



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Carrera de Ciencias Fiscales

Campus Bárbula



**Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área
de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto
Cabello Estado Carabobo**

Autores:

Quintero Karianny

Sandoval Luis

Tutor:

Número de Expediente: _____

Richard Zambrano



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Carrera de Derecho, Estudios Políticos y Ciencias Fiscales

Campus Bárbula

**Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área
de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto
Cabello Estado Carabobo**

Autores:

Quintero Karianny

Sandoval Luis

Tutor:

Número de Expediente: _____

Richard Zambrano



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Carrera de Ciencias Fiscales

Campus Bárbula



**Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de
Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello
Estado Carabobo**

Autores:

Quintero Karianny

Sandoval Luis

Tutor:

Richard Zambrano

Campus Bárbula, junio de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA



**Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de
Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello
Estado Carabobo**

Tutor: Richard Zambrano

Autores:

Quintero Karianny

Sandoval Luis

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
De Licenciado en Ciencias Fiscales**

Campus Bárbula, marzo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS FISCALES
CAMPUS BÁRBULA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de
Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello
Estado Carabobo**

Tutor:

Richard Zambrano

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Carrera de Ciencias Fiscales

Campus Bárbula.

Por. **Richard Zambrano**

C.I.: 9.962.334

Campus Bárbula, Junio de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO, ESTUDIOS POLÍTICOS Y CIENCIAS FISCALES

CAMPUS BÁRBULA

CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

N° Exp _____

Periodo Lectivo: _____

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo

Elaborado y Presentado por:

Quintero, Karianny	20.555.000	Ciencias Fiscales
Sandoval, Luis	24.914.921	Ciencias Fiscales

Alumno(s) de esta Carrera, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

☐

Aprobado

☐

Aprobado Distinguido

☐

Aprobado Meritorio

☐

Rechazado

JURADOS

Richard Zambrano

TUTOR (COORDINADOR)

Yolanda Chávez

MIEMBRO PRINCIPAL

Johan Chacón

MIEMBRO PRINCIPAL

Mirian González y Lucy Ferrer

SUPLENTE

En Valencia a los 27 días del mes de Junio del año 2017

DEDICATORIA

Principalmente este trabajo va dedicado a Dios por darme la oportunidad de vivir esta experiencia, por ser quien en todo momento me ampara y protege ante los obstáculos que se nos presentan y me ayuda con su fuente de luz

A mis profesores, quienes dieron el todo por inculcar sus conocimientos en los estudios, al igual que a todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible que lograra esta gran meta.

A mi Madre Karelys Díaz que es la verdad plena de esta lucha, a quien le debo el don de la vida y que ojala este siempre conmigo para dedicarle cada triunfo que me da la vida.

A mis abuelos por darme su apoyo en todo momento, no hay como agradecerles tanto cariño.

A todos mis amigos y ahora colegas, mil gracias por todos los momentos que pasamos juntos

Finalmente a la Universidad de Carabobo, gracias por esa inolvidable oportunidad que me brindaron y así poder superar esta otra etapa de mi vida.

Mil gracias a todas aquellas personas por su ayuda y así poder decir: LO LOGRE.

Quintero Karianny

DEDICATORIA

Hoy, después de tanto esfuerzo, empeño, dedicación, motivación por parte de mis profesores, de mis familiares, esposa y compañeros de clases; me encuentro disfrutando del logro de otra meta cumplida.

A Dios, por haber derramado sobre nosotros salud, vida y sapiencia para poder hilvanar nuestras ideas y poder concluir nuestro trabajo de grado.

A mi abuela Celinda por brindarme en primer instancia su apoyo físico y luego su amor y su apoyo de forma incondicional para seguir adelante con mi desarrollo personal e intelectual.

A mi madre Celinda, hna. Cristina, sobrino Cristian por ser mis pilares fundamentales, quienes me transmitieron seguridad, responsabilidad, alegría y felicidad en toda mi carrera universitaria.

A mi esposa Florisbert por contagiarme con su carisma, brindarme su amor su apoyo físico e incondicional y por inspirarme cada día a ser un mejor amigo, hijo, hermano, tío y sobre todo mejor esposo.

A mis amigos y colegas, quienes hicieron de esos días tensos, largos, tristes y alegres los mejores de mi vida universitaria.

Sandoval Luis

RECONOCIMIENTO

A Dios.

Quien hizo que fuéramos más valientes en todas las situaciones que se presentaron.

A Nuestros Padres

Que con su amor y trabajo nos educaron y apoyaron en toda nuestra formación profesional. Gracias a ustedes, a nuestras hermanas (o) que de una u otra forma a lo largo de nuestras vidas han estado en ella, para reír, llorar y solidarizarnos, a nuestros abuelos por ser unos de los principales motores de nuestros sueños, gracias a cada uno de ustedes por cada día confiar en nosotros, creer en nosotros y nuestras expectativas, por acompañarnos cada larga y agotadora noche de estudio, por anhelar y desear lo mejor para nuestras vidas, muchas gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que nos guiaron durante nuestras vidas

A nuestras parejas

Siendo ustedes una gran motivación encaminado al éxito, fue el componente perfecto para poder lograr y alcanzar esta dichosa y muy merecida meta en la vida el poder haber culminado esta tesis con éxito y poder disfrutar del privilegio de ser agradecido y ser grato con esas personas que se preocuparon por nosotros en cada momento y que siempre quisieron lo mejor para nuestro porvenir; a ustedes Florisbert de Sandoval y Luis Da Nobrega mil gracias.

Finalmente a Nuestros Profesores

Quienes aportaron los conocimientos necesarios para completar nuestra formación profesional y personal, por cada enseñanza recibida que conservamos con mucho cariño. Especialmente: Gloria Cobaleda, Wilman Ríos e Iraida Rodríguez.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Formulación del Problema.....	7
1.3 Objetivo General.....	7
1.4 Objetivos Específicos.....	7
1.5 Justificación.....	8
 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	11
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.3 Bases Legales.....	26
2.4 Definición de Términos Básicos.....	32
 CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Paradigma de la Investigación.....	34
3.2 Tipo de Investigación.....	35
3.3 Diseño de Investigación.....	36
3.4 Población.....	37
3.5 Muestra.....	39
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.7 Validez del Instrumento.....	44
3.8 Confiabilidad del Instrumento.....	45
3.9 Tratamiento de la información.....	47
 CAPITULO IV. LA PROPUESTA	
4.1 Presentación de la Propuesta.....	57
4.2 Objetivos de la Propuesta.....	57
4.3 Justificación de la Propuesta.....	57
4.4 Alcance.....	58
4.5 Fundamentación de la Propuesta.....	58
4.6 Análisis de la Factibilidad.....	59
4.6.1 Factibilidad Económica.....	59

4.6.2 Factibilidad Técnica.....	59
4.6.3 Factibilidad Operativa.....	59

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	60
5.2 Recomendaciones.....	61

Cronograma

Referencias

República Bolivariana de Venezuela
Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Escuela de Ciencias Fiscales

Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicado en Puerto Cabello Estado Carabobo.

Autores: Quintero Karianny
Sandoval Luis
Tutor: Richard Zambrano
Fecha: Junio 2017

RESUMEN

La presente investigación centra su objetivo general en elaborar un manual de operaciones llevadas a cabo en la empresa Bolivariana de Puertos S.A., ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo, con el fin de hilvanar las ideas de los expertos en el área que hacen vida dentro de la empresa. Razón por la cual se visitó a la misma para poder llevar a cabo la recolección de toda la información necesaria y así diseñar un manual óptimo, eficaz y eficiente para las operaciones portuarias realizadas en la empresa. Se concluyó el mismo con el diseño del manual, el cual permitirá a la organización una mayor fluidez en la realización de las actividades optimizando progresivamente tanto en materia de recursos humanos como en la productividad y recomendación a nivel internacional por la eficacia laboral dentro de la empresa.

Descriptores: Manual de operaciones, optimización, productividad, operaciones portuarias.

INTRODUCCION

Existen diferentes tipos de operaciones en el ámbito aduanero denominados importación, exportación y tránsito; todas ellas se realizan diariamente en Venezuela con la finalidad de cumplir con el proceso de nacionalización de las mercancías que son objeto de una operación de comercio internacional, las cuales son llevados a cabo por distintos auxiliares de la Administración Aduanera y el Seniat, para poder cumplir así con todos los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Aduanas, su Reglamento y demás argumentos jurídicos.

Cabe señalar que estos auxiliares en el proceso logístico que llevan a cabo contribuyen a la economía nacional en todos los sentidos, y es a través de estas empresas que se desarrolla la economía específicamente en el intercambio del comercio efectuado en el Puerto de Puerto Cabello, administrado por la sociedad mercantil adscrita al Ministerio del Poder Popular para el Transporte denominada Bolivariana de Puertos, S.A., apegados a su objeto social entre los cuales se destaca ser administrador y operador portuario además de auxiliar de la administración aduanera venezolana respectivamente, contribuyendo a su vez con la economía del país, a través del pago de sus impuestos y prestación de servicios.

Tomando en cuenta que en la actualidad debido al desarrollo tecnológico, económico, social y cultural que se ha desarrollado en Venezuela, además a la crisis económica y la situación riesgo país que se presenta, es menester que las actividades que son desarrolladas dentro del territorio nacional influyan en el desarrollo económico del mismo siendo enfocadas en procesos netamente eficientes y efectivos; y más cuando un Estado adopta una figura interventora dentro de la economía, debido a que este debe procurar mejorar todas las áreas estratégicas, como lo es la actividad portuaria, para prevenir la existencia de fenómenos que se puedan presentar en la estructura operativa y funcional del Estado y a su vez en la economía nacional.

Por tal razón y debido a la diversificación operativa que existe en el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A, ubicado en el Puerto de Puerto Cabello, y la inexistencia de procedimientos formales a través de manuales en este caso vinculados al régimen de importación, y por la aplicación de formas de trabajo empíricas efectuadas por directrices que no están normadas, en el desarrollo diario del personal operativo de la estatal mencionada; se considera el desarrollo de un proyecto para la creación de un Manual de procedimientos Operativo específicamente en el área de Importación, con la intención de que se relacione a través de esta herramienta las actividades, tareas y responsabilidades del personal operativo que hace vida en ese departamento identificando sus funciones y de esta manera estandarizar el uso y manejo de las labores de descarga y desestiba en las actividades operativas.

El presente estudio está compuesto de cinco (05) capítulos, en los cuales se desarrollarán diversos temas que conforman las fases en que fue realizada la investigación.

Capítulo I: A efecto de la misma se formula y justifica el problema de modo que el lector ubique en el tópico que se quiere investigar; así mismo, se señalan los objetivos generales y específicos que se persiguen con el siguiente trabajo y justificación de la investigación.

Capítulo II: Describe los antecedentes de la investigación, presupuestos teóricos referenciales, fundamentos jurídicos y glosario de términos. Este aspecto se refiere al conjunto de aportes teóricos, existentes sobre la situación objeto de estudio; estos se encuentran contenidos en fuentes documentales. Refleja las implicaciones del estudio, su relación con otras áreas de conocimiento. Toda esta información está sustentada científicamente, es decir, especificado por el autor que la emitió.

Así mismo, se describe el **Capítulo III:** Donde se refleja Marco Metodológico, Aquí se presentan los métodos a emplear en la presente investigación tales como: diseño, tipo, nivel y modalidad de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y tratamiento de la información.

Seguidamente se describe el **Capítulo IV.** Denominado análisis de los datos se presentan el análisis e interpretación de los resultados aplicado a la muestra seleccionada. Por otro lado, se hace referencia al **Capítulo V.** Denominado la propuesta, finalmente se presenta la propuesta, sus objetivos, justificación de la misma, haciendo referencia a la factibilidad de la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La globalización de los mercados internacionales ha originado que la comercialización entre países se haga más frecuente cada día. La variación del valor de las monedas distintas al dólar, el exceso de oferta de mano de obra de países sub desarrollados y las políticas de las grandes franquicias productivas e industriales del mundo han originado que grandes Empresas alojasen sus grandes industrias de producción, en busca de conseguir una mano de obra más económica que arrojen como resultado final una disminución en la cadena de producción de un bien y el precio del producto final sea un poco más bajo que producirlo en los países desarrollados.

Como resultado de toda esta actividad tenemos un aumento considerable en la actividad portuaria de estos países Sub-Desarrollados; en la que dicha realidad no se escapa Venezuela, ya que en el siglo XIX este país fue denominado por grandes periódicos y revistas internacionales como “Venezuela, el País de las oportunidades”. Un sin fin de riquezas naturales, tierras fértiles, clima árido y con puertos comerciales prestos para la el transporte de mercancía hacia América del Norte, América Central y el resto del mundo, fueron los factores determinantes para que la actividad económica y portuaria en Venezuela de desarrollase en aquel entonces.

Con el fin de lograr expandirse de manera integral, los países tratan de establecer relaciones internacionales en los aspectos: político, comercial y cultural. Ninguna nación puede considerarse autosuficiente aunque cuente con riquezas, y debido a que siempre necesitará del apoyo de otros países que puedan proveerle los recursos de los cuales carece, siempre bajo la influencia de

negociaciones y acuerdos internacionales destinados a establecer normas y suplir necesidades. Es por ello, que algunos autores definen al comercio internacional como los intercambios de todos los países del mundo entre sí.

