



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL PAGO DE LOS DERECHOS  
PENDIENTES EN LA ADUANA PRINCIPAL AÉREA DE VALENCIA  
ESTADO CARABOBO.**

**Institución: Aduana Principal Aérea de Valencia Edo. Carabobo**

Autor (a): Daniela De Campos

C.I: 24.419.835

San Diego, marzo 2018



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL PAGO DE LOS DERECHOS**  
**PENDIENTES EN LA ADUANA PRINCIPALÁREA DE VALENCIA**  
**ESTADO CARABOBO.**

**CONSTANCIA DE ACEPTACION**

---

**LCDA. MARIA A. VEGA L.**  
**C.I. 17.355.966**

**Tutor Empresarial**

---

**LCDA. FRANCIS LAGARDERA**

**C.I. 13.667.368**

**Tutor Académico**

Autor(a): Daniela De Campos

C.I: 24.419.835

San Diego, marzo 2018

## **DEDICATORIA**

**A mis padres,** Armando De Campos y Tibisay Muchati por siempre apoyarme en todo lo que decida hacer y estar ahí para mí cuando los necesito.

**A mi hermano,** Daniel De Campos por demostrarme que si me esfuerzo en lo que quiero lo voy a conseguir y que no importa cuántas veces falle si lo quiero tengo que ir por ello.

**A mi tía,** Verónica De Campos por ser una segunda madre, mi inspiración, siempre inculcándome valores y ayudándome a ser una mejor persona. Aunque no esté conmigo físicamente siempre estará conmigo iluminando mi camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios primeramente, por darme la oportunidad de estar junto a personas que me aprecian mucho como lo son mis padres, mi hermano, mis primas y mis amigos.

Agradezco a mi mamá por darme esta vida junto a mi papá, además de su preocupación por mi salud y el sentirme bien con todos, dándome el apoyo en todo momento para realizar mis sueños, por muy imposibles que parezcan.

A mi papá por luchar cada día para que yo sea feliz, seguir la corriente a mis locuras de sueños para convertirlos en realidad y darme la oportunidad de lograr cada uno de ellos, en especial, el de ser egresada de la UJAP como Licenciada en Administración de Empresas.

A mi hermano por darme tanto amor y ser incondicional conmigo, por escucharme y dejarme tropezar para que aprendiera de mis propias experiencias, siempre aconsejándome para que vaya por buen camino y que pueda alcanzar lo que desee si me lo propongo.

A mi tutora académica Francis Lagardera por su aporte de conocimientos y tiempo compartido para contribuir con sus enseñanzas para la elaboración de este informe de pasantías.

A mi tutora Empresarial María Vega por brindarme la oportunidad de realizar las pasantías en su División de Recaudación de la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).

## INDICE GENERAL

	pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Lista de tablas y cuadros	viii
Lista de figuras y gráficos	ix
Introducción	1
<b>CAPTITULO I: LA INSTITUCIÓN</b>	
1.1 Razón Social	3
1.2 Ubicación	3
1.3 Descripción	3
1.4 Reseña Histórica	4
1.5 Organización	5
1.6 Misión	6
1.7 Visión	6
1.8 Principios	6
1.9 Valores	7
1.10 Estructura Organizativa	7
<b>CAPITULO II: EL PROBLEMA</b>	
2.1 Planteamiento del problema	9
2.2 Formulación del problema	11
2.3 Objetivos de la Investigación	12
2.3.1 Objetivo General	12
2.3.2 Objetivos específicos	12

2.4 Justificación	12
2.5 Alcance	13
2.6 Limitaciones	13
<b>CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL</b>	
3.1 Antecedentes de la Investigación	15
3.2 Base Teórica	17
3.3 Definiciones de Términos Básicos	22
<b>CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO</b>	
4.1 Diseño y Tipo de Investigación	25
4.2 Fases de la Investigación	25
4.2.1 Fase I. Diagnostico	26
4.2.2 Fase II. Determinación	27
4.2.3 Fase III. Diseño	27
<b>CAPITULO V: RESULTADOS</b>	
5.1 Análisis y Resultados	29
5.2 Diagnostico de la situación actual	30
5.3 Determinar DOFA	42
<b>CAPITULO VI: PROPUESTA</b>	
6.1 Presentación	45
6.2 Justificación	45
6.3 Objetivos de la Propuesta	46
6.3.1 Objetivo General	46
6.3.2 Objetivos Específicos	46
6.4 Beneficios de la Propuesta	46
6.5 Factibilidad de la Propuesta	47
6.6 Desarrollo de la Propuesta	47

