficos 20: Pregunta 2 - Datos Generales

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

La tendencia general de los propietarios de inmuebles en el municipio de La Paz, según la encuesta, es que el 51% tiene inmuebles comprende la construcción de un piso, el 32% de dos pisos, el 12% de 3 pisos, 3% de 4 pisos y el 2% de 5 o más pisos, de tal manera que se puede evidencia que la cantidad de pisos construidos promedio es 2 en el municipio de La Paz.

4.1.3.4 PREGUNTA 3

La pregunta 3, busca conocer los servicios con los que cuenta las viviendas de las personas encuestadas. Considerando servicios como: gas, agua, luz e internet.

La pregunta 3 presenta los siguientes datos:

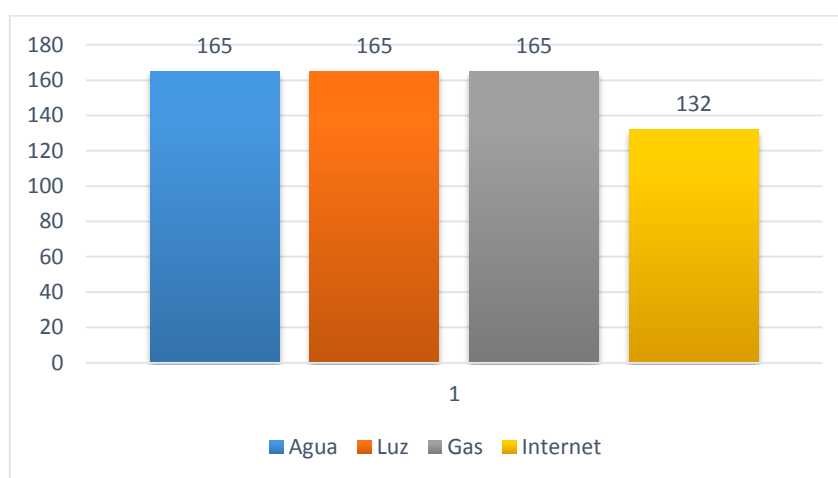
Tabla 31: Pregunta 3 - Datos por Macrodistrito – Cantidad

Pregunta 3. ¿Con qué servicios cuenta usted en su vivienda? (Puede marcar más de una opción)					
Macrodistrito	N° de Encuestas	Agua	Luz	Gas	Internet

Macrodistrito Cotahuma	35	35	35	35	19
Macrodistrito Max Paredes	40	40	40	40	33
Macrodistrito Periférica	37	37	37	37	30
Macrodistrito San Antonio	20	20	20	20	20
Macrodistrito Sur	24	24	24	24	24
Macrodistrito Mallasa	3	3	3	3	0
Macrodistrito Centro	6	6	6	6	6
Total	165	165	165	165	132

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Según el anterior cuadro se pueden establecer los macrodistritos que tienen inmuebles con mayores servicios, como agua, luz, gas e internet.



Gráficos 21: Pregunta 3 - Datos Generales

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

Según datos recolectados, se establece que, de la muestra tomada de 175 propietario de viviendas en la ciudad de La Paz, el total cuenta con servicios de agua, luz y gas. Mientras que 134 encuestados, además señalan que tienen acceso a internet en su vivienda.

Este dato valida la información proporcionada por los propietarios, respecto a la valoración de los datos bibliográficos, proporcionados por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

4.1.3.5 PREGUNTA 4

La pregunta 4, tiene la finalidad de mostrar el tipo de material principal que tiene la vía principal de acceso a las viviendas de los encuestados.

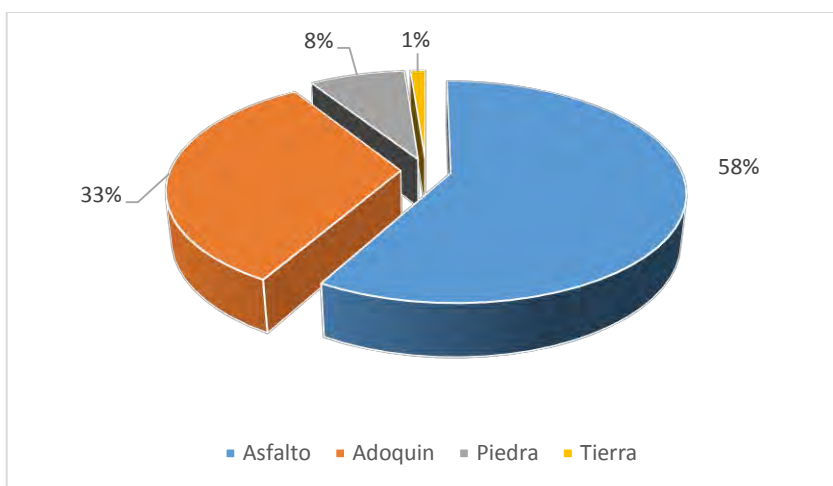
La pregunta 4 presenta los siguientes datos:

Tabla 32: Pregunta 4 - Datos por Macrodistrito – Cantidad

Pregunta 4. ¿Cuál es el tipo de material que tiene la vía principal para el acceso a su vivienda?					
Macrodistrito	Nº de Encuestas	Asfalto	Adoquin	Piedra	Tierra
Macrodistrito Cotahuma	35	19	13	2	1
Macrodistrito Max Paredes	40	30	9	1	0
Macrodistrito Periférica	37	16	13	7	1
Macrodistrito San Antonio	20	10	8	2	0
Macrodistrito Sur	24	15	8	1	0
Macrodistrito Mallasa	3	2	1	0	0
Macrodistrito Centro	6	4	2	0	0
Total	165	96	54	13	2

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Los datos por macrodistrito presentan la tendencia principal del material de acceso de vía de las viviendas de los encuestados.



Gráficos 22: Pregunta 4 - Datos Generales

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

De manera general se determinó, en función a los resultados obtenidos que el 57% de los encuestados señalan, que la principal vía de acceso a su vivienda es de asfalto, el 35% menciona

que el material es adoquín, el 7% es de piedra y el 1% es de tierra. Este dato ayuda a respaldar la valuación de la base imponible que se propone en la propuesta.

4.1.3.6 PREGUNTA 5

La pregunta 5, se establece para determinar las áreas de equipamiento que tiene la vivienda de los encuestados, dentro del perímetro de la zona. A este fin, se estableció las siguientes opciones: Hospital o centro de salud, Estación de Policías – EPI, Mercado, plaza o cancha y casa comunal.

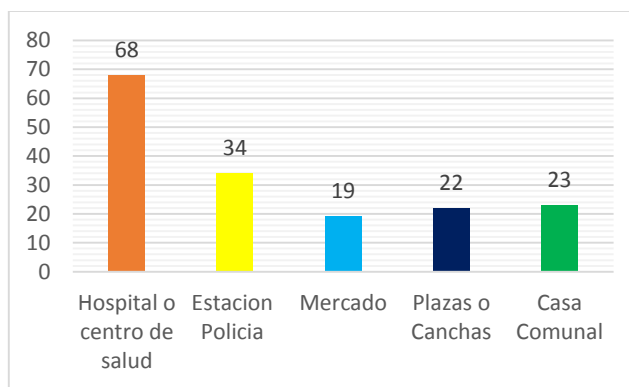
La pregunta 5 presenta los siguientes datos:

Tabla 33: Pregunta 5 - Datos por Macrodistrito – Cantidad

Pregunta 5. ¿Cuáles son las áreas de equipamiento que tiene la zona donde se encuentra su vivienda? (Puede marcar más de una opción)						
Macrodistrito	Nº de Encuestas	Hospital o centro de salud	Estación Policial	Mercado	Plazas o Canchas	Casa Comunal
Macrodistrito Cotahuma	35	12	9	2	5	6
Macrodistrito Max Paredes	40	10	4	4	6	5
Macrodistrito Periférica	37	17	10	5	2	3
Macrodistrito San Antonio	20	11	5	4	3	4
Macrodistrito Sur	24	12	3	4	4	3
Macrodistrito Mallasa	3	2	1	0	0	0
Macrodistrito Centro	6	4	2	0	2	2
Total	165	68	34	19	22	23

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Los datos establecidos, de acuerdo a cada macrodistrito Urbano, permiten conocer de manera general que los inmuebles cuentan con diversas áreas de equipamiento.



Gráficos 23: Pregunta 5- Datos Generales

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

Los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta, presenta que, 68 encuestados del total 175, mencionaron que tiene un Hospital o centro de salud cercano a su vivienda; 34 encuestados una estación policía; 19 encuestados señalaron que tiene un mercado cerca de sus viviendas; 22 que tiene una plaza o cancha cercana en la zona de su vivienda y 23 que tiene una casa comunal por cercanías de su vivienda.

4.1.3.7 PREGUNTA 6

La pregunta 6, fue concebida con la necesidad de conocer si las viviendas encuestadas cuentan con servicio de transporte público, en inmediación de su propiedad. Se aclara que la encuesta se aplicó respecto a viviendas que no estaban en avenidas principales.