La comercialización a nivel internacional es un recurso importante con el que cuentan las empresas desde hace muchos años y aún más en la actualidad, pues esta permite entre otras cosas, el reconocimiento ante los mercados extranjeros, y debido a esto, la mayoría se mantiene en la búsqueda de estrategias que les permita llevar sus productos a otros países.

Dentro de esta perspectiva es importante señalar que mantener un sistema operativo de importación y exportación eficiente y efectivo dentro de los puertos venezolanos es de suma importancia para que la realización de esos procedimientos sea de manera rápida, segura y productiva, tanto para las empresas que importan y exportan, como para los agentes aduanales que representan a esas empresas y para el Estado ya que a través de esas operaciones obtiene un porcentaje de ganancia por el uso de la infraestructura portuaria.

Por consiguiente vale la pena acotar que el Puerto de Puerto Cabello es conocido como el “Puerto Principal de Venezuela” donde las operaciones de carga y descarga son llevadas a cabo por la empresa Bolivariana de Puertos, S.A, empresa dedicada a la conservación, administración, acondicionamiento y mantenimiento de la infraestructura portuaria.

En ese sentido y valorando la importancia y repercusiones que tiene el desarrollo de las actividades de importación en la cadena logística, y a raíz de la visita realizada en función del levantamiento de información inherente al desarrollo de esta investigación se pudo evidenciar las debilidades existentes desde el punto de vista de ejecución de los procedimientos que corresponde a la importación. Situación que radica en la inexistencia de manuales que permitan identificar las funciones a ejecutar por el personal operativo de cada uno de los

patios y almacenes, además del desconocimiento relacionado a las tareas y responsabilidades dentro de este proceso de descarga o desestiba de la carga.

Aunado a esto se adiciona la duplicidad de funciones, todo ello en vista del desconocimiento y aplicación empírica o por analogía de acuerdo a las directrices impartidas por superiores inmediatos que no necesariamente han sido formados en el área del negocio portuario, trayendo como consecuencias retrasos en la presentación de actas de recepción que agilicen los procesos de nacionalización, ineficiencia en la modulación y ubicación de la carga en patios y almacenes, además de re-procesos en la presentación documental en las operaciones a lo que respecta el área de importación, asociado a la falta de tecnología y aplicación de normas de calidad que contribuyan al proceso fluido, efectivo y simple que representa las operaciones portuarias.

Es por ello hemos considerado, desarrollar una investigación que permita elaborar una propuesta de diseño de un Manual de procedimientos Operativos orientado en el Área de Importación de la empresa Bolivariana de Puertos, ubicada en Puerto Cabello. En base a lo antes expuesto, se deriva la importancia y el beneficio que generaría elaborar una un manual operativo para esta empresa con la intención que este sea llevado a la praxis para facilitar los procedimientos de importación y generar así un trabajo más factible y ágil para todos los usuarios que se benefician de este.

De igual manera en esta investigación, se atenderá uno de los aspectos que se considera es importante revisar para corregir una significativa debilidad que posee el área de importación y que ha sido perfectamente identificada. Donde se refiere a los mecanismos de ejecución que se deben llevar a cabo para cumplir con las funciones del área precitada, debido a que se aprecia que hay ausencia de estos procesos. De allí, que surjan la siguiente interrogante:

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son las consecuencias que se derivan por la inexistencia de un manual de procedimientos operativo en el área de importación de la empresa Bolivariana de Puertos Puerto Cabello ubicada en el estado Carabobo?

1.3 Objetivo General

Elaborar una propuesta de diseño de un manual de procedimientos operativo relacionado al área de importación en la empresa Bolivariana de Puertos S.A., ubicada en el Puerto de Puerto Cabello en el estado Carabobo.

1.4 Objetivos Específicos

1. **Diagnosticar** la situación actual en el desarrollo de las funciones operativas en el Área de Importación en la empresa Bolivariana de Puertos S.A., en el Puerto de Puerto Cabello.
2. **Identificar** los procesos inherente a la descarga de mercancía en el Área de Importación de en la empresa Bolivariana de Puertos S.A., en el Puerto de Puerto Cabello.
3. **Determinar** la factibilidad del Diseño del Manual de Procedimiento del área de Importación de la empresa Bolivariana de Puertos S.A., en el Puerto de Puerto Cabello.
4. **Diseñar** un plan estratégico integral para la propuesta de desarrollo del manual de procedimientos Operativos en el Área de Importación para la empresa Bolivariana de Puertos S.A., en el Puerto de Puerto Cabello.

1.5 Justificación del Problema

El mundo de las actividades portuarias en Venezuela en todo lo que fue el siglo XIX fue influenciado por tendencias políticas las cuales repercutían en

muchos aspectos, afectando así en muchas oportunidades la fluidez en las áreas operacionales.

El proceso de desaduanar las mercancías que llegan al país (importación) y las que son enviadas al exterior (exportación), requiere la disponibilidad de un personal que realice la labor operativa, y de otro que la supervise o efectúe el chequeo reglamentario, de acuerdo a los procedimientos legales y medidas administrativas dispuestas dentro del marco legal aduanero vigente, por las autoridades competentes y con las atribuciones de las distintas aduanas habilitadas en el territorio nacional. Desde el año 1996, Venezuela suscribió su incursión en la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y ha hecho énfasis en la modernización de su estructura aduanera. Las aduanas se encontraban orientadas al aspecto recaudador de impuesto, pero hoy en día están preparadas para responder a las complejidades del entorno aduanero.

El costo de transporte se convierte en el elemento fundamental para el comprador (importador) a la hora decidir importar de uno u otro lugar o prescindir del uso de productos importados. De esta manera, los precios y la calidad del servicio de transporte marítimo influyen en el costo final de la mercancía exportada/importada, y por lo tanto, el aumento o disminución de los fletes (costo del alquiler del espacio en el buque) determina en un porcentaje importante la competitividad de las mercancías de cualquier país en el exterior.

El puerto es un eslabón vital dentro de la cadena de transporte, influenciado hoy en día por los avances tecnológicos, las nuevas tendencias gerenciales y los mercados comunes, además de ser entes expuestos a profundas reformas institucionales, producto de los programas estructurales de ajustes económicos, adelantados por los organismos multilaterales de ayuda financiera.

Los puertos modernos, por otra parte, han dejado de ser simples puntos de transferencia de mercancías y pasajeros tierra/mar y viceversa, para convertirse en

verdaderas plataformas logísticas de transporte, lo que les ha convertido en recintos altamente especializados, rodeados por áreas industriales y actividades secundarias que agregan valor a las mercancías que entran o salen por ellos. Por otra parte, en el contexto nacional, el sistema portuario nacional ha sufrido durante los últimos años, drásticos y significativos cambios en su organización, representados por la liquidación del Instituto Nacional de Puertos (INP), la privatización de los servicios portuarios, la descentralización administrativa de los puertos de uso comercial y culminando este proceso con la creación de la Bolivariana de Puertos (BOLIPUERTOS), S.A.

Bolipuertos S.A. es una empresa la cual tiene por objeto la gestión, acondicionamiento, administración, desarrollo, mantenimiento, conservación y aprovechamiento de los bienes y servicios que comprenden la infraestructura portuaria; a los fines de desarrollar un Sistema Portuario Nacional seguro, moderno, eficiente, con servicios de calidad, en beneficio de la comunidad y la dinamización de la economía Nacional y el Comercio Internacional. Ente que en su momento estuvo adscrito al Ministerio de Finanzas, luego paso al Ministerio de Infraestructura (MINFRA), posteriormente al ministerio de transporte y Obras Públicas, al Ministerio del Poder Popular para Transporte y Comunicaciones, seguidamente al Ministerio de Transporte Acuático y Aéreo y actualmente está bajo la regulación del Ministerio del Poder Popular para Transporte Terrestre.

Como resultado de todo este proceso de reversión al poder público nacional, fue creado el 24 de marzo de 2009 Bolivariana de Puertos (Bolipuertos), S.A, según la Gaceta Oficial N° 39.146 con el objetivo de modernizar, recuperar y equipar los puertos de la República Bolivariana de Venezuela.

La situación descrita con anterioridad ha de denominarse como una situación compleja de muchos cambios, situaciones que generan que en la creación de nuevos organismos existan vacíos bien sea legales, estructurales o detalles que a la hora de la creación fueron pasado desapercibidos.

Con fundamento a lo indicado, se pudo evidenciar que Bolipuertos Puerto Cabello carece de procedimientos, procesos, manuales y normativas tanto administrativos como operativos enfocados a todos los tipos de servicios que presta especialmente en el tema que estamos investigando como es el asociado al desarrollo de las funciones inherentes al área de Importación.

Esta investigación se fundamenta desde el punto de vista empresarial debido a que realizará aportes que permitan corregir omisiones estructurales además de desarrollar un documento que contribuya en los futuros procesos adoptados en el área de importación de carga.

En lo que respecta al aspecto metodológico, servirá de apoyo como antecedentes a posteriores trabajos que tengan similitud con el tema objeto estudio y de referencia a instituciones académicas en lo que concierne al diseño de propuestas de elaboración de manuales de procesos operativos.

Finalmente, desde el punto de vista social, este trabajo de grado se fundamenta debido a que las importaciones generan fuentes de trabajo, y se necesita de personal calificado en técnicas de carga para la ejecución de esta actividad. También, como ciudadanos porteños, se siente el interés de que todos los cambios que se van generando en el entorno, no solo examinando sus causas y consecuencias sino que a través de investigaciones como éstas, se va indagando el tema como un fenómeno que conlleva a fomentar propuestas de diseños de manuales que contribuyan a orientar al personal actual y futuro en la derivación de resultados efectivos de acuerdo a las vivencias en el mercado laboral portuario.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Fidias Arias (2006), Plantea que el marco teórico o marco referenciales el producto de la revisión Documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, concepto y definiciones, qué sirven de base a la investigación por realizar.

2.1 Antecedentes de la investigación

Según Arias (2004), se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o propuestos objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. También “Los antecedentes reflejan los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.”

Por consiguiente se puede decir que los antecedentes que se presentarán, han sido seleccionados de manera cuidadosa por la vinculación de forma directa e indirecta con nuestro tema objeto de estudio, contenido que argumenta una relación estrecha y que aportan a este trabajo de grado conceptos, procedimientos y modos de realizar las tareas propuestas en ella, basado en investigaciones pasadas, orientadas al tema tratado.

A continuación, se hace referencia a cuatro (04) antecedentes, los cuales coadyuvaron al desarrollo de esta investigación:

Arenas, J. (2013), presentó su Trabajo de Grado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública,

titulado: “Manual de Descripción para el proceso de Liquidación de Importaciones en la empresa Vicson, S.A.”. El objetivo general consistió en: Proponer el desarrollo la actualización del manual de descripción para el proceso de liquidación de importaciones de la empresa Vicson, S.A,. El propósito fundamental de este estudio pretende resaltar la importancia de la actualización del manual de proceso de liquidación de las importaciones de la empresa precitada, como herramienta efectiva en la toma de decisiones en las organizaciones.

Se desarrolló un tipo de investigación enmarcado en un proyecto factible con diseño de campo. La población estuvo conformada por un total de 8trabajadores. Tomándose una muestra de cuatro (4) empleados ubicados en el área de administración y finanzas cuyas actividades laborales los vinculan con el tema objeto de estudio. Para la recolección de la información, se aplicó la técnica denominada revisión documental, observación directa y entrevista asociado a los instrumentos, notas de referencia bibliográficas, lista de observaciones y la guía de entrevista respectivamente.

Los datos obtenidos, fueron procesados, a través de la triangulación de información a través de los datos recopilados por los instrumentos previamente definidos. Los autores concluyeron que las estrategias constituyen una herramienta muy útil, ya que permiten medir los objetivos que se establecen.

Los resultados de esta investigación, condujeron al señalamiento de que hay que dejar a un lado el empirismo con el cual la empresa controla sus procesos e iniciarse con una metodología vigente para tales acciones.

Por otra parte, fue consultado el estudio elaborado por **Gómez, A. (2009)**, el cual realizó una investigación para optar por el título de Licenciado en Administración, Mención: Organización y Sistemas en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), titulada “Propuesta de un Plan de

Control de Gestión para la Entrada y Salida de Materiales del Departamento de Almacén de la tienda BECOCCCT”. Como objetivo general se planteó: Proponer un Plan de Control de Gestión Para la Entrada y Salida de Materiales del Departamento de Almacén de la tienda BECO CCCT. El autor de este estudio enfocó la investigación bajo la modalidad de un proyecto factible con diseño de campo. Utilizando Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos tales como:

La Encuesta y un Cuestionario con preguntas cerradas. Dentro de las conclusiones más relevantes, se señala que las auditorías internas en los procesos, permiten la detección de puntos críticos en las actividades llevadas a cabo y al mismo tiempo ir midiendo el cumplimiento de los objetivos a los efectos de cuantificarlos para apoyar a la toma de decisiones gerenciales.