6.6.1 Resumen de la Propuesta	48
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
<b>ANEXOS</b>	
Anexo A: Hoja de observación directa.	54
Anexo B: Encuesta tipo cuestionario.	55
Anexo C: Registro de Obligaciones Tributarias Pendientes actual	57
Anexo D: Observación de gestión de cobro actualmente.	58
<b>REFERENCIAS</b>	
Bibliográficas	59
Electrónicas	60

## **LISTA DE TABLAS Y CUADROS**

### **CUADROS**

Cuadro 1: Actividades a Realizar	8
Cuadro 2: Hoja de Observación Directa	30
Cuadro 3: Matriz DOFA	42
Cuadro 4: Matriz FODA	43
Cuadro 5: Resumen de la Propuesta	48

### **TABLAS**

TABLA 1: Eficiencia	32
TABLA 2: Aplicación de Normas	33
TABLA 3: Relación	34
TABLA 4: Efectividad	35
TABLA 5: Desacuerdos	36
TABLA 6: Conocimientos	37
TABLA 7: Aplicar Estrategias	38
TABLA 8: Manejo de Sistema	39
TABLA 9: Fácil Manejo	40
TABLA 10: Aplicación Estratégica	41

## **LISTA DE FIGURAS Y GRAFICOS**

### **FIGURAS**

Figura 1: Organigrama general de la Aduana	7
Figura 2: Flujograma propuesto	49

### **GRAFICOS**

Gráfico 1: Eficiencia	32
Gráfico 2: Aplicación de Normas	33
Gráfico 3: Relación	34
Gráfico 4: Efectividad	35
Gráfico 5: Desacuerdos	36
Gráfico 6: Conocimientos	37
Gráfico 7: Aplicar Estrategias	38
Gráfico 8: Manejo de Sistemas	39
Gráfico 9: Fácil Manejo	40
Gráfico 10: Aplicación Estratégica	41

## INTRODUCCION

La Aduana Principal Aérea de Valencia es el ente que regula y autoriza la importación, exportación y tránsito de mercancía, igualmente asegurar el adecuado almacenamiento de las mercancías abandonadas, retenidas, embargadas, en proceso administrativo, proceso judicial, proceso de comiso, y adjudicado al fisco nacional entre otros. El objetivo principal de la realización de las pasantías es cumplir con los requisitos establecidos en las leyes para la culminación de la carrera estudiantil.

El presente informe referido al proceso de pasantías realizadas en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera Tributaria (SENIAT), de la parte de la Aduana Aérea de Valencia en la División de Recaudación, como parte del pensum de la carrera Administración de Empresa, que se cursa en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), es un resumen de conocimientos obtenidos a través de esta experiencia laboral para complementar la formación adquirida académicamente; experiencia que queda plasmada en el presente informe de pasantías.

Aquí se señalan los objetivos trazados durante este periodo, junto con una serie de actividades que se realizaron durante doce (12) semanas, específicamente en la División de Recaudación. Este informe está estructurado de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución, de este modo su conformación es como se describe en forma detallada y donde se abordará la esencia de la investigación y del trabajo realizado durante el período antes mencionado; a continuación se describe el informe de la siguiente manera.

**Capítulo I:** Se muestra la historia de la Institución, misión, visión y valores.

**Capítulo II:** Se expone el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos y la Justificación de la Investigación.

**Capítulo III:** Está referido al Marco Referencial Conceptual el cual detalla los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos de que sustenta la Investigación.

**Capítulo IV:** Se desarrollan las fases metodológicas en las que se divide el desarrollo del informe, las cuales consisten del diagnóstico de la situación actual de la Institución, el análisis de las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades presentes en la Institución y el diseño de un plan estratégico para mejorar el pago de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea (SENIAT).

**Capítulo V:** En el cual se definen los resultados, se establece la matriz DOFA, la hoja de observación directa, el cuestionario, con su respectivo resultado en tabulaciones y gráficos.