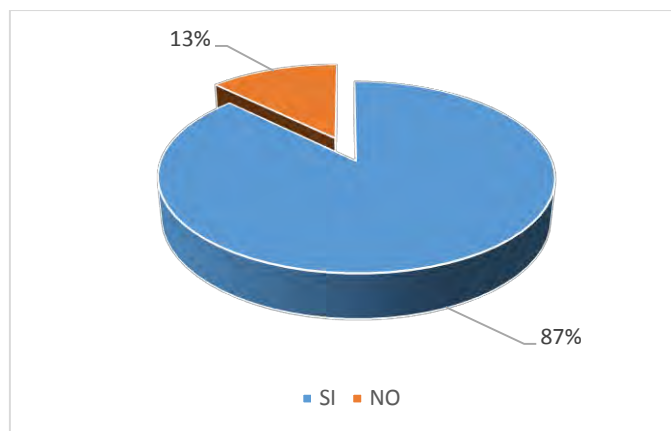
La pregunta 6 presenta los siguientes datos:

Tabla 34: Pregunta 6 - Datos por Macrodistrito – Cantidad

Pregunta 6. ¿Cuenta con servicio de transporte público por inmediaciones de su vivienda?				
Macrodistrito	N° de Encuestas	SI	NO	Total
Macrodistrito Cotahuma	35	31	4	35
Macrodistrito Max Paredes	40	36	4	40
Macrodistrito Periférica	37	31	6	37
Macrodistrito San Antonio	20	17	3	20
Macrodistrito Sur	24	20	4	24
Macrodistrito Mallasa	3	3	0	3
Macrodistrito Centro	6	6	0	6
Total	165	144	21	165

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Los datos anteriores, representan la cantidad de viviendas que cuentan con un servicio de transporte público, en inmediaciones de los accesos a vías que tienen.



Gráficos 24: Pregunta 6 - Datos Generales

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

Según los datos obtenidos el 87% de los encuestados, señalan que tiene con servicio de transporte público, en cercanías de su vivienda. Y el 13% menciona que no tiene un servicio de transporte en cercanías de su vivienda.

4.1.3.8 PREGUNTA 7

La pregunta 7, se encuentra relacionada al tema de la accesibilidad a la vivienda, desde diversas vías de acceso. Dentro de esas vías alternas están: gradas, callejones o calles.

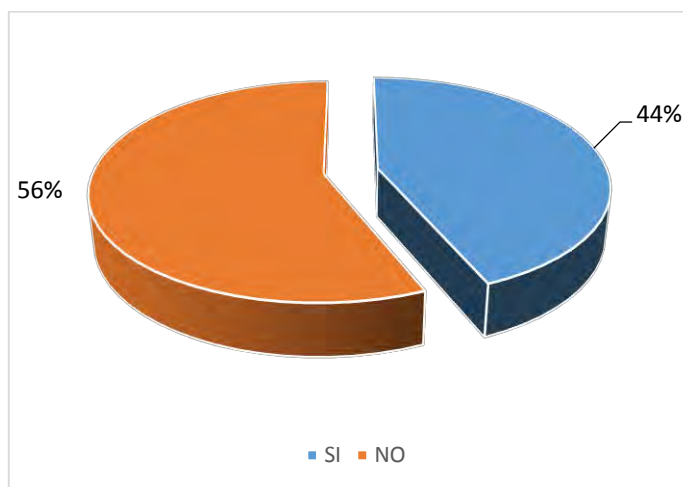
La pregunta 7 presenta los siguientes datos:

Tabla 35: Pregunta 7 - Datos por Macrodistrito – Cantidad

Pregunta: 7. ¿Su vivienda cuenta con acceso a vías alternas (gradas, callejones o calles alternas)?			
Macrodistrito	N° de Encuestas	SI	NO
Macrodistrito Cotahuma	35	10	25
Macrodistrito Max Paredes	40	14	26
Macrodistrito Periférica	37	10	27
Macrodistrito San Antonio	20	16	4
Macrodistrito Sur	24	16	8
Macrodistrito Mallasa	3	1	2
Macrodistrito Centro	6	5	1
Total	165	72	93

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Con estos datos por Macrodistrito urbano, se determina la cantidad de viviendas que cuenta con una ruta alterna.



Gráficos 25: Pregunta 7 - Datos Generales

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

Según los datos obtenidos, el 56% menciona que tiene una vía alterna de acceso a su vivienda y el 44% no cuenta con una vía alterna de acceso a su vivienda. Ver el **Anexo B**.

Conclusión

Por lo cual, las preguntas formuladas en la encuesta, permitieron considerar aspectos generales que ayudan a conocer datos que deberían ser considerados al momento de determinar el proceso de recaudación, como ser: la forma de cálculo impositivo de acuerdo a las características de la vivienda, sus accesos y servicios (factores considerados en la encuesta).

Las otras técnicas permiten demostrar y generar mayor análisis en el proceso de recaudación, que con la ayuda del Manual de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, podrá generar una mejorar continua, en el mencionado procesó

Los datos recolectados evidencian que el proceso de recaudación aplicado en el Municipio de La Paz se sustenta en la valoración declarada por cada uno de los propietarios de los bienes inmuebles, es decir, en la existencia de un autoevaluó que si bien, respecto a los factores de corrección (acceso a servicios básicos y material de la vía), coinciden con los datos obtenidos por observación; sin embargo, respecto al material de construcción, superficie construida y

acceso a servicios en la vivienda, se tiene que estos resultan principalmente de la calificación o evaluación subjetiva del propietario, lo cual incide en la base imponible, puesto que resulta insuficiente para fijar el valor de un bien inmueble, debido a un posible sesgo en la información proporcionada.

Es así que según la encuesta, se puede identificar, que algunos de los criterios de valor de una propiedad difieren de otra, pese a que se encuentran en la misma zona, avenida o calle; lo que demuestra la existencia de una información sesgada, producto de las deficiencias de contar con el autoevaluó.

Sin bien el autoevaluó permite tener información individualizada de los bienes inmuebles, por las características de la misma, presenta la información dispersa, porque el contribuyente informa de manera diferente, omite su actualización oportuna respecto a cambios que pueda realizar, a lo que se suma la existencia de construcciones no autorizadas. .

Por último la falta de la precisión de factores establecidos con respecto a la base imponible, deberá ser tomada en cuenta por el Municipio de La Paz, de manera que se procure realizar un avaluó fiscal, que permita contar con una información razonable y veraz basada en parámetros técnico – legales, en materia tributaria, a fin de contar con una base de datos con información que refleje la realidad económica del valor fiscal de los bienes inmuebles, lo que produciría un impacto socioeconómico en los ingresos del municipio de La Paz.

4.1.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA

La entrevista fue aplicada en función a la planilla de preguntas previamente establecidas, de acuerdo a muestreo estratificado.

En relación a la entrevista realizada se tienen los siguientes datos:

4.1.4.1 PREGUNTA 1

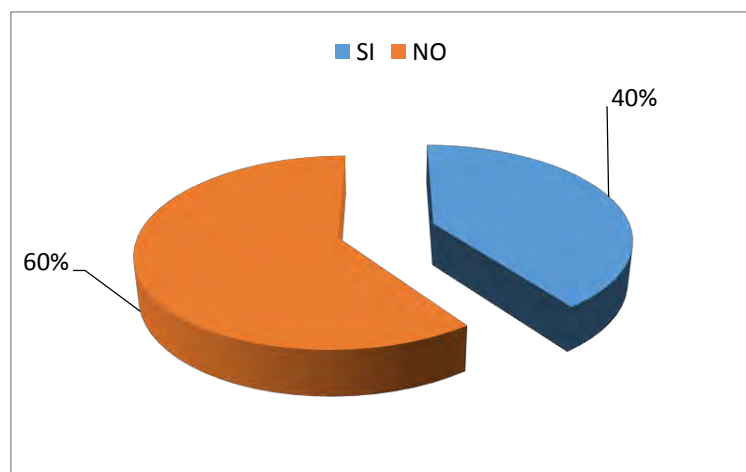
La primera pregunta realizada, buscó conocer el conocimiento de los entrevistados sobre el tema de la base de cálculo impositivo.

Tabla 36: Pregunta de la Entrevista N° 1- Datos por Macrodistrito - Cantidades

Pregunta 1.- ¿Conoce el actual proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles? (Si conoce podría realizar una explicación breve de la forma de cálculo)				
Macrodistrito	N° de Entrevistas	SI	NO	Total
Macrodistrito Cotahuma – MD I	4	0	4	4
Macrodistrito Max Paredes MD II	4	2	2	4
Macrodistrito Periférica MD III	4	1	3	4
Macrodistrito San Antonio MD IV	2	1	1	2
Macrodistrito Sur MD V	3	2	1	3
Macrodistrito Mallasa MD VI	1	1	0	1
Macrodistrito Centro MD VII	2	1	1	2
Total	20	8	12	20

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Las cantidades establecidas por macrodistrito establecen las tendencias de los entrevistados, a continuación, presento los niveles por porcentaje de manera general.



