

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana **CIRIA COROMOTO GÓMEZ DE ROJAS**, para optar al Grado de **ESPECIALISTA EN AUDITORIA INTEGRAL**, cuyo título es **LINEAMIENTOS PARA LA AUDITORIA DE GESTION A LOS AGENTES DE ADUANAS DE LA ZONA FRONTERIZA SAN ANTONIO – UREÑA**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los 17 días del mes de Septiembre de 2012 .

MOISÉS DELGADO

C.I.V.-

DEDICATORIA

Dedicado, primero que nada al todo poderoso, a mis hijos que son lo más valioso que tengo, mi madre que siempre está a mi lado, mis hermanas que siempre me dan aliento y a todas aquellas personas que de una forma u otra siempre me han apoyado.

INDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS.....	viii
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO	
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación e importancia.....	6
1.5. Alcances y Limitaciones.....	7
II. BASES TEORICAS	9
2.1. Agente de Aduanas.....	9
2.2. Auditoría de Gestión.....	11
2.3. Normativa Aduanera.....	19
2.4. Bases Legales.....	19
III. METODOLOGIA	29
3.1. Tipo de Investigación.....	29
3.2. Población.....	30

3.3. Muestreo.....	30
3.4. Muestra.....	31
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	33
3.6. Diseño del Cuestionario.....	36
3.7. Operacionalización de Variables.....	38
3.8. Pruebas Previas y Ajustes del Cuestionario.....	41
3.9. Encuesta Diseñada.....	42
3.10. Validez y Confiabilidad.....	44
3.11. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos:	
Procesamiento de los Datos.....	46
3.12. Interpretación y Análisis de los Resultados.....	47
3.13. Codificación de la Encuesta.....	47
IV. RESULTADOS	49
4.1. Codificación de Variables.....	49
4.2. Análisis de Frecuencias.....	52
4.3. Validación del Cuestionario: Cálculo de la Confiabilidad del Instrumento (Cuestionario).....	94
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
5.1. Conclusiones.....	96
5.2. Recomendaciones.....	97
VI. PROPUESTA: LINEAMIENTOS PARA LA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS AGENTES DE ADUANA DE LA ZONA FRONTERIZA SAN ANTONIO – UREÑA	98
6.1. Objetivos de la Auditoría de gestión a los Agentes de Aduana de la Zona Fronteriza San Antonio – Ureña.....	98

6.2. Etapas de la Auditoria de Gestión.....	98
GLOSARIO DE TERMINOS.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	112
ANEXOS	117
1. Validación del Instrumento.....	118

LISTA DE TABLAS

Tabla		PP
1	Operacionalización de variables	39
2	Codificación de variables	49
3	Confiabilidad del Cuestionario o Encuesta	94

LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla y Grafico		PP
1	La empresa conoce claramente la normativa legal que deben cumplir ante los entes gubernamentales para el desarrollo de sus actividades de comercio exterior?	52
2	La empresa tiene claramente definida su estructura organizacional?	54
3	El personal de la empresa tiene definido claramente sus funciones y responsabilidades?	55
4	El personal de la empresa conoce claramente los procedimientos administrativos para el desempeño eficiente de sus funciones?	56
5	El proceso de comunicación es eficiente y efectivo?	57
6	La estructura organizacional favorece la coordinación entre las diferentes áreas de la empresa?	58
7	La estructura organizacional favorece el logro de los objetivos individuales e institucionales?	60
8	La estructura organizacional de la empresa está acorde con las estrategias organizacionales?	61