**Capítulo VI:** En este capítulo se desarrolla la propuesta que parte de todos los capítulos estudiados anteriormente.

Finalmente se presentan las Conclusiones y Recomendaciones aportadas a la institución, la lista de referencias y los anexos que dan soporte a esta Investigación.

# **CAPITULO I**

## **LA INSTITUCIÓN**

### **1.1 Razón Social de la Empresa**

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), Aduana Principal Aérea de Valencia, Estado Carabobo

### **1.2 Ubicación**

Final Gran Avenida Luis Ernesto Branger, Centro Comercial Aerocentro, Puerta “A” Valencia, Estado Carabobo.

### **1.3 Descripción**

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), es un servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas, este definirá, establecerá y ejecutará, de forma autónoma, su organización, funcionamiento, su régimen de recursos humanos, procedimientos y sistemas vinculados al ejercicio de las competencias otorgadas por el ordenamiento jurídico.

De igual manera, suscribirá contratos y dispondrá de los ingresos que le otorgue la Ley para ordenar los gastos inherentes a su gestión. Además le corresponde la aplicación de la legislación Aduanera y Tributaria Nacional, así como el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduaneras y tributarias fijadas por él.

#### **1.4 Breve descripción Histórica de la Empresa**

- El 21 de mayo de 1993

Creación de Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo (AVSA), como organismo sin personalidad jurídica, mediante Decreto Presidencial 2.937 de esa misma fecha, publicado en la Gaceta Oficial N° 35.216 del 21 de mayo 1993.

Sustituye en ese momento a la Dirección General Sectorial de Aduanas del Ministerio de Hacienda.

- 23 de marzo de 1994

Creación del Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT), como servicio autónomo sin personalidad jurídica, según Gaceta Oficial N° 35.427 del 23 de marzo de 1994. Esta dependencia sustituye a la Dirección General Sectorial de Rentas del Ministerio de Hacienda.

- El 10 de agosto de 1994

Se fusionan Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT) para dar paso a la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), según Decreto Presidencial N° 310 de fecha 10 de agosto de 1994, publicado en la Gaceta N° 35.525 de fecha 16 de agosto de 1994.

- El 1° de julio de 1994

Entró en vigencia la Reforma Tributaria instrumentada por el Ejecutivo Nacional con fundamento en la Ley Habilitante de fecha 14 de abril de 1994, publicada en Gaceta Oficial N° 35.442 del 18 de abril de 1994. El proceso de fusión fue concebido como un proyecto de modernización orientado hacia un gran servicio de información con objetivos de incrementar la recaudación, actualizar la estructura

tributaria nacional y fomentar la cultura tributaria, para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

## **1.5 Organización**

### **Nivel Operativo**

Constituido por diecisiete aduanas principales con sus respectivas oficinas subalternas, es el encargado de realizar el control perceptivo de las mercancías objeto de declaración, así como la verificación física de las mismas, y lo concerniente a la liquidación y pago de los tributos y su posterior retiro.

- Superintendencia Nacional Aduanera y Tributaria.
- Directorio Ejecutivo
- Comité asesor de Dirección y Planificación.
- Comité asesor de Contratación, Presupuesto y Fondo de Gestión.
- Consejo Asesor para la interpretación de Normas.

### **Nivel Normativo**

Se encuentra conformado por la Intendencia Nacional de Aduanas, unidad de dirección de la cual dependen la Gerencia de Arancel, la Gerencia de Regímenes Aduaneros, la Gerencia del Valor y la Gerencia de Control Aduanero.

- Intendencia Nacional de Tributos Internos, formadas por la Gerencia de Recaudación, Gerencia de Fiscalización, Gerencias Regionales de Tributos Internos y Contribuyentes especiales de la Región Central.
- Intendencia Nacional de Aduanas, constituida por la oficina de Gestión Interna, oficina de Innovación y desarrollo Aduanero, Gerencia de Arancel, Gerencia de Valor, Gerencia de Regímenes Aduaneros y Gerencia de Aduanas Principales.
- Gerencia General de Tecnología de Información y comunicaciones, conformada por la Coordinación de apoyo técnico, Gerencia de Desarrollo de Sistema de

información, Gerencia de Infraestructura y Tecnología de Datos y la Gerencia de Planificación y Tecnología.