Gráficos 26: Pregunta de Entrevista N° 1- Datos por Macrodistrito – General

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

Al observar los datos recolectados se puede mencionar que el 60% de las personas entrevistadas conocen el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles; en tanto, que el 40% desconocen del tema.

Consideraciones sobre las opiniones de las entrevistas:

A continuación, se presenta algunos criterios vertidos por los entrevistados:

- La base cálculo es sobre el valor catastral del bien.
- La base imponible se realiza sobre el valor que tiene la alcaldía
- El proceso de recaudación carece de actualización

4.1.4.2 PREGUNTA 2

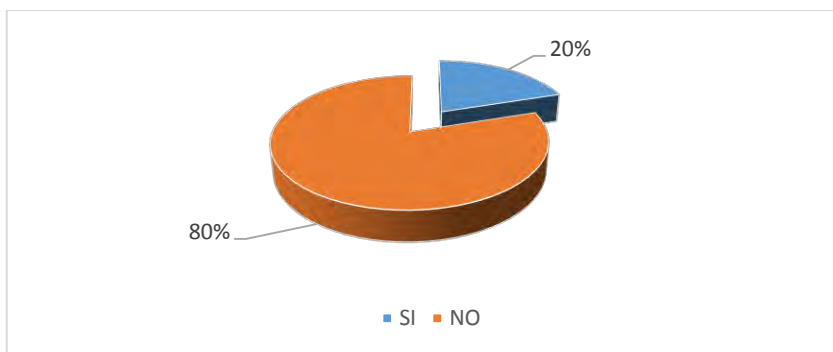
La segunda pregunta, buscó conocer la percepción de los ciudadanos con respecto, si la actual base de cálculo del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, responde a la realidad económica del valor de los inmuebles, dentro del Municipio de La Paz.

Tabla 37: Pregunta de la Entrevista N° 2 - Datos por Macrodistrito - Cantidades

Pregunta 2.- ¿Considera que el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, responde a la realidad de económica de los habitantes del municipio de La Paz? (Porque)				
Macrodistrito	N° de Entrevistas	SI	NO	Total
Macrodistrito Cotahuma – MD I	4	0	4	4
Macrodistrito Max Paredes MD II	4	1	3	4
Macrodistrito Periférica MD III	4	1	3	4
Macrodistrito San Antonio MD IV	2	0	2	2
Macrodistrito Sur MD V	3	0	3	3
Macrodistrito Mallasa MD VI	1	1	0	1
Macrodistrito Centro MD VII	2	1	1	2
Total	20	4	16	20

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Los datos recolectados demuestran que en su mayoría los ciudadanos no consideran que la actual base imponible del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, representa el valor económico actual.



Gráficos 27: Pregunta de Entrevista N° 2 - Datos por Macrodistrito – General
 Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

Considerando los resultados obtenidos se puede mencionar que el 80% no está de acuerdo con el proceso de recaudación del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, porque no representa la realidad económica de los mismos. Y el 20% si expresa su acuerdo con el proceso de recaudación utilizada por el municipio.

Consideraciones sobre las opiniones de las entrevistas:

Se presenta algunos de los criterios vertidos por los entrevistados:

- La base cálculo no representa al valor económico real de las viviendas.
- El proceso de recaudación debe mejorar para una mejor exposición del valor de los bienes inmuebles.
- El proceso de recaudación deberá considerar aspectos tecnológicos modernos.

4.1.4.3 PREGUNTA 3

La pregunta 3, determina la necesidad de mejora que los propietarios de los bienes inmuebles desean se aplique la base de cálculo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

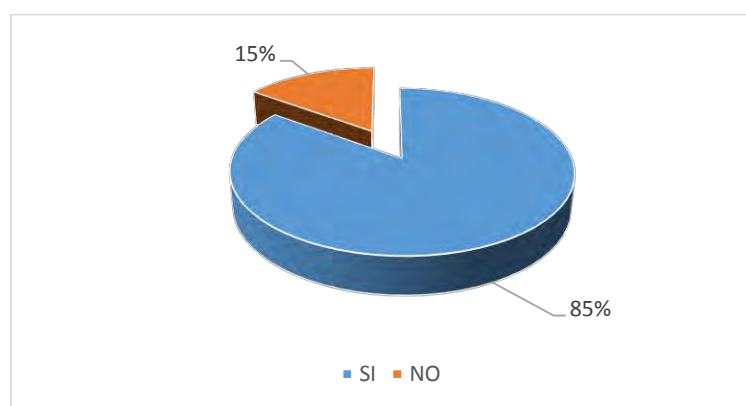
Tabla 38: Pregunta de la Entrevista N° 3 - Datos por Macrodistrito - Cantidades

Pregunta 3.- ¿Considera que debe existir una mejora del proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, en el Municipio de La Paz? (Porque)				
Macrodistrito	N° de Entrevistas	SI	NO	Total
Macrodistrito Cotahuma – MD I	4	4	0	4

Macrodistrito Max Paredes MD II	4	3	1	4
Macrodistrito Periférica MD III	4	2	2	4
Macrodistrito San Antonio MD IV	2	2	0	2
Macrodistrito Sur MD V	3	3	0	3
Macrodistrito Mallasa MD VI	1	1	0	1
Macrodistrito Centro MD VII	2	2	0	2
Total	20	17	3	20

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Los propietarios una vivienda en los macrodistritos urbanos del Municipio de La Paz, mencionan que desean una mejora cálculo de la base imponible del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles.



Gráficos 28: Pregunta de Entrevista N° 3: Datos por Macrodistrito – General

Fuente: Encuesta realizada Elaboración: Propia

Análisis

El 85% de los encuestados menciona que desean que exista una mejora del proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles. Y el 15% de los encuestados, menciona que están de acuerdo con el actual proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

Para poder observar las entrevistas realizadas ver el **Anexo C**.

Conclusión

A partir de los datos obtenidos en la entrevista, se corrobora que los sujetos pasivos o propietarios de los bienes inmueble perciben que el proceso de recaudación y propiamente la

base imponible no expresa la realidad del valor de sus bienes, evidenciando la necesidad de una mejora en el proceso que además debería ser socializado de manera transparente y oportuna.

4.1.5 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA NORMATIVA VIGENTE SOBRE EL AVALUÓ FISCAL

De acuerdo a la base conceptual y a la revisión de la normativa vigente se presente el siguiente cuadro de análisis comparativo:

Normativa General

Constitución Política del Estado (CPE), del 7 de febrero del 2009, en el Capítulo Octavo Distribución de Competencias	La ley marco de autonomías y descentralización "Andrés Ibáñez" N° 031, del 19 de julio de 2010, en su artículo 82 (Hábitat y vivienda)	Análisis
"Artículo 302. I. Son competencias exclusivas de los gobiernos municipales autónomos, en su jurisdicción: 10. Catastro urbano en el ámbito de su jurisdicción en conformidad a los preceptos y parámetros técnicos establecidos para los Gobiernos Municipales."	"IV. En el marco de la competencia del Numeral 10 del Parágrafo I del Artículo 302 de la Constitución Política del Estado, los gobiernos municipales tienen la competencia exclusiva de organizar y administrar el catastro urbano, conforme a las reglas técnicas y parámetros técnicos establecidos por el nivel central del Estado cuando corresponda. El nivel central del Estado establecerá programas de apoyo técnico para el levantamiento de catastros municipales de forma supletoria y sin perjuicio de la competencia municipal."	Los Gobierno Autónomos Municipales tendrá la tuición de exclusiva de ejercer control respecto al registro, actualización y valoración del catastro municipal del área urbana.

Normativa Específica

Decreto Supremo N° 25100, 15 de julio de 1998	La ley Municipal Autonómica Nro. 058, del 30 de diciembre del 2013	Análisis
Artículo 1°.- (Naturaleza) La función catastral constituye un servicio público de alto interés para el Estado y la sociedad, a través del cual se genera, sistematiza, registra y presta información sobre los aspectos físicos, jurídicos y económicos de los bienes inmuebles.	"Artículo 1.- (Definición).- El Catastro del Municipal de La Paz es el inventario físico de los bienes inmuebles públicos o privados situados en la jurisdicción y competencia municipal de este, debidamente clasificados, catalogados, administrados, consultado, y actualizado.	El catastro es una herramienta necesaria para el ordenamiento geográfico y registro del valor de propiedad, que establece las características propias de su área.
Artículo 2°.- (Objeto) La presente norma tiene por objeto establecer un marco institucional para el adecuado y coordinado funcionamiento de los organismos que tienen la responsabilidad de operar y mantener el sistema catastral, tanto urbano como rural.		