Como recomendación se planteó la revisión constante de todos los formularios a fin de actualizarlos a las exigencias de la actual tecnología. El aporte de este estudio estuvo enfocado en la recopilación de bases teóricas relativas al control de gestión e indicadores de gestión.

Otra investigación consultada fue la realizada por **Hernández, E. (2009)**, en su Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciado en Administración, Mención: Organización y Sistemas en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), titulado: “Propuesta de un Programa de Control de Gestión basados en Calidad Total para los Procesos Administrativos de la Gerencia de Adquisiciones de INDULAC”. El objetivo general de esta investigación fue: Proponer un Programa de Control de Gestión basados en Calidad Total para los Procesos Administrativos de la Gerencia de Adquisiciones de INDULAC. La Metodología utilizada se basa en una investigación tipo proyecto factible con diseño de campo y nivel descriptivo. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados se sitúan en la observación directa, la encuesta, la revisión documental y un cuestionario de alternativas fijas.

Una de las conclusiones hace referencia a que las revisiones periódicas de los procesos dan como resultado la cuantificación de las desviaciones y en función de ello tomar las acciones correctivas pertinentes. El aporte de esta investigación, se sitúa en tomar en cuenta aspectos relativos a la cuantificación de los resultados de las entrevistas. Para ello se tomó en cuenta la forma de tabulación y gráficos de los datos obtenidos.

Finalmente, fue consultada la investigación realizada por **Velásquez, G. y Zambrano, R. (2009)**, las cuales desarrollaron y presentaron un Trabajo de Grado ante la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), para optar por el título de Licenciadas en Administración, Mención: Organización y Sistemas. El título del estudio fue: “Propuesta de un Plan de Control de Gestión para los Procesos del Departamento de Servicios Generales de la Alcaldía del Municipio Chacao”. Las autoras plantearon como Objetivo General: Proponer un Plan de Control de Gestión para los Procesos del Departamento de Servicios Generales de la Alcaldía del Municipio Chacao.

La investigación se realizó bajo la óptica de un proyecto factible con diseño de campo y nivel descriptivo. Utilizando técnicas e instrumentos de recolección de Información tales como: Entrevista y un Guión de entrevista aplicado a la población seleccionada, conformada por 12 trabajadores.

Dentro de las bases teóricas encontradas se resalta la importancia sobre el control de gestión, características, ventajas y finalidad. Así mismo, se destaca ciertos aspectos sobre indicadores de gestión y la eficiencia de su utilización, como lo más relevante.

Como conclusión, se tiene que la clave para el éxito, radica en tener la posibilidad de reorientarse hacia la transformación de los procesos y la tecnología que se utiliza.

De igual manera, se resalta que los programas de control de gestión están considerados como la herramienta más eficaz de la gerencia moderna, facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada proceso de forma particular.

2.2 Bases Teóricas

Pérez (2010), Las bases teóricas constituyen el corazón del trabajo de investigación, pues es sobre este que se construye todo el trabajo. Una buena base teórica formará la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ella no se puede analizar los resultados. La base teórica presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez.

Según Bavaresco (2006), las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento. El sustento de esta investigación proviene de la revisión bibliográfica de diversas investigaciones seleccionadas que tratan de esta investigación.

Estructura Operativa

Los que operan en una empresa, toman las decisiones, pero deben rendir cuentas a la parte funcional; por otra parte, quienes están en las áreas funcionales, piden cuentas, pero no meten sus manos en la operación. Carrizo (2002)

Por lo tanto, la estructura operativa encadena todos los procesos y actividades necesarias para que el colaborador pueda, de manera natural; definir, ubicar, diseñar, estructurar y renovar los procesos, en la búsqueda de hacer del mito de la mejora continua, una realidad.

El contexto estratégico competitivo (entorno competitivo, objetivos estratégicos, estrategias competitivas o de negocio) condiciona el diseño de la estructura operativa de cada unidad organizativa básica. Esta influencia se manifiesta tanto sobre las variables básicas de diseño (diferenciación de actividades, ámbito de control, delegación de autoridad, etc.), como sobre la forma de funcionamiento interno de la unidad organizativa (estructuras mecánicas u orgánicas).

La influencia de los objetivos y estrategias competitivas en la estructura operativa de funcionamiento se produce principalmente a través de su influencia en los niveles de incertidumbre, complejidad e interdependencia de las decisiones que deben ser adoptadas y la consiguiente capacidad de procesamiento de información requerida.

Las estructuras operativas pueden ser de dos tipos: burocráticas o mecánicas y adhocráticas u orgánicas.

- **La estructura burocrática o mecánica:** Se caracteriza por el empleo de procedimientos preestablecidos (alta formalización), una división estricta del trabajo, tanto a nivel horizontal como vertical y una alta centralización.

Se trata de una estructura eficiente pero rígida, que posee sistemas de información bien desarrollados. La estructura mecánica permite abordar tareas rutinarias y repetitivas y son aptas para entornos simples y estables.

- **La estructura adhocrática u orgánica:** Esta estructura es flexible y fluida, debido a la baja formalización de las actividades. Se fundamenta sobre las relaciones laterales y la descentralización de la toma de decisiones. La estructura orgánica permite abordar tareas complejas donde se produzcan muchos cambios y son aptas para entornos complejos y dinámicos. El poder está descentralizado en técnicos y profesionales responsables de las distintas tareas. Hay comunicaciones verticales y horizontales abiertas.

Aspectos Básicos de la Organización

- La estructura, es quizás la parte más básica de los elementos que corresponden a la dinámica administrativa.
- Las funciones, las jerarquías y actividades.
- Las funciones, niveles o actividades que están por estructurarse.
- La organización constituye el dato final del aspecto dinámico de la estructura; nos dice como y quien va a hacer cada cosa y como la va a hacer, cuando la organización está terminada sólo resta actuar, integrando, dirigiendo y controlando.

Diseño de la Organización

El diseño ideal depende de ciertos factores de contingencia como la habilidad, estructura, tamaño, tecnología, ambiente en donde este inmersa la empresa.

Dice Dubrin (2003), “que el diseño organizacional es el proceso de crear una estructura que se ajuste mejor a un propósito, estrategia y ambiente”.

Tipos de Organización

Según Dubrin (2003) los tipos de organización son:

- a) **Mecánica:** Se caracteriza por los siguientes aspectos: complejidad, formalización, centralización, es más efectiva en ambientes estables.
- b) **Orgánica:** Se caracteriza por: baja complejidad, formalización y descentralización, se desarrolla en ambientes dinámicos e inciertos.

Para llevar a cabo el proceso de organización, es necesario aplicar simultáneamente las técnicas y los principios organizacionales de ambos tipos, pero intentando delimitar la forma de organización más idónea en la situación específica que se esté manejando.

Etapas de la Organización

- a) **División del trabajo:** Separación y delimitación de actividades dando lugar a la especialización y perfeccionamiento del trabajo, se divide en jerarquización y departamentalización.
- b) **Coordinación:** Sincronización de recursos y esfuerzos de un grupo social para lograr los objetivos.

Los factores de los cuales depende la determinación de la clase de organización más adecuada son: Giro o magnitud de la empresa, Recursos, Objetivos, Tipo, y Volumen de producción.

Manuales

Según Pérez P. J., (1996), sostiene que “un manual es una publicación que incluye a los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa”

En base a lo expuesto con anterioridad, podemos acotar entonces que un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Tipos de Manuales

En la actualidad todas las organizaciones, empresas, instituciones e industrias, bien sea del sector privado o del sector público, deben de tener un manual de procedimientos, políticas, funciones, objetivos y todos los manuales que sean necesarios para llevar a cabo el fin u objetivo de la organización.

Es por ende que, para llevar a cabo la elaboración de un manual, es imperativo determinar qué tipo de institución o empresa es, a que se dedica, cuál es su función y por supuesto que tipo de manual se va a realizar, para poder realizar el indicado. Esto debido a la existencia de una gran diversidad de manuales que varían según el fin u objeto del mismo. Según Mastipos, equipo de redacción (2015,10), sostiene que existen los siguientes tipos:

A. Manuales de Organización, es un manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella. En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales. Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él.

B. Manuales de Políticas, Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones. Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- Agilizar el proceso de toma de decisiones
- Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión. Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, entre otros.

C. Manuales de Normas y Procedimientos, este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios

dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

D. Manuales para Especialistas, es aquel que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación en forma específica a determinado tipo de actividades o tareas como por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria. La preparación de este tipo de manuales por parte de la misma empresa es recomendable cuando el número de empleados que los utiliza es lo suficientemente grande como para justificarlo.

El objetivo básico perseguido con su preparación, es el de entrenamiento y capacitación de empleados, como así servir también de elemento de consulta para la realización de las tareas asignadas.

Procedimientos

Según la Cultural de Ediciones S.A., (1998) en su libro Auditoría y Control Interno, sostiene que “los procedimientos son un conjuntos de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas para ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos”.

Es por ello que consideramos que el manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. Siendo uno de los principales objetivos de toda empresa la definición clara de las normas operativas de la misma y de las líneas de responsabilidad en base a unos principios y objetivos preestablecidos.

Gómez, C. (1997), sostiene que el manual de procedimientos es “el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”. Podemos acotar también que el manual incluye además los puestos y las unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Ventajas del Manual de Procedimientos

Zambrano, R. (2011), sostiene las siguientes ventajas que se obtiene al tener un manual de procedimientos:

- A la hora de que un trabajador falte por cuestiones personales o de salud, cualquier en el departamento podrá realizar la misma tarea siguiendo el manual.
- Todo el mundo realizara de la misma forma las tareas.
- Se ahorrará tiempo u esfuerzo.
- Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.
- El manual debe ser flexible ante los cambios que se puedan suscitar, así se podrán y se tomaran en cuenta nuevas herramientas tecnológicas que se puedan implementar para el desarrollo de la actividad.
- Permite la delegación inmediata.
- Establece el compromiso y responsabilidad de la realización eficaz de las tareas dentro de cada departamento.

Las ventajas que se derivan de la existencia de un manual de procedimientos dentro de una organización son muchas, pero cada una están basada en un mismo resultado: la realización eficaz y eficiente de cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización para lograr así un trabajo más productivo tanto para la administración de la organización como para el agrado y conformidad de la persona o empresa a la que se le está prestando el servicio.

Procesos

Antes de definir lo que es un proceso, para nosotros es necesario que los lectores manejen con mucha sapiencia la diferencia entre los términos procedimientos y procesos, ya que hemos encontrado en la definición de las mismas muchas similitudes lo cual permite que estos sean utilizados indistintamente de forma errónea.

Partiendo de los supuestos anteriores, realizaremos un ejemplo donde se evidencie dicha diferencia: al establecer manuales para la ejecución de una tarea hablamos de manuales de procedimientos; en cambio cuando hablamos de un proceso industrial, nos referimos a la transformación por medio de recursos productivos, de un bien económico en bienes o servicios orientados al cliente.

Sin embargo, basándonos en lo establecido por el Ing. Taccone L. (2012), en su blog virtual: estableceremos ciertas características de cada uno de los términos para entenderlos conceptualmente y notar sus diferencias:

Procedimientos:

- Los procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea.

- Son módulos que detallan y especifican como deben proceder los responsables (recursos humanos y/o tecnológicos) en su ejecución estableciendo políticas, normas y flujo de documentación.
- Se implementan y no experimentan cambios durante su uso. Al alcanzar obsolescencia son reemplazados por nuevos procedimientos. Su objetivo es finalizar una tarea.
- Los procedimientos tienen objetivos diferentes para cada departamento de la organización.

Procesos:

- Los procesos son acciones o actividades organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico.
- Transforman entradas en salidas mediante la utilización de recursos. Son dinámicos y mensurables en su comportamiento.
- Los procesos se operan, se gestionan. Su objetivo es obtener resultados.
- Los procesos establecen objetivos comunes que son compartidos por todos los departamentos.
- Partiendo de la premisa que todo aquello que es cuantificable se puede mejorar, cada proceso debe tener asignada una métrica que permita cuantificar la eficiencia del mismo.

Importación

Con respecto a la importación afirma Azuaje (1997, p. 22), “es la prestación en dinero que el sujeto pasivo de las operaciones aduaneras, entrega al Estado en atención a su poder coactivo, con el objeto de ser autorizado para introducir o extraer mercancías del Territorio Aduanero Nacional”.

Según Castro (2000, p.82), la importación en el sentido técnico aduanero “es la operación mediante la cual se somete una mercancía extranjera a los

permisos y controles prescritos y las consiguientes fiscalizaciones tributarias para poderlas después, libremente, destinarse a una función económica de uso, producción o consumo”.

La importación en esta investigación, está definida como la llegada y paso voluntario y legal al territorio aduanero nacional de mercadería extranjera a título definitivo o para consumo, incorporándolas a la economía nacional y sujetas al control fiscal por parte de la oficina aduanera respectiva.

Son el transporte legítimo de bienes y servicios del extranjero los cuales son adquiridos por un país para distribuirlos en el interior de este. Las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un estado con propósitos comerciales.