- Gerencia General de Servicio Jurídico, integrada por la División de Sustanciación, tramitación y Archivo, Gerencia de Doctrina y Asesoría, Gerencia de Legislación y Supervisión y la Gerencia de Recursos.
- Gerencia Central de Control Aduanero, conformada por la unidad de Cobros y Recuperaciones, Unidad de Gestión Administrativa, Gerencia de Control Aduanero y Gerencia de Control Tributario.

### **1.6 Misión**

Administrar eficientemente los procesos aduaneros y tributarios en el ámbito nacional y otras competencias legalmente asignadas, mediante la ejecución de Políticas Públicas en procura de aportar la mayor suma de felicidad posible y seguridad social a la Nación Venezolana

### **1.7 Visión**

Ser una institución modelo, moderna, inteligente, acorde con el desarrollo socio económico del país, que fomente la cultura y garantice el cumplimiento de las obligaciones y deberes aduaneros y tributarios, contribuyendo a consolidar el Proyecto Socialista Bolivariano.

### **1.8 Principios**

- Transparencia
- Eficiencia
- Eficacia
- Rendición de Cuentas

## 1.9 Valores Institucionales Socialistas

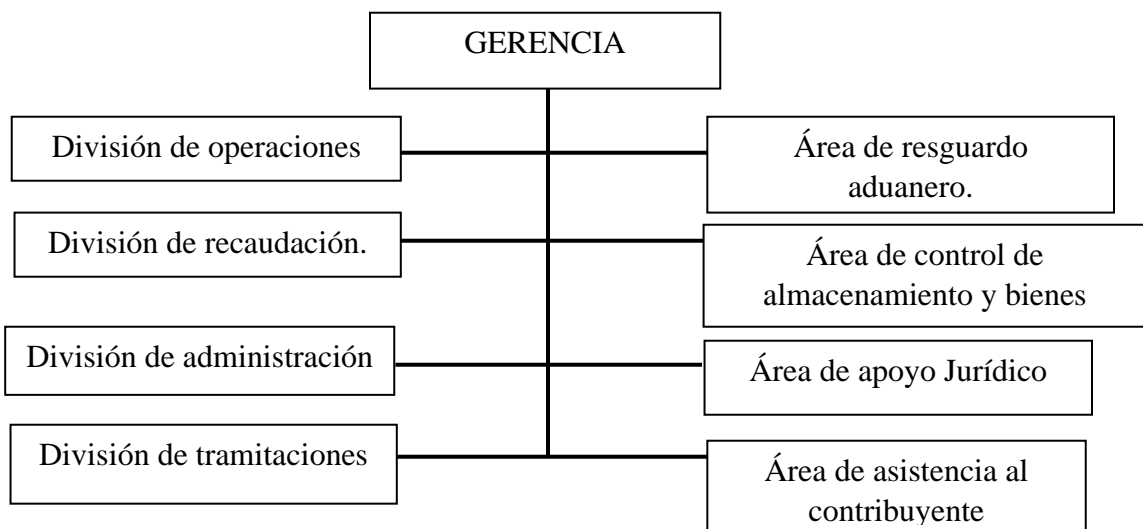
- Solidaridad
- Honestidad
- Corresponsabilidad Social
- Respeto
- Lealtad
- Equidad
- Justicia
- Igualdad
- Bien Común
- El ser social colectivo

## 1.9 Estructura Organizativa

A continuación se presenta la siguiente estructura organizativa.

### 1.9.1 Organigrama general de la Aduana Aérea principal de Valencia

**Figura 1**



Fuente: SENIAT (2018)

### 1.9.2 Actividades a realizar

CUADRO 1

<b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>	<b>SEMANA</b>
<b>Inicio de la Pasantía</b>	<b>25/07/2017</b>
Inducción de procedimientos dentro del área de Liquidación.	Semana 1
Adiestramiento de Sistemas de Liquidación.	Semana 2
Desglosar expedientes de Liquidación.	Semana 3
Cierre del reporte de sanciones auxiliares.	Semana 4
Inducción de procedimientos dentro del área de garantía.	Semana 5
Adiestramiento de sistemas de garantías y depósitos previos.	Semana 6
Inducción de procedimientos dentro del área de contabilidad y créditos fiscales.	Semana 7
Adiestramiento de Sistemas (Auxiliar Contable).	Semana 8
Procedencia semanal al auxiliar contable (Contabilidad Fiscal).	Semana 9
Archivar los expedientes de la contabilidad Fiscal.	Semana 10
Realización de Informe.	Semana 11
Cierre del libro de la contabilidad Fiscal.	Semana 12