<p>Artículo 3°.- (Finalidades del Catastro) La función catastral, en su concepción integrada y multiutilitaria, tiene las siguientes finalidades: Técnica: para lograr con precisión la identificación física del inmueble, mediante operaciones de medición que establezcan su correcta ubicación, dimensiones, límites y otras características similares, necesariamente vinculadas a la información jurídica sobre bien inmueble. Jurídica: para lograr la seguridad del derecho propietario..... Económica: Para lograr una base adecuada de información, como instrumento de apoyo a la planificación y la inversión, tanto pública como privada. Fiscal: Para determinar el valor de los bienes inmuebles urbanos y rurales, como base para optimizar la recaudación fiscal, bajo principios de proporcionalidad y equidad impositiva, así como para orientar y dar estabilidad al mercado inmobiliario.”</p>	<p>Artículo 6.- (Fines).- la presente Ley Municipal de Catastro tiene los siguientes fines: b) Prestar el servicio municipal de catastro, para el registro de bienes inmuebles con fines de planificación y/o ordenamiento, administración territorial y administración tributaria.”</p>	<p>El valor catastral será la base imponible para el cálculo del avalúo fiscal, del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles.</p>
<p>Artículo 18°.- (Competencia Catastral) menciona: “Los gobiernos municipales, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9, inc.2, de la Ley Orgánica de Municipalidades, tienen la atribución de administrar los instrumentos reguladores del Sistema de Catastro urbano, como base de la recaudación de impuestos de dominio municipal y para la planificación del desarrollo, infraestructura y equipamiento en sus correspondientes jurisdicciones.”</p>		

<p>Reglamento Nacional de Catastro Urbano, aprobado mediante Decreto Supremo N° 22902, del 19 de septiembre de 1991</p>	<p>El Decreto Municipal N° 015, del 27 de junio del 2014, aprueba el “Reglamento Municipal de Catastro”</p>	<p>Análisis</p>
<p>ARTICULO 3.- Las municipalidades serán las entidades encargadas de la formación y administración de los catastros urbanos de su jurisdicción, de acuerdo a la ley Orgánica de Municipalidades de 29 de enero de 1985</p>	<p>Artículo 6. (Catastro Municipal).- El Catastro Municipal como registro o inventario de datos físicos económicos y jurídicos que caracterizan e identifican a los inmuebles del área urbana y suburbana, se constituye en un instrumento básico para la planificación y/u ordenamiento, administración territorial y administración tributaria del municipio de La Paz.</p>	<p>El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, será la entidad encargada de administrar el catastro en el Municipio de La Paz, desarrollando la actividad para beneficios económico, ordenamiento territorial y tributario.</p>
<p>ARTÍCULO 4.- Se dispone que todo proyecto de catastro o recatastración deberá elaborarse en base a las normas contenidas en el REGLAMENTO NACIONAL DE CATASTREO URBANO, y deberá contar con la aprobación de la Dirección Nacional de Catastro Urbano dependiente del Ministerio de Asuntos Urbanos y homologado por Resolución Ministerial del citado despacho de Estado.</p>		

ARTICULO 6.- Los avalúos catastrales serán la base imponible para el pago del impuesto a los inmuebles urbanos, de acuerdo con lo previsto en la Ley 843 de 20 de mayo de 1986 y disposiciones reglamentarias.”	Artículo 14. (Registro Catastral).- I. El Registro Catastral debe contener mínimamente datos de índole: b) Económico: Mediante el avalúo de los bienes inmuebles a fin de establecer el valor catastral para la base imponible.	El valor catastral será la base imponible para el pago del impuesto municipal a la propiedad de bienes inmuebles.
---	--	---

Considerar que el avalúo fiscal que es realizada por los gobierno Autónomo Municipales debe ser practicada de acuerdo a los lineamientos establecidos en las normas nacionales y municipales, que permitan identificar y establecer el valor real más aproximado de los bienes inmuebles, que posibilite a la Administración Tributaria Municipal tomar su valor, para el cálculo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

4.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis fue planteada como:

“Podrá mejorar el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, través de un enfoque sistémico de la Norma ISO 9001:2015, mediante el diseño de un modelo de sistema gestión de calidad en el proceso de recaudación para una Certificación Internacional.”

A fin de poder validar la hipótesis, luego de aplicados los instrumentos y en relación a las variables consideradas, se puede establecer la siguiente correlación:

Variable Dependiente: Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles.

Tabla 39: Análisis de Instrumentos y Dimensiones – Variable Dependiente

Instrumento Dimensión	Ficha Bibliográfica	Cuaderno de Observación	Encuesta	Entrevista
Infraestructura	A	A	A	NA
Servicio Básicos	A	A	A	NA
Acceso de vías	A	A	A	NA
Proceso de Información	A	NA	NA	A

Elaboración: Propia

Ref: A = Instrumento Aplicado; NA= Instrumento no Aplicado

Variable Independiente: Norma ISO 9001:2015

Tabla 40: Análisis de Instrumentos y Dimensiones – Variable Independiente

Instrumento Dimensión	Ficha Bibliográfica	Cuaderno de Observación	Encuesta	Entrevista
Proceso de Información	A	NA	NA	A

Elaboración: Propia

Ref: A = Instrumento Aplicado; NA= Instrumento no Aplicado

De acuerdo a los instrumentos aplicados para la recolección de información, evidencia la necesidad de una mejora en el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, por lo que un buen parámetro de mejora continua será la Norma ISO 9001:2015. Considerando los factores analizados y que tienen incidencia en la recaudación en el IPBI al constituirse en elementos de la base imponible del IPBI, tales como: el material de la vía de acceso, la cantidad de pisos de construcción, los servicios básicos de la vivienda y el material de construcción de la vivienda.

A este efecto, se muestra una correlación entre los aspectos que considera la Norma ISO 9001: 2015 y los resultados obtenidos en el presente trabajo, evidenciándose que la citada norma contribuye a la mejora del proceso de recaudación y posibilita su aplicación al ámbito de la Administración Tributaria.

Tabla 41: Análisis de Teórico de los instrumentos

Nº	Aspectos Teóricos	Instrumentos de aplicación
1	Control de calidad	Los cuestionarios y las entrevistas, proporcionan información necesaria para identificar las medidas de calidad que precisan atención.
2	Aseguramiento de la calidad	La revisión teórica, permite medir los datos recolectados, para identificar los mecanismos de calidad.
3	Mejoramiento Continuo	Los conceptos de la norma de calidad ISO 9001, permiten establecer procedimientos y procesos de mejora continua.
4	Enfoque basados en procesos	Los criterios alcanzados permiten enfocar procesos débiles y fuertes, para considerarlos.
5	Riesgos	Identificamos riesgos en el proceso de información, para establecer mecanismos de control.

Elaboración: Propia

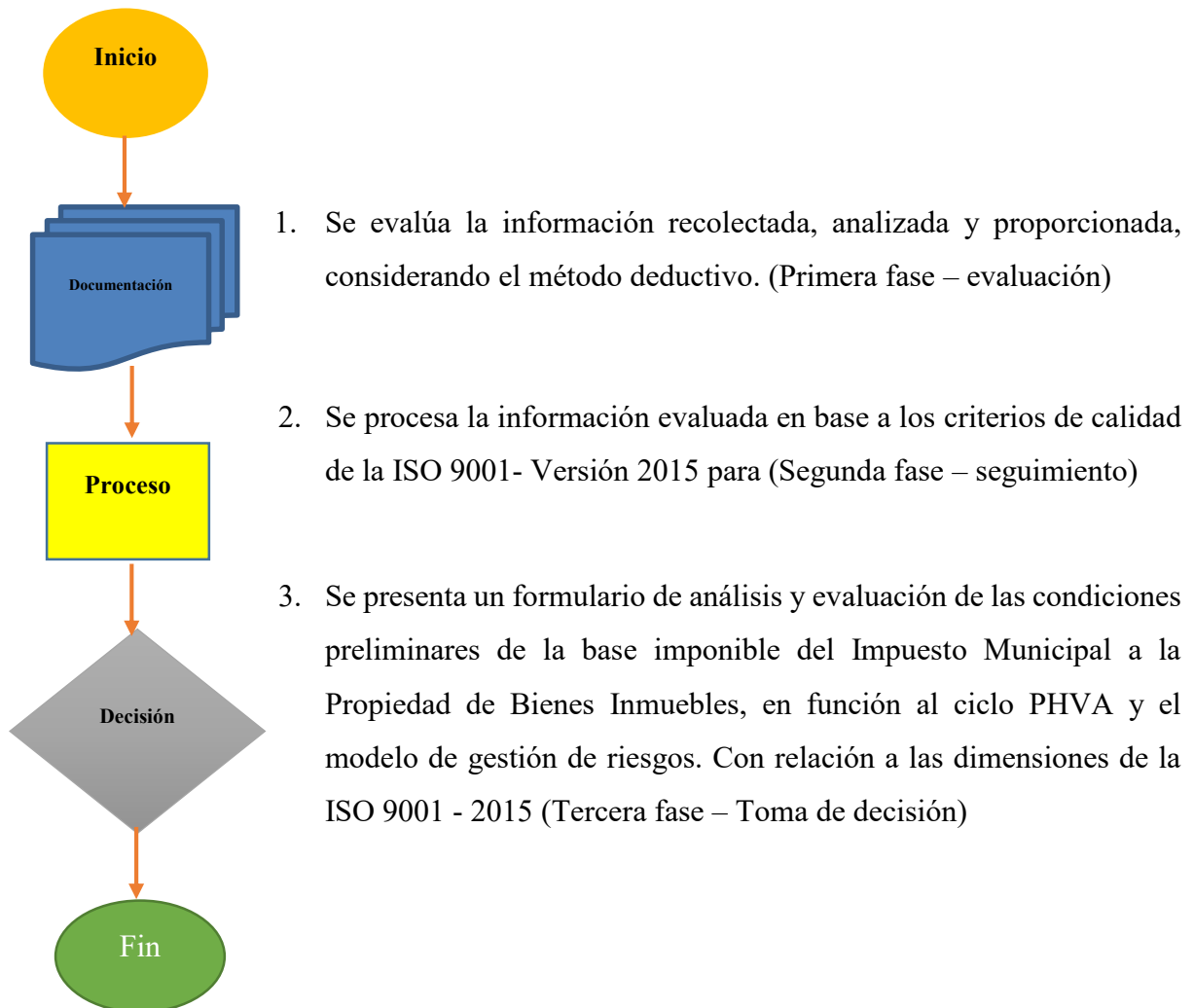
6	Manual de calidad	Los datos recolectados, permiten identificar las áreas de riesgos y mitigarlos, a través de la formulación de alternativas.
7	Ciclo PHVA (<i>planear, hacer, verificar y actuar</i>)	El manual de calidad precisar considera el ciclo PHVA, para responder a los riesgos identificados y al establecimiento de la mejora continua.