Efectos favorables y desfavorables de la importación

Las importaciones permiten a los agentes económicos adquirir los productos que en su país no se producen, más baratos, o de mayor calidad, beneficiándolos como consumidores.

La importación es cuando un país le compra productos a otro. Al realizarse importaciones de productos más baratos, automáticamente se está liberando dinero para que los agentes ahorren, inviertan o gasten en nuevos productos, aumentando las herramientas para la producción y la riqueza de la población.

Pero por otro lado, las importaciones aumentan la competencia sobre la industria local del país importador. Las industrias de los países exportadores pueden tener mejores condiciones de producción más favorables (población laboral altamente calificada, mayor desarrollo tecnológico y/o mejor infraestructura) o costos salariales menores (por el pago de bajos salarios a los

trabajadores del país exportador), según algunos economistas, perjudicando la economía interna en su mercado laboral.

2.3 Bases Legales

Según Villafranca, D. (2002), “Las bases legales no son mas que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”.

Las bases legales que respaldan esta investigación son:

1. Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Puertos.
2. Ley de Orgánica de Aduanas.
3. Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas.

Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Puertos (2009), publicada en fecha 17 de marzo de 2009, en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.140, en su artículo 24:

Parágrafo 14: Velar por el desarrollo del sistema portuario y la correcta prestación de las operaciones portuarias, salvaguardando los recursos ambientales y la calidad de vida de los centros urbanos directamente relacionados con la actividad portuaria.

Parágrafo 17: Garantizar la satisfacción eficaz con la prestación del servicio público de los puertos de uso comercial con el fin de asegurar a los usuarios, usuarias, consumidores y consumidoras un servicio de calidad.

En síntesis, aquí se resalta la importancia que tiene que los trabajadores desarrollen las actividades portuarias con la mejor calidad posible, con el fin de

cumplir las expectativas de los usuarios y consumidores para poder mantener una relación comercial excelente, que incentive a la consecución de nuevos tratados comerciales debido a la fácil tramitación y fluidez en el área portuaria de la Nación.

Ley orgánica de aduanas 2014 (L.O.A) decreto número 1.416, gaceta oficial número 6.155 de fecha 19/11/2014.

Artículo 47. Las mercancías deberán ser declaradas antes o a más tardar al quinto (5) día hábil siguiente de la fecha de ingreso al país para las importaciones, o de su ingreso a la zona de almacenamiento para las exportaciones, salvo las excepciones establecidas en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, mediante la documentación, términos y condiciones que determine el Reglamento. La Administración Aduanera podrá modificar este plazo mediante acto administrativo de carácter general o establecer plazos o condiciones diferentes para mercancías o regímenes cuya naturaleza, características o condiciones así lo requiera. Cuando las mercancías sujetas a una operación aduanera hayan sido objeto de liberación o suspensión de gravámenes, de licencias, permisos, delegaciones, restricciones, registros u otros requisitos arancelarios, el consignatario aceptante o exportador o remitente, deberá ser el destinatario o propietario real de aquellas.

En relación a la actividad aduanera, tenemos que tener en consideración que al tratarse de la actividad de Importación, esta debe seguir unos parámetros establecidos en la Ley correspondiente a la materia, que es la Ley de Aduana. Aquí entra en juego la actividad portuaria, debido a que esta es la responsable de registrar la llegada y desembarco de la mercancía que se están importando, con el fin de que las autoridades aduanales le hagan un seguimiento minucioso con el fin de que estos cumplan con este requisito indispensable, el cual es llevar a cabo la declaración de las mercancía, el cual se puede hacer incluso antes de la llegada del barco al muelle para poder agilizar el proceso.

Artículo 48. La declaración de las mercancías es inalterable por el declarante. No obstante, se podrá efectuar la corrección de la misma antes del pago, siempre que se le participe a la Administración Aduanera y que las correcciones sean de errores materiales. La presentación de dos (2) o más correcciones dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

Todo error o enmienda en la declaración de la mercancía que ingresa al país es inalterable, es por ello de ser necesario y existir incongruencias en dichos datos, de no representar alteraciones graves puede ser corregido participando antes del pago a la administración aduanera, todo ello a los fines de evitar las sanciones por la omisión prevista.

Artículo 49. Una vez registrada la declaración de aduanas, el declarante se entenderá notificado de todas las actuaciones de control inmediato que ejerza la Administración Aduanera sobre las mercancías objeto de la declaración.

Para tal efecto, una vez se haya declarado la mercancía, el declarante deberá estar atento ante las actuaciones que realicen las autoridades aduanales con el fin de llevar a cabo un control inmediato sobre las mercancía importadas.

Artículo 50. La declaración de aduanas no podrá ser cancelada o anulada después del despacho y retiro de la mercancía. Puede realizarse reconocimiento físico o documental respectivo de toda mercancía o documentación que ingrese a la aduana.

Una vez las autoridades portuarias hayan realizado el despacho de la mercancía y retiro de la misma en las zonas portuarias no podrán ser canceladas.

Artículo 55. El reconocimiento es el procedimiento mediante el cual la autoridad aduanera verifica el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el régimen

aduanero y demás disposiciones legales a las que se encuentra sometida la introducción o la extracción de las mercancías declaradas por los interesados, conforme a la documentación exigida por este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y su Reglamento para la aplicación de ese régimen. El reconocimiento podrá practicarse de forma selectiva y/o aleatoria. Parágrafo Primero. El reconocimiento fiscal se podrá realizar aun cuando no exista la declaración de aduanas. Parágrafo Segundo. El Reglamento establecerá las condiciones, modalidades y elementos para el procedimiento de reconocimiento y asignación del funcionario.

Este artículo expone que de una u otra manera la autoridad aduanera para poder llevar a cabo su trabajo, requiere de la asistencia absoluta de la autoridad portuaria, ya que esta última es la que se encarga de ubicar el contenedor o mercancía a fiscalizar, realizando el posicionamiento adecuado de las mías.

Artículo 57. El reconocimiento se efectuará a los fines de su validez, con la asistencia del funcionario competente de la aduana. La Administración Aduanera establecerá las formalidades del reconocimiento, el cual se desarrollará de manera que asegure su imparcialidad, normalidad y exactitud, debiendo estar libre de apremios, perturbaciones y coacciones de cualquier naturaleza; igualmente establecerá el número de funcionarios necesarios para efectuarlo.

En pro de desarrollar un excelente trabajo en equipo, la autoridad portuaria deberá de prestar sus servicios a su homologado aduanero con el fin de que este lleve a cabo su proceso de legalización de mercancía y de esta manera la mercancía puede ser nacionalizada por completo y lograrse su despacho de los almacenes portuarios,

Artículo 58. Concluido el reconocimiento documental y/o físico, según sea el caso, se dejará constancia de las actuaciones cumplidas, de las objeciones de los interesados, si las hubiere, y de los resultados del procedimiento. No será

necesario levantamiento de acta de reconocimiento cuando no hubieren surgido objeciones en el procedimiento respectivo, bastando la firma y sello del funcionario competente. En caso de objeciones, el acta deberá ser suscrita por los comparecientes y uno de sus ejemplares se entregará al interesado al concluir el acto.

La aduana podrá ordenar la realización del reconocimiento, aún sin haber sido aceptada la consignación o declaradas las mercancías y conforme a las normas que señale el Reglamento, cuando se trate de efectos que presenten condiciones de peligrosidad, que amenacen la integridad de otras mercancías o de las personas, instalaciones y equipos, o las que estén sujetas a inmediata descomposición o deterioro.

Artículo 66. El pago de los impuestos de importación, tasa por determinación del régimen aplicable y demás gravámenes aduaneros u otros cuya determinación y exigibilidad correspondan a la Administración aduanera, debe ser efectuado antes o al momento del registro de la declaración de aduanas. La Administración Aduanera podrá establecer que para todas o algunas aduanas se fijen otros momentos para el pago de los impuestos de importación, tasa por determinación del régimen aplicable y demás gravámenes aduaneros. El pago de los gravámenes y demás derechos causados con ocasión de la introducción de las mercancías lo efectuará el contribuyente en una oficina receptora de fondos nacionales, en la misma fecha en que se registre la correspondiente declaración de aduanas. Los intereses moratorios se determinarán conforme a lo previsto en el Código Orgánico Tributario.

Se manifiesta en este artículo una estrategia muy particular que ha implementado el Estado venezolano con respecto a la protección de la economía e ingresos del Estado, ya que para poder realizar la declaración de la mercancía que está ingresando al país, el contribuyente tiene la obligación de realizar todos los pagos respectivos a los servicios aduaneros y servicios portuarios, siendo estos un requisito exigido por la aduana para la nacionalización de la mercancía.

Artículo 69. Cuando las mercancías hayan permanecido bajo responsabilidad de la aduana, la demora en el retiro de los efectos por causa imputable al consignatario o exportador dará lugar al cobro de la tasa de almacenaje prevista en el literal "d" del numeral 5, del artículo 3º de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

Esta tasa es imputable al consignatario o dueño de la carga posterior a los 10 días libre que tiene de acuerdo a la ley de tasas portuarias, y se imputa por el acopio o almacenaje de las mismas a partir del día 11 discriminado por el tipo de carga que aplique.

R.L.O.A (Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas, publicado en la gaceta oficial 4.273 del 20/05/1991)

Artículo 96. - Cuando la recepción de los cargamentos y de su documentación compete a la autoridad aduanera, los procedimientos correspondientes serán implementados por el Ministerio de Hacienda, mediante resolución que dictará al efecto. Cuando la recepción de los cargamentos compete a un organismo público o privado distinto a la aduana, éste deberá notificar de inmediato a la oficina aduanera, la fecha de recepción, el estado de los cargamentos recibidos y su ubicación a los efectos del artículo 20 de la Ley.

Los mismos se considerarán puestos a la orden de la autoridad aduanera:

- a) Cuando se trate de mercancías de importación, en el momento en que se inicia la descarga del vehículo porteador y
- b) En el caso de mercancías de exportación, cuando la totalidad del cargamento haya ingresado a la zona de almacenamiento.

Dentro de este marco, vale la pena resaltar la importancia que tiene el acto de la notificación de la documentación recibida por la administración portuaria, ya

que esta puede ser la primera que registre la llegada de la misma, y la que se encargue a través del representante legal (auxiliar de la aduana) notificar a la autoridad aduanera el día, hora y condiciones precisa en las que llegó o fue introducida o extraída la misma en puertos venezolanos.

Artículo 155. - Para practicar el reconocimiento, los funcionarios aduaneros que vayan a intervenir en el mismo, deberán tener en su poder la documentación legalmente exigible para la operación aduanera de que se trate. Dicha documentación deberá haber sido confrontada en la oportunidad de la declaración de las mercancías.

Para poder llevarse a cabo la inspección o verificación de una mercancía, deben poseer toda la documentación que respalda la acreditación de la misma al cliente y previamente declara ante la autoridad aduanera, en esta revisión deben estar presente las autoridades portuarias, aduaneras, efectivos la guardia en representación a resguardo, agente de aduanas y consignatarios de así solicitarlo.

2.4 Definición de Términos Básicos

- **Adhocracia:** es la ausencia de jerarquía, y es por tanto lo opuesto a burocracia.
- **Burocracia:** la burocracia es una organización o estructura organizativa caracterizada por procedimientos explícitos y regularizados, división de responsabilidades y especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales.
- **Centralización:** sucede en la organización cuando el poder está centralizado, es decir, se delega muy poco.
- **Descentralización:** se presenta cuando se delega una cantidad significativa de autoridad a los niveles inferiores de la organización enfoque de contingencias punto de vista de la estructura organizacional que establece que la estructura más apropiada depende de la situación,

depende de la tecnología particular, el ambiente y muchas otras fuerzas dinámicas.

- **Delegar:** es el trabajo que un ejecutivo desempeña al asignar responsabilidad y autoridad a otros y hacer que respondan por los resultados principio escalar (cadena de mando) una definición clara de la autoridad en la organización. La cadena de mando fluye hacia abajo desde los niveles superiores hacia los inferiores en la organización.
- **Delegación:** proceso que hace posible la administración porque consiste en conseguir cumplir con los objetivos mediante otras personas.
- **Departamentalización:** consiste en la agrupación de las funciones relacionadas en unidades manejables para lograr los objetivos de la empresa de la manera más eficiente y eficaz.
- **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Jerarquización:** Organización o clasificación en niveles o jerarquías.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico es el procedimiento a seguir para alcanzar el objetivo de la investigación, está compuesto por la descripción de: tipo, diseño, modalidad y fases de la investigación; población y muestra; técnica e instrumento de recolección de datos, así como la determinación de la validez y confiabilidad del instrumento; finalmente, se exponen las técnicas de procesamiento y análisis de los resultados. Arias (2004), expone que “la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. (p.45).