**Fuente:** De Campos (2018)

## **CAPITULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1 Planteamiento del Problema**

Según Perez (2006), “Uno de los grandes problemas endémicos a los que se enfrentan las empresas es la dificultad permanente de lograr cobrar de forma adecuada de sus clientes y conseguir un flujo de cobros que les permita funcionar sin tensiones de liquidez ni sufrir pérdidas por la morosidad o insolvencia de sus deudores.”

En Venezuela, el sistema de recaudación fiscal lo rige el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria), en donde sus principios fundamentales son la legalidad, progresividad, equidad, justicia, capacidad contributiva, no retroactividad y no confiscación, brindando asesoría permanente al contribuyente, distribuyendo la potestad tributaria en tres niveles de gobierno: nacional, estatal y municipal. Los impuestos representan una importante fuente de ingresos para el gobierno nacional, ya que posteriormente son reinvertidos en educación, salud, seguridad y los servicios públicos del país.

Peñaranda J. (2013), menciona que “Efectivamente, dependiendo de la actividad económica predominante en su territorio, cada país tiene diferentes fuentes de ingresos como el petróleo, importaciones, entre otros, pero hay un flujo monetario presente en casi todos los países del mundo, en muchos casos representa el más alto porcentaje del presupuesto de una nación y es la recaudación de impuestos, los cuales se utilizan para cubrir parte del tesoro nacional, el cual se invierte en mejoras de servicios para el país”. También menciona que “Entre los organismos públicos del quehacer nacional se encuentra el Servicio Nacional Integrados de Administración

Aduanera y Tributaria (SENIAT), institución responsable de la recaudación de impuestos en el país, lo cual lo convierte en una de las organizaciones públicas más relevantes.

El SENIAT, adscrito al Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas, tiene como función dirigir y administrar el sistema de los tributos internos y aduaneros en concordancia con la política definida por el Ejecutivo Nacional, por lo tanto es responsable de recaudar todos los impuestos, lo que garantiza gran parte del presupuesto nacional”.

Debido a su función y a las tareas que desempeñan en cada Divisiones, el SENIAT trabaja con un adjunto número de ciudadanos en todo el territorio nacional a los cuales denomina contribuyentes, ya que el fin de los usuarios a que asisten a este organismo es el pago de impuestos.

Chiavenato I. (2008), explica que “la verdadera definición de la administración es una ciencia social que persigue la justificación de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de un proceso administrativo”.

Luque E. (1981) señala que “Las cuentas por pagar es la obligación que una empresa debe a sus acreedores para la compra de bienes o servicios y que también se trata de las facturas pendientes de pago, facturas o declaraciones de bienes o servicios prestados por contratistas externos, los vendedores o proveedores”.

De esta forma, la División de Recaudación desarrolla diversas estrategias que permiten el cumplimiento de las metas exigibles, las mismas van relacionadas con los objetivos de la organización y cada una va dirigida específicamente a las diferentes actividades en dicha División, buscando una mejora continua en su gestión.

Díaz (2003), establece que, “hay diferentes formas de gestionar la cobranza, y que ésta puede asumir diversas formas en función del tipo de empresa que se trate, de las características de los deudores, de la radicación de los montos a cobrar, del

volumen de operaciones, entre otros aspectos. Es probable que en una empresa se puedan aplicar más de un tipo de cobranza para lograr la cancelación de créditos”.

La ejecutoria de los operativos especiales de cobro, se llevan a cabo con el propósito de incrementar los indicadores de recaudación del SENIAT, a objeto de garantizar los recursos que recibe la Tesorería Nacional en apoyo a los planes de desarrollo económico social, que adelanta el Gobierno Bolivariano del presidente Nicolás Maduro.

El cobro de derechos pendientes abarca las deudas líquidas y exigibles, que tienen los contribuyentes con el Estado Venezolano, y estas acciones se ejecutan bajos los postulados del Sistema Aduanero y Tributario Socialista, liderado por el Superintendente.