4.3 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

A partir de los datos recolectados, su análisis e interpretación, corresponde presentar la propuesta a fin de establecer la viabilidad de la hipótesis.

4.3.1 PROPUESTA PRÁCTICA

La propuesta presentada se esquematiza de la siguiente forma



Para proceder a crear un parámetro de análisis para evaluar el proceso de recaudación del Impuesto a la Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, comenzamos con el análisis de la información proporcionada. El producto será un formulario de análisis y evaluación de las 4 dimensiones (Infraestructura, Acceso a la vivienda, Servicio Básico y Proceso de Información) de la ISO 9001:2015, 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 para realizar mejoras al proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, para optar por una certificación ISO 9001:2015, del proceso de descrito, en el Municipio de La Paz.

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.

4.3.2 EJEMPLO PRÁCTICO

(Formulario de Análisis y evaluación de condiciones preliminares para la certificación ISO 9001:2015)

ESTRUCTURA DE CONDICIONES PREVIAS PARA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

<p>Institución: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz Proceso: Base imponible del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles Periodo de tiempo de revisión: enero - diciembre 2020 Lugar: La Paz - Bolivia Personal encargado: Lic. Aud. Víctor Willy Patana Paredes Norma a ser certificada: ISO 9001: 2015</p>

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

El Gobierno Municipal de La Paz, es una institución encargada de realizar, las políticas de gobierno del Municipio de La Paz.

Dentro de la misión que tiene el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se establece que es una entidad pública municipal autónoma progresista y generadora de valor público, que busca mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de La Paz, generando y ejecutando políticas de desarrollo integral en corresponsabilidad con su comunidad, administrando su territorio y prestando servicios con transparencia, equidad, calidad y calidez; con servidores públicos municipales motivados, comprometidos y con solvencia técnica.

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz es una entidad vanguardista, moderna y competitiva, referente a nivel nacional e internacional en la prestación de servicios públicos, que mejoran la calidad de vida de los ciudadanos y promueve el desarrollo integral de sus habitantes y su entorno. Reconociendo, respetando y gestionando su diversidad e interculturalidad a través de la utilización del talento humano solidario, motivado, comprometido y competente, que forma parte de una institucionalidad fortalecida, con práctica democrática y participativa.

Es una entidad referente, que genera políticas públicas, para mejorar la calidad de habitantes, con proyección nacional.

Conocimiento de la Administración Tributaria Municipal y su Contexto

Para conocer la Administración Tributaria Municipal, se presenta la siguiente información según la Estructura Organizacional y el Manual de Organización y Funciones del Gobierno Municipal de La Paz, de la gestión 2020):

Relaciones Intra-institucionales

Con todas las unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

Relaciones Interinstitucionales

- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP)
- Autoridad de Impugnación Tributaria (AIT)
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
- Servicio de Impuestos Nacionales
- Órgano Judicial
- Derechos Reales (DDRR)
- Policía Boliviana
- Gobiernos Autónomos Municipales (GAM)
- Registro Único para la Administración Tributaria (RUAT)
- Contraloría General del Estado (CGE)
- Entidades del Sistema Financiero Bancarias y no Bancarias
- Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)
- Aduana Nacional de Bolivia (ANB)
- Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH)

Razón de ser de la Unidad Organizacional

Construir la autoridad responsable de maximizar la recaudación tributaria para que el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz pueda cumplir con sus fines de servicio a la comunidad , administrando el sistema de gestión tributaria municipal de La Paz con seguridad jurídica, ética y transparencia en sus procesos, brindando servicios de calidad, facilitando el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y garantizando un alto grado de control oportuno y efectivo que promueva el cumplimiento del pago de los tributos.

Principales Funciones y Atribuciones Específicas

- Revisar, actualizar, proyectar y emitir normativa tributaria municipal.
- Diseñar, políticas, estrategias y lineamientos para la recaudación de impuestos municipales a la propiedad de bienes inmuebles, vehículos, transferencias municipales de inmuebles y vehículos, tasas por servicios prestados y patentes.
- Diseñar políticas y estrategias de atención al contribuyente mejorando los procesos de recaudación a través de plataformas virtuales.
- Cumplir con principios, normas generales y básicas de Control Interno Gubernamental.
- Administrar el Sistema de Procesos Procedimientos de su unidad organizacional.

La Administración Tributaria Municipal del GAML P, es un área desconcentrada, dependiente de manera funcional de la Secretaría Municipal de Finanzas. Que tiene como principal función, realizar el proceso de recaudación de los impuestos de alcance municipal.

El actual Director de la Administración Tributaria Municipal de La Paz es el Ms. Sc. Ramón Serbias.

Ver:http://mi.lapaz.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=70:mision-y-vision&catid=30:informacion-institucional&Itemid=573

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

La institución analizada tiene una relación con el siguiente entorno:

(C) Ciudadanos (Cliente-usuario)

Los ciudadanos habitantes del municipio de La Paz, los cuales tiene una vivienda dentro del área geográfica del Municipio de La Paz, en los macrodistrito urbanos. (Cotahuma, Max Paredes, Periferica, San Antonio, Sur, Mallasa y Centro).

(OM-I) Organizaciones Municipales Internas (otros gobiernos municipales dentro del departamento de La Paz)

El Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, es uno de los ingresos propios que generan los Gobiernos Municipales, por lo cual se deberá tomar en cuenta los criterios de los otros gobiernos municipales, que están dentro del departamento de La Paz, como ser: municipio de El Alto y Viacha.

(OM-E) Organizaciones Educativas Externas (otros gobiernos municipales en otros departamentos)

El impuesto Municipal a la propiedad de Bienes Inmuebles, es uno de los ingresos propios que generan los Gobiernos Municipales, por lo cual se deberá tomar en cuenta los criterios de los otros gobiernos municipales similares a los del municipio de La Paz, como ser el Municipio de Cochabamba, Santa Cruz y Sucre.

(E) Entidad (GAMLP)

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, es la entidad gubernamental que administra el área geográfica del Municipio de La Paz. Por lo cual es el objeto del estudio realizado.

(E) RUAT

El RUAT es una Institución Pública Descentralizada, no lucrativa con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas, la misma que será ejercida por el Viceministerio de Política Tributaria. El equipo de trabajo está formado por jóvenes profesionales bolivianos, los cuales en base a principios y valores de lealtad, responsabilidad, transparencia y compromiso con la institución han llevado adelante todos los proyectos desarrollados a la fecha. Como institución desde el año 1996 hemos trabajado de manera incansable, para lograr implementar un sistema conectado en línea que permita integrar a todas aquellas instituciones que forman parte del RUAT y que están directamente relacionadas con el registro de Vehículos Automotores, Bienes Inmuebles, Actividades Económicas, Tasas y Otros Ingresos.



(E) AIT

La Autoridad de Impugnación Tributaria (AIT), fue creada por el Título III de la Ley N° 2492, Código Tributario Boliviano (CTB) del 2 de agosto de 2003, como parte del poder ejecutivo, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP).

La AIT es un órgano autárquico de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, funcional, técnica y financiera, con jurisdicción y competencia en todo el territorio nacional.

La AIT tiene como objeto conocer y resolver los recursos de alzada y jerárquico que se interpongan por controversias entre el Contribuyente y la Administración Tributaria contra los

actos definitivos del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), Aduana Nacional de Bolivia (ANB) y Gobiernos Autónomos Municipales.

La Ley N° 3092 del 7 de julio de 2005 incorpora al Código Tributario Boliviano el Procedimiento para el conocimiento y resolución de los Recursos de Alzada y Jerárquico, aplicables ante la AIT.

De acuerdo a la Ley N° 2492, las actividades de la AIT se financiarán con: 1) Hasta uno (1) por ciento del total de las recaudaciones tributarias de dominio nacional percibidas en efectivo, que se debitará automáticamente, según se disponga mediante Resolución Suprema; y 2) Otros ingresos que pudiera gestionar de fuentes nacionales o internacionales.