3.1 Paradigma de la Investigación

Se puede definir al término paradigma como la forma de visualizar e interpretar los múltiples conceptos, esquemas o modelos del comportamiento en todas las etapas de la humanidad en lo psicológico y filosófico, (y en diversas disciplinas, como el trabajo social), que influyen en el desarrollo de las diferentes sociedades así como de las empresas, integradas e influenciadas por lo económico, intelectual, tecnológico, científico, cultural, artístico, y religioso que al ser aplicados pueden sufrir modificaciones o evoluciones según las situaciones para el beneficio de todos.

La investigación en curso se encuentra enmarcada dentro del paradigma positivista según Díaz (2011), “el positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos sólo puede avanzarse mediante la observación y el experimento, asociados al método científico”. Así mismo se tiene que el paradigma positivista se sustenta en las teorías filosóficas de Augusto Comte, “aquella actitud o modo de pensar que se atiene a lo positivo o cualidad que poseen únicamente aquellos hechos que pueden captarse

directamente por los sentidos y someterse a verificación empírica”; conocido también como racionalista, normativo, cuantitativo, realista, método científico.

En relación con lo antes señalado, el estudio desarrollado se encuentra dentro de este paradigma debido a que se observa los hechos pero no existe manipulación de las variables, es decir se convierte en un observador desde afuera y a través de los resultados se asume la realidad.

3.2 Tipo de Investigación

La metodología utilizada en la presente investigación se enmarca dentro de la modalidad de un proyecto factible sustentado en una investigación de campo. El proyecto factible, según el manual de la UPEL (2012):

“Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades”.

Por otra parte tenemos que la investigación de campo según la opinión de Selltiz C.(1970), explica que: la investigación de campo se refiere al análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y explicar sus causas, efectos para predecir sus ocurrencias. Los datos de interés serán recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido, se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios.

3.3 Diseño de Investigación

El estudio propuesto se encuentra bajo el diseño de no experimental. Para Palella y Martins (2006), el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlos.

A su vez, la presente investigación se adscribe a la modalidad de un proyecto factible, señala la UPEL (2012), que su diseño se plantea en tres fases, las cuales son:

1. **Fase de Diagnóstico:** Labrador y Otros, (2002), expresa que el diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo. Es importante señalar que para efectos de esta investigación en la fase de diagnóstico se efectuó la observación directa, así como una encuesta dirigida al personal operativo que labora en dicha organización con la finalidad de conocer sus funciones, actividades y tareas que desempeñan cada uno.
2. **Fase de factibilidad:** Gómez, (2000), la factibilidad tiene como finalidad desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros y beneficiario, los resultados del estudio de factibilidad, influyen en las decisiones tomadas por las personas responsables del proyecto. A tal efecto, se puede abandonar el proyecto si el estudio contradice los enfoques anteriores o se pueden

continuar los trabajos para superar o resolver los problemas o limitaciones identificadas.

3. **Fase de Diseño:** en cuanto al diseño, Gómez (2000), nos dice una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procede la elaboración de la propuesta, lo que conlleva necesariamente a una tercera fase del proyecto que se pone de manifiesto el ingenio del sujeto, ya que en este momento se debe plasmar de una manera clara y precisa la alternativa de solución al problema planteado, debe expresarse de manera original, que sea de fácil entendimiento para su debida ejecución. El diseño del proyecto debe ser producto de un proceso de planificación, donde el investigador da un alto a las actividades de campo y se introduce en un momento de preparación del modelo, que va a partir del diagnostico previamente realizado.

En relación con lo antes señalado, es importante destacar que en el presente trabajo de investigación se propone la elaboración de un manual de procedimientos operativos para el área de importación en la empresa Bolivariana de Puertos S.A., sede Puerto Cabello, con el fin de que sea llevada a la praxis en aras de lograr los objetivos para la cual fue creada y de esta forma elevar la eficiencia de la empresa y optimizar la prestación de servicio del área objeto de estudio.

3.4 Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (1997), “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de investigación.

Es importante precisar que la población puede definirse como el conjunto de datos o elementos los cuales poseen características comunes y que constituyen la totalidad del fenómeno en estudio. En este sentido, la población para este trabajo

corresponde a los trabajadores destacados en el área de importación de la empresa Bolivariana de Puertos, S.A., Sede Puerto Cabello en el estado Carabobo.

La empresa Bolivariana de Puertos, sede Puerto Cabello actualmente su masa laboral la integra 2.691 trabajadores entre fijos y contratados. Ahora bien como el estudio está enfocado al establecimiento de una propuesta de diseño de manual de procedimientos para el área de importación la población se reduce a 966 trabajadores que son los que se encuentran adscrito a la gerencia de operaciones distribuidos en los distintos patios y almacenes que reciben la carga/descarga de mercancía en este puerto principal del país.

Por otro lado diferenciando la totalidad de trabajadores asignados al área de exportación que arroja 66 empleados el resultado de nuestra población se reduce a 900 empleados que son los destacados para la descarga, recepción, modulación, despacho entre otros eventos inherentes en calidad de operaciones de importación, el cual es la investigación tema objeto de estudio y por lo tanto la que representa nuestra población total. A continuación se detalla:

Cuadro # 1
“Empleados destacados en el área de importación”

Patio/almacenes	Cantidad
Boli almacén 01	32
Boli almacén 02	38
Boli almacén 03	34
Boli almacén 04	43
Boli almacén 06	35
Boli almacén 07	38
Bolipatio 1	42
Bolipatio 2	50
Bolipatio 3	66
Bolipatio 4	91
Bolipatio 5	82
Bolipatio 6	142
Bolipatio 7	49
Bolipatio 8	88
Bolipatio 9	70
Totales	900

Fuente: Bolipuertos (2017)

Los miembros de la población fueron definidos en función de los requerimientos de información del estudio, en cuanto a la ubicación del área de desempeño de las funciones de los empleados. Tal como se observa en los cuadros mencionados, la población puede tipificarse como finita.

3.5 Muestra

Tal como lo refiere Tamayo y Tamayo (1997), la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

Es decir, es la que puede determinar la problemática debido a que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

En esta investigación considerando que la operacionalización del universo consiste en la reducción factible al tema a investigar y tomando en cuenta la importancia de encontrar una forma de obtener información relevante sin necesidad de acudir a la medición de toda la población o universo. Hemos determinado a través del método del autor Sierra Bravo, aplicar la fórmula enfocada a poblaciones finita y de esta manera determinar una muestra representativa que soporte la validez de nuestro estudio; en aras de extraer del total de la población, la muestra adecuada. En esta aplicación el error seleccionado fue del 5%.

$$\text{Se tiene entonces que: } n = \frac{(4*N*p*q)}{(E^2*(N-1) + 4*p*q)}$$

Donde:

N = Total de la Población

p y q = Varianza

p = 50 (Probabilidad a Favor)

q= 50 (Probabilidad en Contra)

n = Muestra a Obtener

E^2 = Error (el cual puede ser un valor entre 1 y 10). En este caso 5 fue el seleccionado por los autores.

Aplicando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{4*900*50*50}{22475 + 10.000} = \frac{9.000.000}{(5^2*(900-1) + 4*50*50)} = 277,14$$

Es decir que de una población de 900 empleados adscrito a la gerencia de operaciones quienes se encuentra desempeñando trabajos exclusivamente en el área de importación, han sido seleccionados 277 empleados que formaran parte de la muestra para realizar la investigación.

De acuerdo a la distribución que existe entre el personal destacado en el área objeto de estudio se hace imperativo aplicar la fórmula de shiffer a cada estrato o sector de la población para obtener la representación correspondiente de la muestra por estrato.

El muestreo en este caso fue de carácter estratificado. Según Chávez (1994), es el muestreo que se efectúa sobre la base de los estratos de la población. En tal sentido para estratificar la población se aplicó la fórmula de shiffer, tal como se muestra a continuación:

$$N_i = \frac{n h_i}{N}$$

Donde:

n_i : estrato que se va a determinar.

h_i : tamaño del estrato de la población.

n : tamaño adecuado de la muestra

N : tamaño de la población

Cuadro Nro. 2
“Distribución de la Muestra por estratos”

Patios/almacenes		Cantidad
Boli almacén 01	$ni=(32/900) \times 277 = 10$	10
Boli almacén 02		12
Boli almacén 03		10
Boli almacén 04		13
Boli almacén 06		11
Boli almacén 07		12
Bolipatio 1		13
Bolipatio 2		15
Bolipatio 3		20
Bolipatio 4		28
Bolipatio 5		25
Bolipatio 6		44
Bolipatio 7		15
Bolipatio 8		27
Bolipatio 9		22
Total		277

Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de información comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de la investigación. Dentro de este marco se toman en cuenta técnicas e instrumentos de recolección de datos para la realización de este proyecto, por lo que Arias F. (1999), ob. Cit. Expresa: “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. (p. 53).

En lo que también opina que “los instrumentos son los medios materiales que se emplea para recoger y almacenar información”. (p53). De este modo esta investigación se llevó a la praxis mediante dos (2) técnicas:

1.- Encuesta, en la que Palella y Martins. (2012), ob. Cit. Comentan: “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”. (p.123). Es importante señalar que el instrumento utilizado para desarrollar la encuesta fue el cuestionario, donde Palella y Martins. (2012), ob. Cit. Señalan: “es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta”. (p.131).

Esta técnica fue aplicada a 277 trabajadores que se desempeñan en el área operativa específicamente en el departamento de importación, de acuerdo a la muestra estratificada arrojada, con la finalidad de determinar cómo influye la inexistencia de un manual operativo a la hora del desempeño de las actividades portuarias.

En este sentido se desarrolló un cuestionario conformado por 08 preguntas, la cual constó de 3 preguntas sobre la influencia de la inexistencia de este manual en los procesos operativos, 3 preguntas acerca del tratamiento y manejo de los documentos en esta área y 2 preguntas sobre los resultados obtenidos con la inexistencia de este manual y los posibles resultados que se puedan obtener con la estructura organizativa.

Seguidamente pudimos evidenciar a través de la:

2.- Observación directa: que según Fernández (2011), lo define como: “una técnica la que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamiento de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación”. Se utilizó la observación para captar detalles que no son expresados verbalmente por los trabajadores como incomodidad, molestia, contentamiento y otros. En ese sentido, se precisa que el instrumento utilizado fue: Diario de Campo el cual es uno de los instrumentos que

nos permite sistematizar nuestras prácticas y además permite mejorarlas enriqueciéndolas de conocimiento. Según Bonilla y Rodríguez (2012) define que:

“El diario de campo debe permitirle al investigador un monitoreo permanente del proceso de observación. Puede ser especialmente útil, al investigador en él se toma nota de aspectos que considere importantes para organizar, analizar e interpretar la información que está recogiendo”.

A través de esta herramienta pudimos constatar las acciones, vivencias, desempeño y comportamiento; además de describir la conducta de los individuos que forman parte de este estudio, contribuyendo en la profundización de la información recolectada que permita considerar propuestas relacionadas al tema objeto de estudio.

3.7 Validez del Instrumento

Con el objeto de hacer viable toda la información obtenida en el proceso de desarrollo del trabajo se aplican los criterios de validez y confiabilidad para confirmar todo lo planteado, en lo que respecta Hernández, Fernández y Baptista (1991), establecen que la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.243). Por otra parte la confiabilidad según Hernández (1998), hace referencia “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p.235).

Para lograr la validez de la información obtenida de estos instrumentos, se hace referencia a la presencia de varios expertos en el área para que verifiquen el Contenido, en el cual se revisó para determinar si las preguntas realizadas eran menester de realizar para determinar factores directos causantes de la problemática; y la Redacción, la cual se verificó si es correcta o no la forma en la

que fue transcrito el cuestionario, para darle validez a las respuestas cerradas ofrecidas por los trabajadores.

3.8 Confiabilidad del instrumento

Según Palella y Martins (2006), la confiabilidad es la ausencia del error aleatorio en un instrumento de recolección de información, existen diversos factores que afectan la confiabilidad los cuales son: El número de pregunta de los cuestionarios y la muestra de usuario sobre la que se calcula la estimación de la misma. Cuando se tiene el instrumento ya diseñado y revisado por los expertos se está en condiciones de comenzar a administrarla, pero es importante recordar que no se ha demostrado eficacia del instrumento en condiciones reales.

Por ello, antes de iniciar el trabajo de campo, es imprescindible probar el instrumento sobre el pequeño grupo de la población; donde la prueba piloto ha de garantizar las mismas condiciones de realización que el trabajo real. Dicha confiabilidad se puede determinar mediante diversas técnicas, sin embargo para la presente investigación la confiabilidad estará sometida bajo el método “Kuder y Richardson”, para calcular la confiabilidad por dicho método:

En primer lugar, para cada ítems se computa p , que es la proporción de sujetos que pasaron un ítem sobre el total de sujetos; luego, se computa q , que es igual a $1 - p$; se multiplica $p \cdot q$; y finalmente se suman todos los valores de pq . El resultado obtenido es la sumatoria de la varianza individual de los ítems.

En segundo lugar, se calcula la varianza total de la distribución de calificaciones y en tercer lugar, se aplica la formula correspondiente. El modelo de Kuder-Richardson es aplicable en las pruebas de ítems dicotómicos y múltiples en los cuales existen respuestas correctas e incorrectas.