9	La estructura organizacional de la empresa es flexible, se adapta a los nuevos cambios y tiene capacidad para responder a cambios internos y externos?	62
10	La estructura organizacional de la empresa facilita que el personal aspire y contribuya con iniciativas propias para el logro de los objetivos corporativos?	64
11	La empresa tiene su cultura organizacional claramente definida? Se conocen los valores y creencias que regulan la vida organizacional?	65
12	Existe una metodología claramente definida para realizar el proceso de planeación dentro de la empresa?	67
13	Periódicamente la empresa realiza algún tipo de auditoría?	68
14	Se tiene claro conocimiento de la competencia, su capacidad, objetivos y estrategias?	70
15	La empresa analiza y anticipa necesidades de los principales clientes, proveedores, accionistas y empleados?	71
16	Existe claridad respecto a las debilidades y fortalezas de la empresa?	73
17	Son cortos los tiempos de respuesta para los servicios que ofrece la empresa?	75
18	La empresa tiene claramente definidos y divulgadas su visión, misión, objetivos corporativos, estrategias globales y funcionales, metas, políticas y planes de acción?	76
19	La empresa evalúa periódicamente sus resultados mediante indicadores de gestión?	78
20	La empresa maneja sistemas de control de gestión y operativos?	79
21	La empresa cuenta con sistemas de control financiero, de	

	ingresos, inventarios, gastos, calidad y gerenciales?	81
22	La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos encargado del proceso de selección, entrenamiento y capacitación del personal?	82
23	El personal de la empresa se encuentra altamente motivado?	84
24	Se promueve al empleado dentro de la empresa y se motiva para que se supere profesionalmente?	85
25	La empresa cuenta con un sistema de evaluación del desempeño que permita reconocer los logros de los empleados más destacados mediante incentivos y premios?	86
26	El personal de la empresa conoce claramente los procesos de comercio exterior que la empresa ofrece a sus clientes?	87
27	Existe un sistemas de quejas y reclamos tanto para los empleados como para los clientes de la empresa ?	89
28	La toma de decisiones dentro de la empresa es ágil y oportuna y utiliza un estilo participativo ?	90
29	El proceso de coordinación es eficiente y efectivo?	91
30	La organización es centralizada o existe un proceso de delegación de funciones?	92

**UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TACHIRA
VICERRECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**

**Lineamientos para la Auditoria de Gestión a los Agentes de Aduanas
de la Zona Fronteriza San Antonio – Ureña**

Autor: Ciria Coromoto Gómez de Rojas

Tutor: Moisés Delgado

Año: 2011

RESUMEN

Agente de Aduanas, es la persona autorizada por el Ministerio de Finanzas para actuar ante los órganos competentes del servicio aduanero en nombre y por cuenta de aquel que contrata sus servicios, en el trámite de una operación, régimen o actividad aduanera, realiza una función de naturaleza mercantil orientada a facilitar el cumplimiento de la normativa jurídica vigente en materia de importación, exportación, tránsito aduanero y cualquier actividad accesoria inherente a dichas operaciones aduaneras.

La problemática que enfrentan la gran mayoría de los Agentes de Aduanas, es no contar con lineamientos que permitan hacer auditorias de gestión y personal especializado en el área de comercio exterior, y específicamente en el área aduanera y no existen lineamientos que les permitan evaluar el desempeño de sus operaciones, para evitar sanciones administrativas.

El presente trabajo pretende diseñar los lineamientos para la realización de auditorías de gestión a los Agentes de Aduanas de la Zona Fronteriza San Antonio – Ureña, que sirva como herramienta para estar al día en sus obligaciones con el tesoro nacional, evitar imposición de multas y sanciones por errores cometidos, lo cual les permitirá alcanzar mayor eficiencia y eficacia e innovar procesos que las hagan ser más competitivas en el entorno en cual se desenvuelven.

La investigación realizada tuvo un sustento jurídico en la revisión de la normativa que rige a los auxiliares de la administración aduanera denominados agentes de aduanas, lo cual permitió la determinación entre otros del cumplimiento de obligaciones como deberes formales y el conocimiento de las sanciones por su incumplimiento.

Los resultados sobre la base de la definición de la situación actual tanto administrativa como operacional y de gestión nos llevan a la conclusión que la auditoría de gestión para estos sujetos es un servicio de calidad y alta valía para posicionarse en el mercado competitivo actual.

Descriptores: Agentes de Aduanas, Lineamientos, Auditoria de Gestión, Normativa Aduanera, Bases Legales, Sanciones, Deberes Formales.