La AIT está compuesta por una Autoridad General con sede en la ciudad de La Paz y cuatro (4) Autoridades Regionales con sede en las capitales de los departamentos de Chuquisaca, La Paz, Santa Cruz y Cochabamba. También forman parte de la AIT, los Responsables Departamentales que, previa aprobación de la Autoridad General, serán designados por la Autoridad Regional en las capitales de departamento donde no existan Autoridades Regionales.

El Artículo N° 141° del Decreto Supremo N° 29894, del 7 de febrero de 2009, que reglamenta la estructura del Órgano Ejecutivo, dispone que la Superintendencia General Tributaria y las Superintendencias Regionales Tributarias pasan a denominarse Autoridad General de Impugnación Tributaria y Autoridades Regionales de Impugnación Tributaria, respectivamente; y determina que dichas entidades seguirán cumpliendo sus objetivos, desarrollando sus funciones y atribuciones, hasta que se emita una normativa específica que adecue su funcionamiento a la Nueva Constitución Política del Estado, manteniendo inalterable su existencia y continuidad de funcionamiento como Entidad.



Comprensión de las necesidades y expectativas

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, a través de la Administración Tributaria Municipal, se encarga de regular el proceso de recaudación, liquidación y determinación del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles, considerando ciertos aspectos de acuerdo a un análisis de necesidades, como se presenta a continuación:

Determinación

Nº	Pasos establecidos	Aclaración	Instrumentos a desarrollar
1	Identificar el estado de la situación en relación con los Objetivos.	Determinación de los factores a ser determinados para el cálculo del IMPBI.	Análisis de factores a utilizar.
2	Determine los vacíos entre lo que es y lo que debe ser.	Es: determina en función a las tablas. Debe ser: un análisis con factores necesarios que intervienen en el proceso de cálculo del IMPBI.	Informe de análisis técnico de la situación actual del IMPBI.
3	Actualizar objetivos de desempeño o indicadores.	Generar y diseñar indicadores de desempeño, necesarios para los factores.	Diseño de indicadores de desempeño.
4	Hacer recomendaciones para solucionar esos problemas.	Implementar indicadores de desempeño.	Resolución o norma legal que implementa los indicadores de desempeño.

Liquidación

Nº	Pasos establecidos	Aclaración	Instrumentos a desarrollar
1	Identificar el estado de la situación en relación con los Objetivos.	Determinación de los procesos de liquidación.	Análisis de los procesos de liquidación.
2	Determine los vacíos entre lo que es y lo que debe ser.	Es: una determinación de liquidación a través de una aplicación. Debe ser: un proceso de liquidación adecuada a los tiempos modernos.	Informe de análisis técnico de la liquidación del IMPBI.
3	Actualizar objetivos de desempeño o indicadores.	Generar y diseñar aplicaciones para determinar la liquidación del IMPBI.	Diseño aplicación de liquidación del IMPBI.
4	Hacer recomendaciones para solucionar esos problemas.	Implementar de aplicaciones para determinar la liquidación del IMPBI.	Resolución o norma legal que implementa la liquidación del IMPBI.

Recaudación

N°	Pasos establecidos	Aclaración	Instrumentos a desarrollar
1	Identificar el estado de la situación en relación con los Objetivos.	Determinación el proceso de liquidación y determinación del IMPBI.	Análisis de los procesos de Recaudación.
2	Determine los vacíos entre lo que es y lo que debe ser.	Es: una determinación de la recaudación a través de una aplicación. Debe ser: un proceso de recaudación adecuada a los tiempos modernos.	Informe de análisis técnico de la recaudación del IMPBI.
3	Actualizar objetivos de desempeño o indicadores.	Generar y diseñar aplicaciones para determinar la recaudación del IMPBI.	Diseño aplicación de recaudación del IMPBI.
4	Hacer recomendaciones para solucionar esos problemas.	Implementar de aplicaciones para determinar la recaudación del IMPBI.	Resolución o norma legal que implementa la recaudación del IMPBI.

Actualización de Tablas

Considerando los factores necesarios e identificados por el proceso de análisis de la Norma ISO 9001:2015, como ser: la infraestructura, los acceso de vía, los servicios básicos y la calidad de los materiales utilizados, es necesarios reformular las tablas de cálculo actual y mantenerlos de manera que puedan responder a una mejora continua utilizando matriz como ser:

Factor – Nivel	1	2	3	4	5
Infraestructura					
Acceso de Vía					
Servicio Básico					
Proceso de Información					

Donde se determina, el factor utilizado y el nivel alcanzado, a continuación, se presenta un ejemplo:

Factor – Nivel	1	2	3	4	5
Infraestructura					
Acceso de Vía					
Servicio Básico					
Proceso de Información					

Se observa, que en este caso, la matriz nos muestra un alcance de infraestructura de 2, acceso de vía de 2 y servicio básico de 2, de tal manera que el total alcanzado en este ejemplo es de 6 puntos de 20 posibles. Con esta matriz se podría realizar un cálculo óptimo de la tabla de liquidación, que forma parte del proceso de recaudación. A medida que va avanzando la tabla, el porcentaje de impuesto podrá incrementar.

Ver:<https://www.lapaz.bo/>
<https://www.lapaz.bo/gobierno/macrocotahuma/>

3.- Puntos a considerar sobre el análisis. - (breve alcance de las dimensiones a ser consideradas, recolección de información y resultados valorados):

- Infraestructura
- Acceso a la vivienda
- Servicios Básicos
- Proceso de información

Con base a estos conceptos se realizaron medidas de recolección de información sobre los aspectos mencionados a través de instrumentos de investigación metodológica como ser: entrevistas, cuestionarios, observación física y revisión de documentos.

Se detalla una matriz de aplicación de instrumentos:

Instrumentos Dimensiones	<u>Encuesta</u> <u>Propietario</u>	<u>Entrevista</u> <u>Propietario</u>	<u>Observación</u>	<u>Revisión</u> <u>Documental</u>
Infraestructura	X	N	X	X
Acceso a la vivienda	X	N	X	X
Servicios Básicos	X	N	X	X
Proceso de información	N	X	N	X

Ref: X = Aplicado; N = No aplicado

Ver: Instrumentos aplicados; Entrevista; Encuesta; Observación y Revisión Documental.

Símbolos utilizados:

(N) = No se precisó realizar una observación física porque los otros instrumentos validan de mejor manera la información.

(X) = Se aplicó el instrumento como un medio de recolección de información.

Luego de aplicar los instrumentos y al realizar un análisis por dimensión se clasifica las mismas de acuerdo a una escala de valores.

Estos datos son alcanzados de acuerdo a un análisis cuantitativo y cualitativo, tomando como consideración las disposiciones de ISO.

4.- 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:

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

<u>Dimensiones</u>	<u>Encuesta</u>	<u>Entrevista Propietario</u>	<u>Observación</u>	<u>Revisión Documental</u>	<u>Total</u>	<u>Proy.</u>
Infraestructura	B (8)	----	R (6)	B (8)	22	7,33
Acceso a la vivienda	R (6)	----	R (6)	R (6)	18	6
Servicios Básicos	B (8)	----	R (6)	R (6)	20	6,67
Proceso de información	----	I (4)	----	R (6)	10	5

Proy.: Proyección en función a los instrumentos utilizados. Promedio realizado.

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.

Nota: la no utilización de un instrumento disminuye la cantidad para para la categorización.

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

Código:

Planeación (P)

Organizar (O)

Liderar (L)

Controlar (C)

<u>Dimensiones</u>	<u>P</u>	<u>O</u>	<u>L</u>	<u>C</u>
Infraestructura	X			X
Acceso a la vivienda	X			X
Servicios Básicos	X			X
Proceso de información	X	X	X	X

Este cuadro nos menciona:

- a) Infraestructura
- b) Acceso a la vivienda
- c) Servicios Básicos
- d) Proceso de información

Ver: Planeación por sistemas (P-O-L-C)
--

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 parámetros:

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

Avaluó Fiscal

Después de realizar el análisis respecto a la forma del autoevaluó practicado y que debe conllevar a una mejora continua, se realiza la consideración del avaluó Fiscal como medio óptimo para la determinación del valor del inmueble. Toda vez que el registro catastral tendrá los datos necesarios para el desarrollo de la información más real respecto a:

- Georeferenciación del inmueble
- Características de acceso de vía al inmueble
- Establecimiento de servicios básicos
- Características propias del bien inmueble (tipo de vivienda, tipo de material de construcción, número de pisos, etc)
- Servicios sociales cercanos a la vivienda.

Estos aspectos son considerados respecto a lo que termina el Reglamento de Catastro Nacional y Municipal, que faculta la realización de registros por cada bien inmueble de acuerdo a las características necesarias que establecen el valor catastral.

El avalúo fiscal actualizado presentara información veraz y real sobre el valor de los inmuebles en los municipios.