Para determinar la confiabilidad, es preciso aplicar la prueba en primera instancia a una muestra piloto, la cual se toma de tal forma que no exista la

posibilidad de que estos sujetos formen parte de la muestra final, para la prueba piloto se tomaran diez (10) trabajadores al azar. De esta manera se aplicara la formula de Kuder-Richardson para determinar la confiabilidad de consistencia interna, la cual se representa de la siguiente manera:

$$r_n = \frac{n}{n-1} \times \frac{V_t - \sum pq}{V_t}$$

En donde:

r_n = coeficiente de confiabilidad.

n = numero de ítems que contiene el instrumento.

V_t = varianza total de la prueba.

$\sum pq$ = sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Cuadro # 3
“Cálculo de la Confiabilidad”

Encuesta/ Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	baja
0,01 a 0,20	muy baja

3.9 Tratamiento de la Información

En esta sección de la investigación se seleccionó el de análisis que permitió realizar este trabajo. Según Acevedo y Rivas (1996), “analizar significa, en su sentido más amplio, descomponer un todo en sus partes constitutivas, para profundizar el conocimiento de cada una de ellas”. La técnica de análisis de datos representa la forma de cómo será procesada la información recolectada, esta se puede procesar de dos maneras: cualitativa o cuantitativa.

Para esta investigación se utilizó la estadística descriptiva según Palella y Martins (2006), consiste en la presentación de datos en forma de tablas y gráficos. El estudio e interpretación de los resultados del instrumento aplicado se presentan mediante la estadística descriptiva y su análisis se efectuó sobre los valores recaudados mediante la aplicación del instrumento, los mismos serán calculados y analizados en función de las respuestas dadas por los empleados del Puerto de Puerto Cabello. Se establecerán los valores y su relación porcentual, ítem por ítem, posteriormente se representaran en cuadros y gráficos, permitiendo tener una

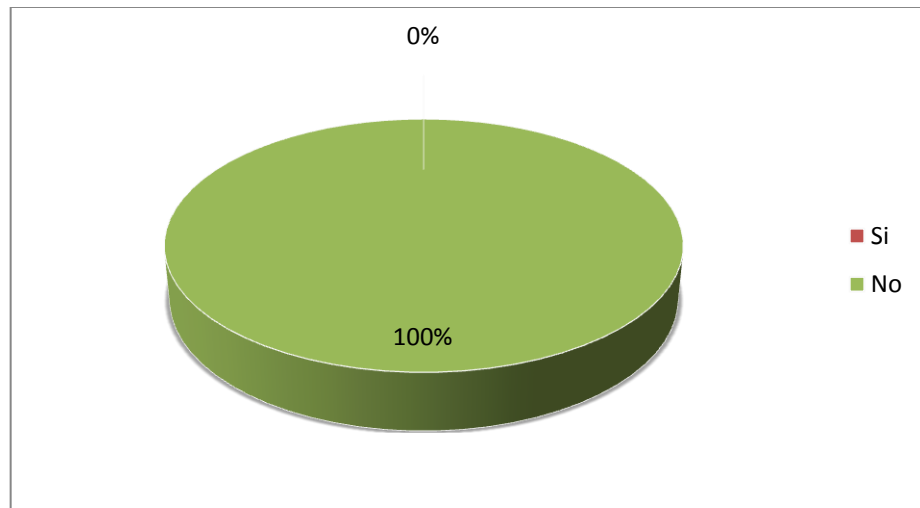
visión más clara de los valores y el porcentaje que representa la muestra según su respuesta.

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
1	¿Tiene conocimiento de la existencia de un manual de procedimiento que permita orientar sus funciones en el área de importación?	0	0	10	100	100
2	¿Considera usted importante que exista un manual de procedimientos en el área de importación?	10	100	0	0	100
3	¿Considera usted necesario que exista un manual donde se establezcan las funciones según los cargos existentes en el área de importación?	10	100	0	0	100
4	¿Considera usted que existen retrasos a la hora de realizar las operaciones en el área de importación por la inexistencia un manual de operaciones?	5	50	5	50	100
5	¿Considera usted importante el diseño de un manual de proceso para el área de importación?	10	100	0	0	100
6	¿Cree usted que el manejo de los documentos en el área de operación mejoraría con un manual de procedimientos?	7	70	3	30	100
7	¿Considera usted que, con la creación de un manual de procedimientos en el área de Importación, se obtendrá un trabajo más eficaz y eficiente?	6	60	4	40	100
8	¿Cree usted que el con la creación de un manual de procedimientos en el área de importación las actividades se realicen más ordenada y sistemáticamente?	7	70	3	30	100

Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

Gráfico Nro. 01

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
1	¿Tiene conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos que permita orientar sus funciones en el área de importación?	0	0	10	100	100

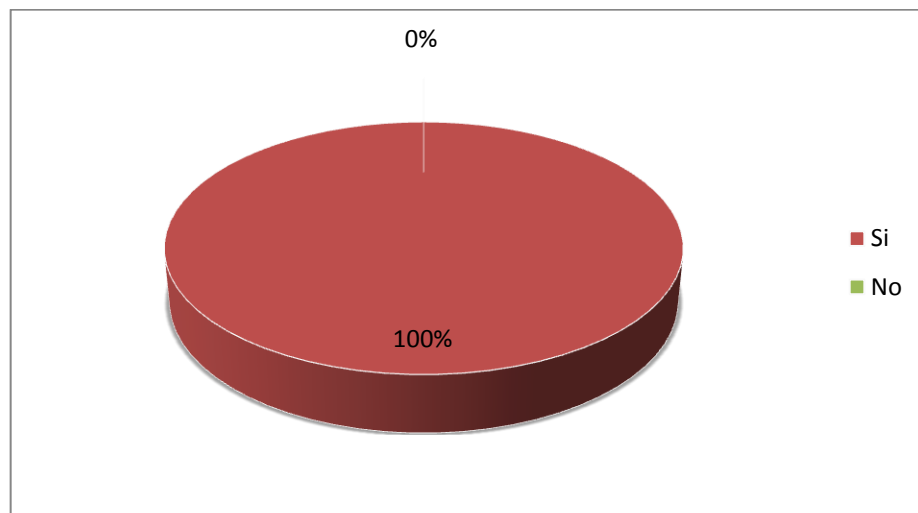


Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

El 100% de la población encuestada confirma que no tienen el conocimiento sobre la existencia de un manual de procedimientos que permita orientar sus funciones en el área de importación, Gómez Ceja (2007) lo describe como un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Grafico Nro. 02

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
2	¿Considera usted importante que exista un manual de procedimientos en el área de importación?	10	100	0	0	100

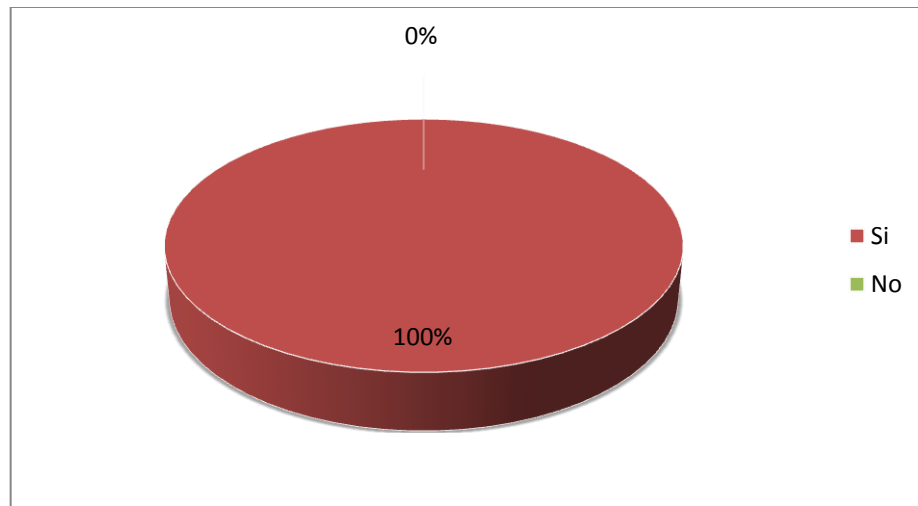


Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

El 100% de la población considera que es importante la existencia de un manual de procedimientos en el área de importación, Rodríguez Valencia (2012) cita que los manuales de procedimientos hoy en día y como se ha visto tiempo atrás, es tener a la mano instrumentos que mejoren el trabajo. El no utilizar de manera correcta el procedimiento trae como consecuencia la pérdida de tiempo y esfuerzo en el trabajo, además de los costos asociados al mismo.

Grafico Nro. 03

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
3	¿Considera usted necesario que exista un manual donde se establezcan las funciones según los cargos existentes en el área de importación?	10	100	0	0	100

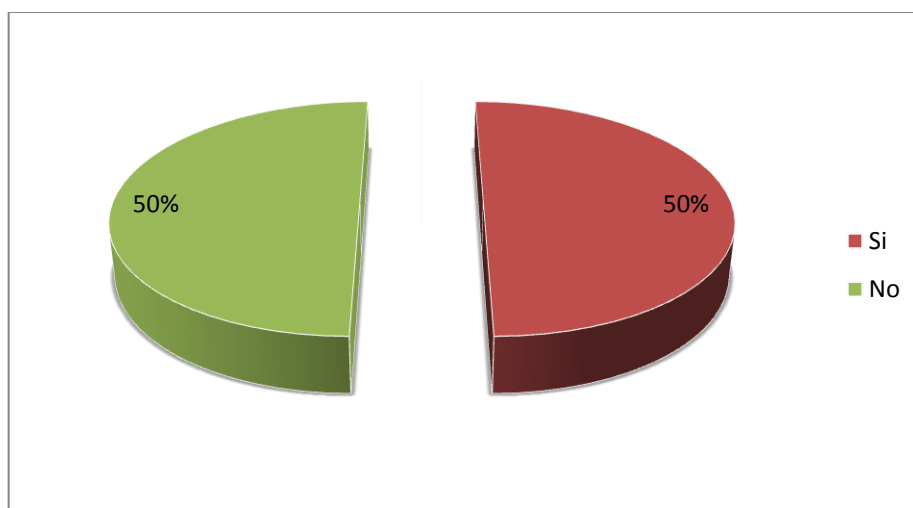


Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

La pregunta 03 nos afirma en un 100% que la empresa considera que es necesario un manual donde se establezcan las funciones según los cargos que existan dentro del área de importación, Márquez (2011), aporta que los manuales de procedimientos definen las funciones y se asignan a una unidad administrativa delimitando responsabilidades, con el fin de evitar la duplicidad de las actividades o el omitir alguna de ellas.

Grafico Nro. 04

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
4	¿Considera usted que existen retrasos a la hora de realizar las operaciones en el área de importación por la inexistencia de un manual de operaciones?	5	50	5	50	100

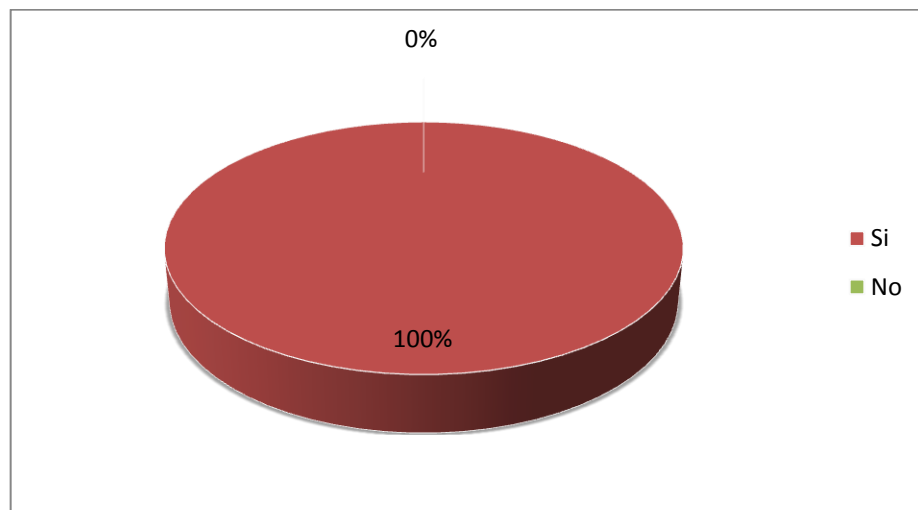


Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

La pregunta 04 está dividida en sus respuestas, un 50% considera que en el área de importación existen retrasos a la hora de realizar las operaciones debido a que no cuentan con un manual de operaciones y el otro 50% lo piensa distinto dando un no como respuesta, Vega (2009) emplea que los manuales de procedimientos garantizan que el trabajo no será interrumpido ni personalizado, porque las normas y los procedimientos se mantienen. Este instrumento también libera a la directiva, evita la repetición de información y recarga de trabajo, y sobre todo, reduce la frecuencia de explicación e instrucciones al trabajador nuevo que se incorpora a esta función.