<p>Ver: Uso de herramientas de diagnóstico administrativo y seguimiento.</p>

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

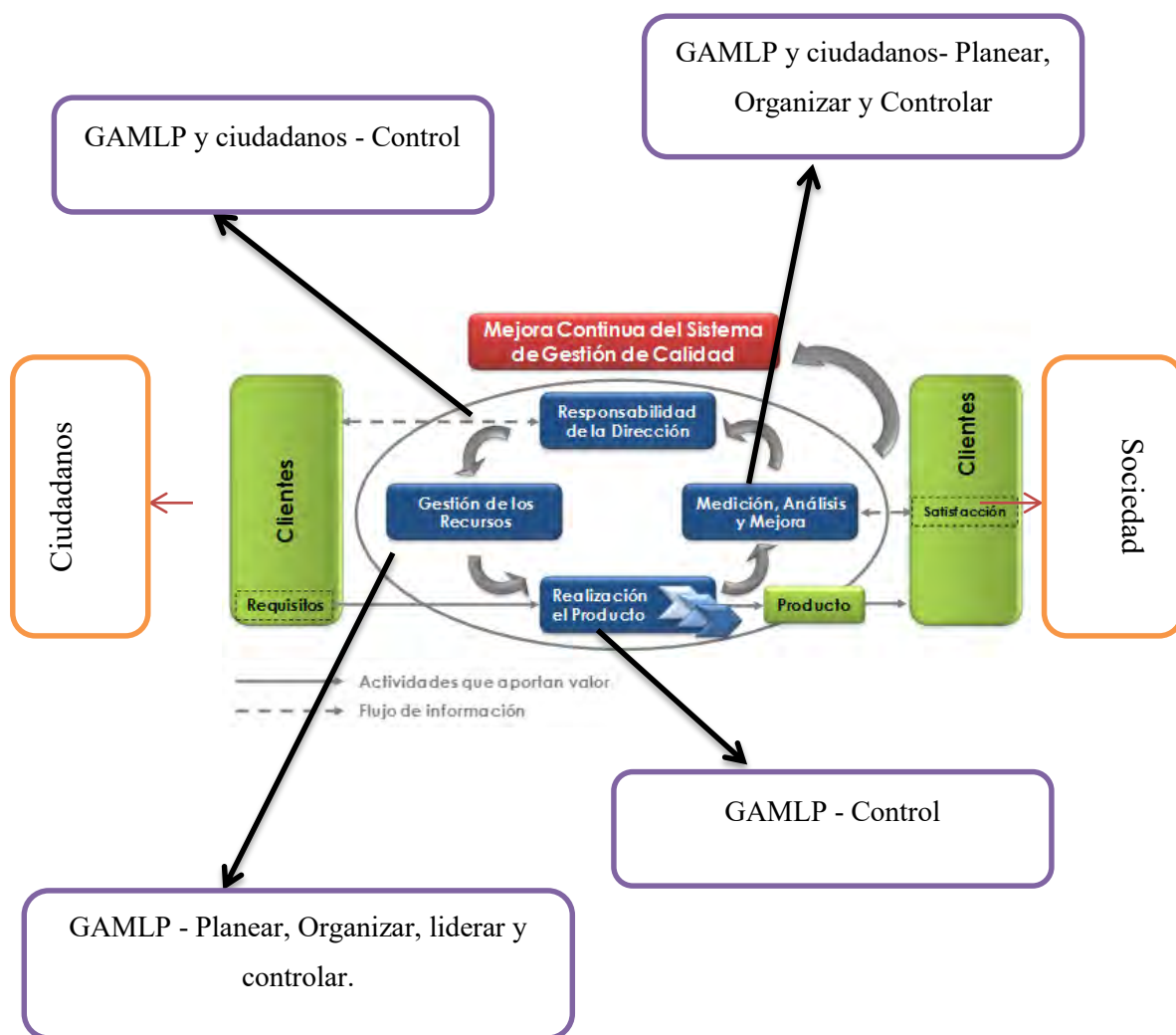
.....

SEGUNDA FASE - SEGUIMIENTO

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

❖ Mejoramiento continuo (eficacia y eficiencia)

El proceso de mejora continua en el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, que se aplica luego de responder a las necesidades de la planeación y el control será el siguiente:



Se debe buscar eficacia en la utilización de los recursos asignados a la institución, para su posterior revisión sobre el uso correcto.

Ver:<http://www.ibnorca.org/>

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)

Los riesgos inherentes que debe considerar el Gobierno Municipal de La Paz, al realizar sus procesos de mejora hasta el inicio de la certificación:

- Normativa legal modificable.
- Conmoción social.
- Cambio de autoridades sociales.
- Procesos regulatorios internos por el Sumariante.

B. Control o Existente (riesgos manejables y conocidos)

Los riesgos de control o existentes que debe considerar el Gobierno Municipal de La Paz, al realizar sus procesos de mejora hasta el inicio de la certificación:

- Elección de Presidente del Estado el 2020.
- 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 los mismos 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:

<u>Riesgos</u>	<u>Proceso para atender Riesgo</u>	<u>Probabilidad de ocurrencia</u>
Inherente		
Normativa legal modificable	Clave	Remoto
Connoción social	Clave	Remoto
Cambio de autoridades sociales	Estratégico	Probable
Procesos regulatorios internos por el Sumariante	Estratégico	Remoto
Control o Existente		
Elección de presidente del estado el 2020	Clave	Probable
Presupuesto para iniciar el proceso de certificación	Clave	Probable
Disponibilidades de ambientes de trabajo para equipo de certificación ISO.	Apoyo	Probable

Ver: explicación de los procesos para atender riesgos:

Proceso	Explicación
Estratégico	Se desarrollar un análisis y se formula una alternativa de solución en caso de ocurrencia.
Clave	Se formula un proceso de contingencia y se monitorea de manera continua, ya que afecta directamente a los objetivos. Esta compuestas por varios medidas de apoyo.
Apoyo	Se desarrollar medidas correctivas en un solo factor o medida.

Probable: Que sucederá en un 51 %.

Remota: Que no es probable que ocurra.

Ambos criterios son tomados en cuenta a la percepción de los resultados obtenidos y la experiencia del equipo de seguimiento.

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

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 utilizará 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 base imponible del IMPBI según la norma ISO 9001, se procede a realizar una última confirmación de la realización de las mejoras.

Para esto se realiza y llena el siguiente dato:

<u>Dimensiones</u>	<u>Planificar</u>	<u>Hacer</u>	<u>Verificar</u>	<u>Actuar</u>
Infraestructura	Revisión final	Realizar la revisión.	Verificar la revisión con el equipo.	Observaciones
Acceso a la vivienda	Revisión final	Realizar la revisión.	Verificar la revisión con el equipo.	Observaciones
Servicios Básicos	Proyecto de mejora.	Cotización.	Comparar cotización.	Enviar el proyecto de mejoras de la infraestructura.
Proceso de información	Proyecto de mejora.	Cotización.	Comparar cotización.	Enviar el proyecto de la compra de nuevos materiales.

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

En cada cuadro se deberá informar si los procesos correctivos fueron atendidos.

P= planificar. - se planifico y se llevó a cabo según esto las mejoras interpuestas.

H= hacer. - se debe implementar algún otro proceso.

V= verificar. - se debe verificar o realizar seguimiento, medición a algún otro factor.

A= actuar. - se debe cambiar o tomar acciones.

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.)

Se debe solicitar con anterioridad el presupuesto con el que se cuenta para la mejora de la infraestructura y la compra de nuevos medios tecnológicos.

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.)

Se debe prevenir que el proyecto sea conocido a las nuevas autoridades, en el momento que ocurra el cambio de la misma.

Observaciones:

.....
.....
.....
.....
.....

Firmas y Avals del presente estudio:

.....
Lic. Víctor Willy Patana Paredes
Responsable

Equipo de trabajo (Unidades involucradas):

Unidad Jurídica
Unidad Administrativa
Unidad RRHH
Unidad de Planificación

Fecha de conclusión del trabajo: xx de xxxx del 2021

Lugar: La Paz - Bolivia

Archivo: 77/VW

4.3.3 MANUAL DE CALIDAD.

La Propuesta del Manual de Calidad para el Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles para el proceso de recaudación, con enfoque en la Norma ISO 9001:2015, así como su Flujograma. Asimismo se realizó el curso de *“Formación de Auditores en Sistemas Integrados de Gestión NB/ISO 9001:2015; NB/ISO 14001:2015; NB/ISO 45001:2018”*, realizado por el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad, realizado del 20 de Abril al 3 de Mayo del 2020, para poder realizar el Manual de Calidad. Ver **Anexo D**

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En función a la documentación recolectada y el análisis efectuado, para el planteamiento de la propuesta, se tiene las siguientes conclusiones:

Se describieron e identificaron los factores técnicos aplicables al cálculo del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, los cuales tienen incidencia en la mejora del proceso de recaudación, identificando principalmente información desactualizada de la valoración económica, para la propiedad de un bien inmueble en el Municipio de La Paz. A través de la encuesta y la entrevista se evidenció que el autoevaluó no permite contar con información precisa y concreta respecto al valor imponible de bienes inmuebles. Este suceso se produce principalmente por la falta de veracidad en los datos registrados por el contribuyente.

La aplicación de los instrumentos, permitió identificar los factores técnicos necesarios para la mejorar el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, basado en un enfoque ISO 9001:2015, las cuales son: infraestructura, procesos de información, los servicios y los accesos de vía. Toda vez que la normativa tributaria, sobre el proceso de recaudación del impuesto, carece de objetividad y se establecido considerando la alícuota, como factor principal. Siendo que por las características socioeconómicas del municipio de La Paz, no permite establecer como real los datos proporcionar por el contribuyente.

Según la información recolectada a través de las encuestas y entrevistas se interpretaron los resultados, para analizar el proceso de recaudación impositiva. Considerando el enfoque de mejora continua establecida en la norma ISO 9001:2015, para identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

A partir del análisis e interpretación, es posible mejorar el proceso de recaudación para el Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles de La Paz, presentándose como una opción el Modelo de un sistema de gestión de calidad para dicho proceso, basado en el enfoque de la norma ISO 9001:2015, que está compuesto por el Manual de Sistema de Calidad para el Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz, flujograma

de proceso de recaudación y el establecimiento de una norma jurídica que establezca el desarrollo permanente de la mejora continua.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda que, en función a las debilidades y amenazas identificadas en el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, se pueda establecer mayor atención por parte de las autoridades para la mejora continua. Partiendo de la forma de aplicación del autoevaluó, por la cual amerita contar con procesos y procedimientos actualizados, que permita responder y contribuir con un efectivo pago por concepto de impuesto.

Las bases que se establecen en el proceso de recaudación, en relación a la Norma ISO 9001:2015, deberán ser consideradas como un mecanismo alternativo, para la mejora continua de los procesos impositivos internos que tiene la Administración Tributaria del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz; considerando a este efecto, los conceptos y procedimiento de calidad de la norma ISO 9001:2015, para presentar mejores niveles de desarrollo y rendimiento normativo, administrativo y operativo. De tal manera que el Manual de Calidad, realizado en la presenta tesis, podría ser considerada como base para el desarrollo de procesos y procedimientos, que puedan mejorar los niveles de recaudación.

Se debe realizar una socialización de las mejoras en el proceso de recaudación a los ciudadanos, a fin de crear certidumbre en los contribuyentes y permitir el cumplimiento voluntario, de tal manera que exista una recaudación óptima y eficaz. A través de un proceso de certificación del proceso de recaudación, se generara una nueva política tributaria en el entorno nacional, partiendo de la técnica de una información adecuada y necesaria sobre el valor del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles.

Por último, se recomienda que se aplique la formulación de condiciones mínimas para la certificación del proceso de recaudación impositiva, basado en la mejora de los factores técnicos aplicables, al cálculo de la base imponible, por intermedio de la Norma ISO 001:2015, para el Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles del Municipio de La Paz. De tal manera que se pase de un autoevaluó a un avaluó fiscal, con características propiedad de la sistema de gestión de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Código Civil Boliviano. (2006). *Código Civil Boliviano*.

Colmeiro. (2020). *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.

García, R. (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>

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. (23 de Noviembre de 2017).
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. 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. (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>

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

Mexico, M. d. (2010). *Impuestos*. Mexico DF.

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

Musgrave, Musgrave and. (2007). *Hacienda Pública*. Publica.

[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. (2015). *Economia Fiscal*.

Paz H., H. (2017). *Los tributos*. La Paz: Amigos del libro.

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). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Servicio de Impuestos Nacionales - <https://www.impuestos.gob.bo/>. (2014). *Historia de los Impuestos*. La Paz -Bolivia.

Stiglitz Joseph. (2003). *La Economía del sector Público* (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.gamlp.bo. (1 de Diciembre de 2017). www.gamlp.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.gamlp.gob.bo. (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

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>

GLOSARIO

Bienes Públicos: Es aquel que pertenece o es provisto por el Estado y que todos podemos usar y disfrutar sin excluir a nadie, tales como las fuentes de agua de la ciudad, las calles, etc.

Contribuyente: Es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

Impuesto: Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.

Deberes: Son las tareas que cada uno está comprometido a cumplir, es decir, las obligaciones que debemos desarrollar no solo por nuestro bien sino por el bien de todos.

Declaración Jurada: Es la forma mediante la cual el contribuyente da constancia de los servicios prestados, las ventas realizadas y/o las retenciones efectuadas dentro de un periodo determinado, así como de los ingresos, costos y gastos de toda su actividad económica, con el objetivo de pagar los impuestos correspondientes.

Estado: Es el responsable de suplir los servicios y obras públicas que necesitamos en nuestro país y de hacer que estas funcionen de una manera adecuada.

Gasto Público: Es el gasto realizado por el sector público en un periodo determinado, de acuerdo con los planes de trabajo y los presupuestos establecidos para cada institución de dicho sector.

Ingreso: Es lo que el Estado recibe de diferentes fuentes para satisfacer las necesidades de la sociedad, siendo la fuente principal, las recaudaciones tributarias.

ANEXOS

Anexo A: Normas ISO 9001: 2015 – Sistemas de gestión de la calidad Requisitos

Norma Boliviana

NB/ISO 9001

Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

Tercera revisión

ICS 03.120.10 Gestión y aseguramiento de la calidad

Diciembre 2008

Correspondencia:

Esta norma es idéntica a la norma ISO 9001:2008 "Quality management systems - Requirements"

Instituto Boliviano de Normalización y Calidad



Anexo B: Encuesta

ENCUESTA

La presente **encuesta** será de utilidad para la tesis “*“Diseño de un modelo de sistema de gestión de calidad en el proceso de recaudación del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles del municipio de La Paz, basado en el enfoque de la norma ISO 9001:2015, en la gestión 2020, para la certificación internacional.”*”, por lo cual sus respuestas solo tendrán un valor informativo.

Encierre en un círculo su respuesta:

Pregunta: ¿Su vivienda es propia?

- a) Si b) No

Pregunta 1. ¿De qué material está construido su vivienda?

- a) Ladrillo b) Adobe c) Ladrillo y adobe d) otro material

Pregunta 2. ¿Cuántos piso tiene su casa?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 o mas

Pregunta 3. ¿Con qué servicios cuenta usted en su vivienda? (Puede marcar más de una opción)

- a) Agua b) luz c) gas d) internet

Pregunta 4. ¿Cuál es el tipo de material que tiene la vía principal para el acceso a su vivienda?

- a) Asfalto b) adoquín c) piedra d) tierra

Pregunta 5. ¿Cuáles son las áreas de equipamiento que tiene la zona donde se encuentra su vivienda? (Puede marcar más de una opción)

- a) Hospital o centro de salud b) Estación Policial c) Mercado
d) Plazas o Canchas e) Casa Comunal

Pregunta 6. ¿Cuenta con servicio de transporte público por inmediaciones de su vivienda?

- a) Si b) No

Pregunta 7. ¿Su vivienda cuenta con acceso a vías alternas (gradas, callejones o calles alternas)?

- a) Si b) No

Gracias por su ayuda

Anexo C: Entrevista

ENTREVISTA

La presente **entrevista** será de utilidad para la tesis *“Diseño de un modelo de sistema de gestión de calidad en el proceso de recaudación del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles del municipio de La Paz, basado en el enfoque de la norma ISO 9001:2015, en la gestión 2020, para la certificación internacional.”*, por lo cual sus respuestas solo tendrán un valor informativo.

Responda las siguientes preguntas por favor:

Pregunta 1.- ¿Conoce el actual proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles? (Si conoce podría realizar una explicación breve de la forma de cálculo)

.....
.....
.....
.....

Pregunta 2.- ¿Considera que el proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, responde a la realidad de económica de los habitantes del municipio de La Paz? (Porque)

.....
.....
.....
.....

Pregunta 3.- ¿Considera que debe existir una mejora del proceso de recaudación del Impuesto Municipal a la Propiedad de Bienes Inmuebles, en el Municipio de La Paz? (Porque)

.....
.....
.....
.....

Gracias por su ayuda

Anexo D: Manual de Calidad

Anexo E: “Formación de Auditores en Sistemas Integrados de Gestión NB/ISO 9001:2015;
NB/ISO 14001:2015; NB/ISO 45001:2018”

OV-FASIG-CO-G1-2020-35608



IBNORCA



EL INSTITUTO BOLIVIANO DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD
Otorga el presente:

CERTIFICADO

A: *VICTOR WILLY PATANA PAREDES*

Por haber aprobado el curso online:

**FORMACION DE AUDITORES EN
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION
NB/ISO 9001:2015; NB/ISO 14001:2015;
NB/ISO 45001:2018**

Realizado del 20 de Abril al 3 de Mayo del 2020.

Con una carga horaria de 35 horas.

Andrea Sandi Torrico
DIRECTORA REGIONAL

Edgar Miranda Sanga
DOCENTE

BOLIVIA, Mayo de 2020

www.ibnorca.org

Miembro de la Organización Internacional de Normalización - ISO