Grafico Nro. 05

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
5	¿Considera usted importante el diseño de un manual de proceso para el área de importación?	10	100	0	0	100

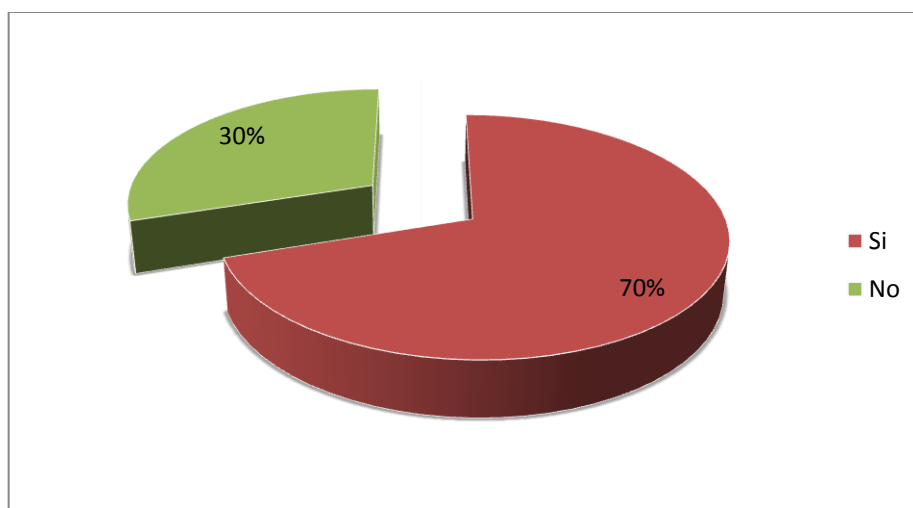


Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

Esta pregunta nos afirma en un 100% que es muy importante que el área de importación debiera contar con un manual de procedimientos que mejore el proceso en cuanto a las importaciones que esta ejecuta, Rodríguez (2013) plantea que lo que se busca dentro de un grupo de trabajo, empresa, organización o institución, con el manual de procedimientos es en sí el mejoramiento continuo de sus actividades y el aprovechamiento óptimo de los recursos que dispone.

Grafico Nro. 06

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
6	¿Cree usted que el manejo de los documentos en el área de operación mejoraría con un manual de procedimientos?	7	70	3	30	100



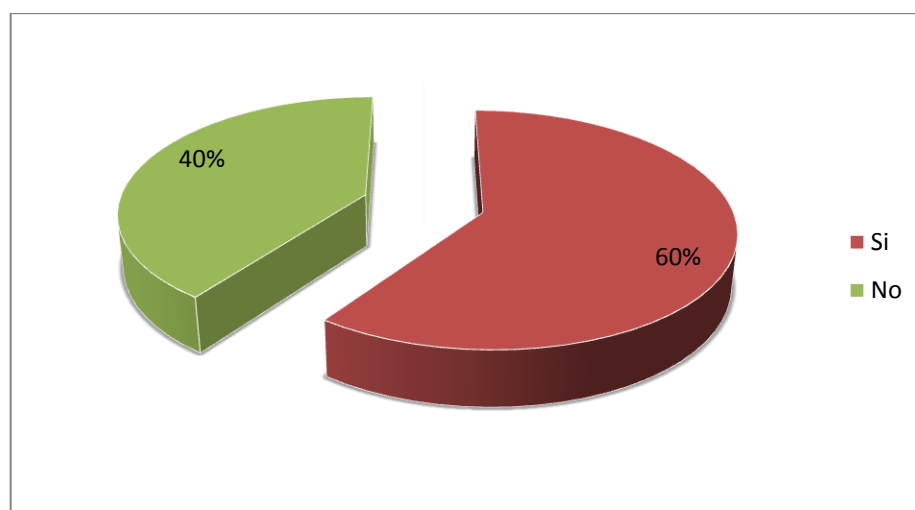
Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

La pregunta 06 dan como respuestas en un 70% que con el manual de procedimientos operativos el área de operación mejoraría el manejo de los documentos y el 30% da como respuesta un no, dando como opinión que al aplicar el manual igual el manejo de dichos documentos no será eficiente, Vélez (2014) plantea que la inexistencia de un manual de procedimientos que de los pasos para el control de los procesos administrativos, es decir, una documentación adecuada de cómo deben realizar las actividades afecta significativamente el desempeño de un área específica, por esta razón, es muy común que se dé lugar a

las confusiones, a las demoras, a las duplicaciones de esfuerzos y al cumplimiento deficiente de sus funciones en general.

Grafico Nro. 07

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
7	¿Considera usted que, con la creación de un manual de procedimientos en el área de Importación, se obtendrá un trabajo más eficaz y eficiente?	6	60	4	40	100

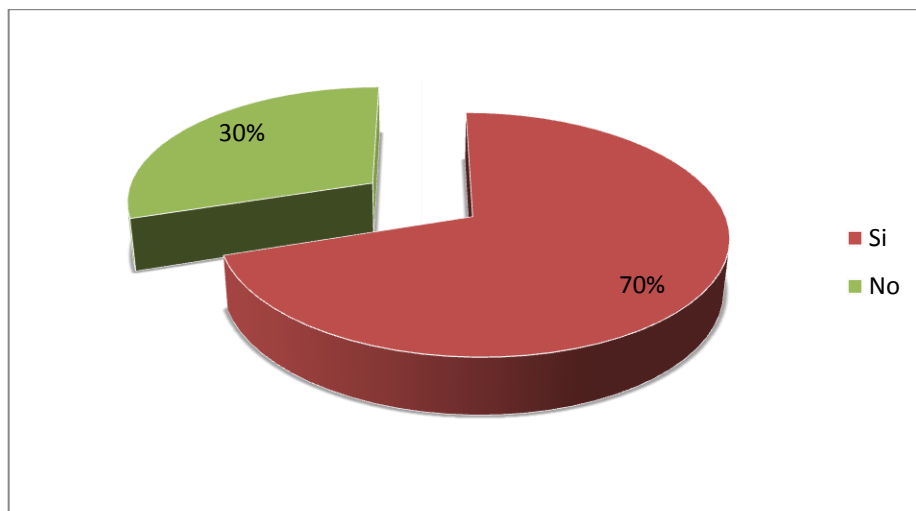


Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

La pregunta 06 obtuvo respuestas divididas, un 60% de los encuestados afirma que con la creación de un manual de procedimientos el trabajo será más eficaz y eficiente, por otra parte un 40% dice que no es así, Mendoza (2015), cita que los manuales de procedimientos implican, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

Grafico Nro. 08

Nº	Preguntas	Si	%	No	%	Total
8	¿Cree usted que el con la creación de un manual de procedimientos en el área de importación las actividades se realicen más ordenada y sistemáticamente?	7	70	3	30	100



Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

La pregunta 08 contiene respuestas divididas, un 70% de los encuestados alega que al crear un manual de procedimientos las actividades serán realizadas de forma ordenada y sistemáticamente, mientras que el 30% restante dice lo contrario y da como respuesta un no, en este caso Vargas (2007) cita que un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo son documentos que

registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1 Presentación de la Propuesta

Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo., con la finalidad de ofrecer al personal involucrado la información requerida y detallada de los procesos operativos en el área de importación, que contribuyan al éxito de los objetivos propuestos.

4.2 Objetivos de la Propuesta

El objetivo principal es proponer un manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo. Es por ello que se considera muy importante el aporte de Patón (2011), quien explica que proponer un manual de procedimientos operativos es muy importante para una empresa porque se lleva un control de todos los procedimientos que se ejecuten en el área, se lleva un registro al día de la mercancía a exportar, entre otros.

Para que se cumpla este objetivo, se realizará la propuesta de cómo manejar los procedimientos operativos en el área de importación, con el fin de mejorar el manejo de la mercancía a importar y así disminuir las pérdidas que se encontraban anteriormente.

4.3 Justificación de la Propuesta

El estudio se justifica por la importancia que tiene la organización de contar con un manual de procedimientos operativos y manejar de manera eficaz las mercancías que se lleven dentro de ella. Cabe destacar, que cuando existe un manual de procedimientos operativos se está dotando al personal de herramientas que faciliten ser eficientes, lo que dará origen al logro de los objetivos organizacionales.

4.4 Alcance

El manual de procedimientos operativos está dirigido al personal que labora en el área de importación, ya que son ellos los responsables de dar cumplimiento a los pasos que dicho manual contiene, orientando sus acciones al logro de los objetivos de la empresa y utilizando como principal instrumentos el manual propuesto.

4.5 Fundamentación de la Propuesta

Es necesario que toda organización posea un instrumento que facilite la obtención de información específica acerca de los procesos y actividades que en ella se desarrollan.

Los manuales sirven de guía y orientación en cualquier departamento o unidad que integra la organización, en el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A., surgió la necesidad de diseñar un manual de procedimientos operativos, con el fin de establecer lineamientos a seguir para llevar a cabo dicho proceso.

La situación que da origen a la propuesta de un manual es la solicitud directa por parte del jefe de Operaciones, ya que actualmente la empresa carece de tan importante instrumento de apoyo, lo cual ha traído como consecuencia un retraso en las importaciones, gestiones y actividades, ya que los trabajadores no poseen parámetros escritos para cumplir con éxito y a tiempo los objetivos establecidos en el departamento de Operaciones.

Es por todo lo antes expuesto, que se recopiló y analizó la información necesaria para desarrollar y dar cumplimiento al objetivo general del trabajo de grado, el cual es proponer un manual de procedimientos operativos en el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A., ubicada en Puerto Cabello - Estado Carabobo.

4.6 Análisis de la factibilidad

4.6.1 Factibilidad Económica

Se refiere a la posibilidad económica que tenga la empresa para implementar la propuesta, pues diseñar un manual de procedimientos operativos no generará a la empresa egresos de dinero que no puedan ser asumidos por la misma, pues los gastos estarían representados en materiales de papelería y reproducción.

4.6.2 Factibilidad Técnica

Está determinada con los recursos técnicos que contenga la empresa para el desarrollo de la propuesta, diseñar un manual de procedimientos operativos no exige a la organización de la adquisición de ningún equipo tecnológico para su puesta en práctica. Cabe destacar, que la empresa posee computadoras, impresoras, fotocopadoras, entre otros.

4.6.3 Factibilidad Operativa

Está establecida a la serie de actividades que se establezcan dentro de la organización. La organización cuenta con el personal calificado para la puesta en práctica de la propuesta, por lo tanto no se hace necesario la contratación de un nuevo personal ni de modificar su estructura, por lo tanto es operativamente factible.

2017

Propuesta de un manual de procedimientos operativos
para el área de Importación de Bolivariana de Puertos
S.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo



Autores:
Quintero Karianny
Sandoval Luis

Introducción

Es importante dentro de una empresa en este caso Bolivariana de Puerto S.A, tener la información clara y precisa de las actividades a realizar para la importación de mercancía, por lo que conocer el proceso ayudará al personal a un mejor desempeño en sus labores. A continuación se genera la presentación del manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo que consiste en el desarrollo de los puntos de documentación, previo, y procesos administrativos.

Documentación

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	HORA
1	Recepción	Son los documentos recibidos por Bolivariana de Puertos S.A. de la mercancía que arribó al muelle.	12:00 a 12:30
2	Distribución y organización	Se reciben instrucciones de Bolivariana de Puertos S.A. y se separan de acuerdo a la división para su captura.	12:30 a 01:00
3	Apertura de pedimento consolidado semanal	Se realiza apertura de pedimento cada lunes por planta (estructuras, eléctrico) para proceder en su momento a la captura de remesas.	01:00 a 1:20
4	Revisión y Captura	Revisión de los documentos para su Captura en remesas y/o pedimentos individuales para tenerlos listos hasta validación.	1:20 a 03:00
5	Guías Urgentes	Comunicado de Bolivariana de Puertos S.A. para despachar guías urgentes.	Indefinido

Reconocimiento Previo

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	HORA
1	Previo por división eléctrico, Estructuras	Revisión física de la mercancía contra declarado en factura.	03:00 a 05:00
2	Identificación y liberación de mercancías urgentes	Separar las mercancías urgentes para realizar el previo y darle salida.	05:00 a 05:30
3	Aviso discrepancias	Se entrega informe de todas las diferencias físicas que hubo de la mercancía revisada contra factura.	05:30
4	Arreglo discrepancias	Se hacen correcciones en remesa según las observaciones en previo de los tramitadores.	05:30 a 06:00
5	Coordinación transporte	Conforme a las remesas terminadas se coordina el transporte para dar salida a la mercancía.	06:00 a 06:30
6	Liberación y despacho de mercancías	Salida de la mercancía del recinto fiscalizado (SENIAT) a la aduana para su desaduanamiento.	18:30 a 19:00

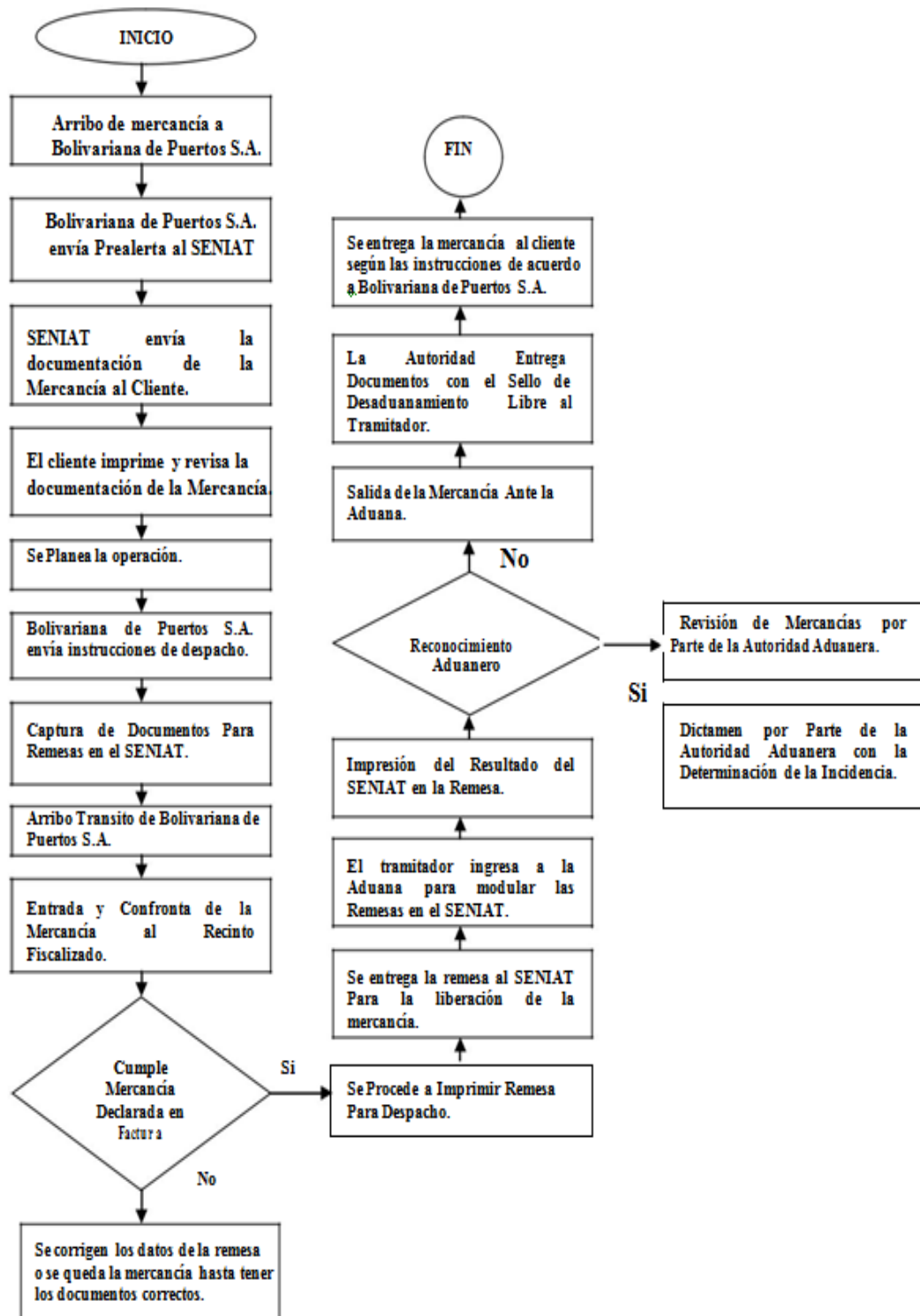
Liberación de la mercancía

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	HORA
1	Arribo de transporte a oficinas del SENIAT.	Se identifica y se separa la mercancía conforme a planta y puerta de entrega a Bolivariana de Puertos S.A.	07:00 a 07:30
2	Embarque y coordinación de transporte.	Se entrega la mercancía al transporte contratado por Bolivariana de Puertos S.A.	07:30 a 08:00
3	Aviso de mercancías No Despachadas.	Se notifica a Bolivariana de Puertos S.A la mercancía que no pudo ser despachada por motivos de discrepancias físicas o falta de documentos (reporte enviado diariamente).	08:30

Reportes Administrativos

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	HORA
1	Entrega de reporte a contabilidad de mercancías	Se debe llevar un reporte de todas las mercancías despachadas semanalmente para su posterior pago al SENIAT.	11:00
2	Conciliación despachos vs mercancías.	Cotejo de factura enviada por el SENIAT de las mercancías recibidas contra la información de las remesas que despachó Bolivariana de Puertos S.A.	A diario
3	Reportes snags.	Es un control de las discrepancias ocurridas y que impidieron despachar la mercancía en día y forma (reporte entregado diario a Bolivariana de Puertos S.A).	A diario
4	Cierre de pedimento consolidado.	Cada martes se realiza el cierre cotejando que toda la información de las remesas esté declarada en el SENIAT.	Martes
5	Control de Inventario	Reporte entregado semanalmente a Bolivariana de Puertos S.A. de acuerdo al muelle que despache.	Semanalmente
6	Entrega de documentos y facturas.	Se entrega pedimento consolidado (semanal) pagado junto con sus remesas y facturas.	Cada jueves

Diagrama de Flujo de Despacho de Mercancías



Resultados a obtener al aplicar el manual

- Lograr una información clara y precisa del procedimiento de despacho.
- Asignación de tiempos para lograr una mejoría.
- Que el manual sirva como herramienta para la inducción del procedimiento operativo.

Análisis de Riesgos

La limitación que puede impedir alcanzar los objetivos programados es el tiempo ya que cualquier inconveniente en el proceso de la operación será retraso para realizar el paso siguiente y tener demoras en el despacho.

Dichas demoras terminan por entorpecer los avances y generar disgustos entre los clientes empleados y demás personas involucradas dentro del proceso, es por esto que el trabajo en equipo así como el compromiso con el departamento de importación son factores claves para llegar a los objetivos propuestos.

Conclusiones

El presente Manual tuvo como objetivo desarrollar un manual de procedimientos en el que cualquier persona esté o no involucrada con el proceso de importación pudiera entender y conocer los pasos del despacho

Recomendaciones

Se recomienda el trabajo en equipo y comunicación de todos y cada uno de los empleados involucrados en el proceso de importación para evitar el retraso en la operación diaria, así como contar con el material necesario para realizar las labores asignadas y la capacitación para los empleados de acuerdo a sus actividades para llegar al objetivo deseado exitosamente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de procedimientos operativos resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

Por otra parte se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones informales con otros puestos se evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará.

El objetivo principal de esta tesis es realizar una propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A., que permita ejecutar de manera eficaz sus procedimientos, para hacer tangibles y transferibles sus conocimientos y experiencias.

Para cumplir con el último objetivo de la investigación, crear una propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A., fue esencial cumplir con los objetivos planteados. Al ser una organización internacional, dicho manual le será de gran utilidad debido a que en él se explican las actividades que se realizan actualmente y las que

pretenden realizar y se sistematizan sus experiencias y conocimientos para hacerlos fácilmente transmisibles y así poder cumplir con el propósito que tiene la empresa.

5.2 Recomendaciones

Bolivariana de Puertos S.A. Puerto Cabello – Estado Carabobo tiene un gran potencial de crecimiento, esto debido a que es el principal Puerto en cuanto a la Exportación e Importación de mercancías.

Se recomienda que Bolivariana de Puertos S.A. Puerto Cabello – Estado Carabobo tome en consideración la propuesta del manual de procedimientos operativos para el área de Importación y lo proporcione a todos los miembros de dicha área para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados a los clientes.

Se recomienda que la organización adopte la propuesta, pues esto traerá beneficios al generar mayor eficiencia en los procesos debido a que los miembros del área de importación tendrían bien definidas sus responsabilidades y no realizaría tareas que no les corresponden.

La clara definición de las responsabilidades además generaría una reducción en el tiempo de ejecución de las mismas al ser realizadas por una persona capacitada para ello.

Otra recomendación sería de que en caso de que surjan cambios, modificaciones y/o actualizaciones en el manual, deben ser notificadas de inmediato al personal involucrado del área de importación, a fin de mantener actualizados a los responsables en el proceso.

Por último se recomienda adiestrar a través de cursos o talleres al personal involucrado y especialmente al adscrito en el área de importación, en el manejo y ejecución de los diversos procesos del manual, lo que facilitará la obtención rápida de información que se requiera en un momento determinado.

Referencias Bibliográficas

Arias Odon, F. (2006). El proyecto de Investigación. Caracas 2007.

Gaceta Oficial de la República bolivariana de Venezuela, 38.146. 25 de marzo de 2009, Caracas.

Arenas, J. (2013), “Manual de Descripción para el proceso de Liquidación de Importaciones en la empresa Vicson, S.A.”. Universidad José Antonio Páez.

Gómez, A. (2009), “Propuesta de un Plan de Control de Gestión para la Entrada y Salida de Materiales del Departamento de Almacén de la tienda BECOCCCT”. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR)

Hernández, E. (2009), “Propuesta de un Programa de Control de Gestión basados en Calidad Total para los Procesos Administrativos de la Gerencia de Adquisiciones de INDULAC”. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR).

Velásquez, G. y Zambrano, R. (2009), “Propuesta de un Plan de Control de Gestión para los Procesos del Departamento de Servicios Generales de la Alcaldía del Municipio Chacao”. la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR).

Perez Porto, J. (2013), Definicion de de Manual de Usuario [Documento en línea] Disponible: <http://es.slideshare.net/SOBRINODANY/tesis-cultura-tributaria>. [Consulta: 2017, Enero 21].

MasTiposde Equipo de Redacción. (2015), Tipos de Manuales. Revista Educativa. [Documento en línea] Disponible: <http://www.mastiposde.com/manuales.html> [Consulta: 2017, Enero 24].

Cultural de Ediciones S.A., (1998). Auditoria y Control Interno, México.

Gómez, C. (1997). Sistemas Administrativos, Tercera Edición, México.

Zambrano, R. (2011). Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía circolo S.A. y su incidencia en el año 2011. Guayaquil.

Taccone, G. (2015). Procesos y Procedimientos - Definiciones y diferencias. [Documento en línea] Disponible en <http://notas.taccone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias/> [Consulta: 2017, Enero 24].

Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Puertos (2009) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (No. 39.140). Marzo 17, 2009.

Ley Orgánica de Aduanas (2014) Gaceta Oficial Número 6.155 (Decreto número 1.416) Noviembre 19, 2014.

Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas (1991) Gaceta Oficial 4.273 del Mayo 21, 1991.

ANEXO A
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES

Estimado Encuestado:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo diagnosticar la situación actual en el desarrollo de las funciones operativas en el Área de Importación en la empresa Bolivariana de Puertos S.A., en el Puerto de Puerto Cabello.

La información recopilada será utilizada de forma confidencial; por tal motivo, se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas y la atención prestada a este instrumento.

Quintero Karianny y Sandoval Luis.

ENCUESTA

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de proposiciones para que responda marcando una equis “X” en la casilla que corresponda a su apreciación.

Gracias

Nº	Ítem	SI	NO
1	¿Tiene conocimiento de la existencia de un manual de procedimiento que permita orientar sus funciones en el área de importación?		
2	¿Considera usted importante que exista un manual de procedimientos en el área de importación?		
3	¿Considera usted necesario que exista un manual donde se establezcan las funciones según los cargos existentes en el área de importación?		
4	¿Considera usted que existen retrasos a la hora de realizar las operaciones en el área de importación por la inexistencia un manual de operaciones?		
5	¿Considera usted importante el diseño de un manual de proceso para el área de importación?		
6	¿Cree usted que el manejo de los documentos en el área de operación mejoraría con un manual de procedimientos?		
7	¿Considera usted que, con la creación de un manual de procedimientos en el área de Importación, se obtendrá un trabajo más eficaz y eficiente?		
8	¿Cree usted que el con la creación de un manual de procedimientos en el área de importación las actividades se realicen más ordenada y sistemáticamente?		

Fuente: Quintero, Sandoval (2017)

ANEXO B
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES

Distinguido Profesor:

Dada su capacidad profesional y experiencia en este campo, me dirijo a usted muy respetuosamente para solicitar su colaboración en la validación del instrumento a ser aplicado en la investigación que tiene como título: “Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de Importación de Bolivariana de Puertos S.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo”. Para tal fin, se anexa la tabla de especificaciones y el instrumento.

Agradeciendo los aspectos considerados por usted para esta investigación, se suscribe, Quintero Karianny y Sandoval Luis, responsable de la investigación para optar al título de Licenciado en Ciencias Fiscales de la Universidad de Carabobo.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
COORDINACIÓN DE CIENCIAS FISCALES

Por medio del presente formato se pretende validar el instrumento que será aplicado al personal del Bolivariana de Puertos, BOLIPUERTOS, S.A. Puerto Cabello, Estado Carabobo.

Experto:_____C.I.:_____

Título:_____Mención:_____

Egresado de la Universidad:_____Año: _____

Ocupación Actual:_____

HOJA DE VALIDACIÓN

ÍTEMS	REDACCIÓN			CONTENIDO			
	CLARA	CONFUSA	ELIMINAR	PERTINENTE	CONFUSO	NO PERTINENTE	ELIMINAR
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Observaciones:

Firma del Experto