Actualmente en el SENIAT se presenta un problema en la gestión de cobranza, ya que los procedimientos de cobro de los derechos pendientes que se han venido aplicando no han sido completamente exitosos, y esto ha presentado un déficit de efectividad en la Institución.

Así mismo, partiendo sobre la base de lo que está en presencia dicha dificultad es causada por diferentes motivos, una de ellas, es la de que el consignatario o responsable social no cumple con los pagos de lapsos convenidos y las mercancías que llegan a nombre del contribuyente deudor serán retenidas de no tener un depósito previo o esté garantizada dicha mercancía, ésta puede ser suspendida a través de una medida cautelar.

## **2.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles serían las estrategias para el mejoramiento de pago de los derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia?

## **2.3 Objetivos de la Investigación**

### **2.3.1 Objetivo General**

Proponer Plan Estratégico para mejorar el pago de los derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia, Estado Carabobo.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual que se presenta en la División de Recaudación en la gestión de cobro de los Derechos Pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia Edo. Carabobo.
2. Determinar el proceso de la División de Recaudación para mejorar el pago de los derechos pendientes de los Contribuyentes en la Aduana Principal Aérea de Valencia, Edo. Carabobo.
3. Diseñar de un plan estratégico para el control de Proceso de cobro de los derechos pendientes en la División de Recaudación en la Aduana Principal Aérea de Valencia, Edo. Carabobo.

## **2.4 Justificación**

El motivo de la investigación surge por la ineffectividad del proceso de cobranza de los derechos pendientes que se está presentando actualmente en la división de recaudación en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT), teniendo en cuenta que lo primordial para llevar un plan de cobro efectivo es el mejoramiento del sistema que se maneja actualmente en la división de recaudación y cumplir con el manual de norma y procedimiento para el cobro de derechos pendientes, además de tener una relación amigable con el contribuyente deudor o responsable social.

De esta manera, dado al rápido manejo de exportación requiere un óptimo mando de información, para lograr con ello, la institución recibe beneficios con la aplicación del plan estratégico propuesto, ya que éste facilita el proceso de cobranza de derechos pendientes y mejora el control de actividades que conllevan al buen

funcionamiento de los departamentos y procesos dentro de la institución, obteniendo como resultados el pago de derechos pendientes de manera eficaz que aportaron para el buen servicio y desarrollo de la institución.

Esta investigación aporta soluciones viables a la problemática existente en la Institución, servirá para los próximos estudios relacionados con la gestión de cobro y estrategias gerenciales, permitiendo el desarrollo de área de investigación en la Universidad José Antonio Páez, incluyendo a personas que quieran adquirir conocimientos a cerca de tema antes previsto y así dar inicio a nuevos estudios acerca de la gestión de cobranza en las empresas.

## **2.5 Alcance**

Esta investigación aportó soluciones viables a la problemática existente en la división de Recaudación, considerándose los resultados y recomendaciones provenientes de la elaboración e implementación de un plan estratégico para el mejoramiento del proceso de pago de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).

Dicho plan estratégico lograra cubrir los siguientes aspectos:

- Control de tiempo utilizado en las fases de proceso de cobro a los contribuyentes deudores.
- Seguimiento diario desde el sistema automatizado sobre los procesos de pago de derechos pendientes.
- Disminución en el volumen de planillas y de retraso en los pagos de los contribuyentes deudores.

## **2.6 Limitaciones**

Al desarrollarse una investigación se presentan factores que influyen en la misma, los cuales impiden mejorar el desenvolvimiento y la culminación de las distintas etapas que la conforman. Por lo que es necesario determinar cuáles son los

obstáculos para tomar las medidas pertinentes y poder resolver las dificultades que se presentan.

En la presente investigación el obstáculo mayor que se presenta es por parte tecnológica, ya que en la institución se depende de un sistema con Red de Internet para poder realizar las actividades tributarias y aduaneras, y prestar sus servicios.

## CAPITULO III

### MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El marco referencial conceptual se considera el pilar fundamental de cualquier investigación, ya que se basa en los conceptos, teorías y trabajos previos directos e indirectos que se abordan en el tema de estudio, para así llegar finalmente a las formulaciones de las conclusiones y recomendaciones del mismo.

Fidias Arias (2010), define al mismo como “un marco teórico (o conceptual) es el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que uno usa dentro de la estructura predefinida.”

Por ende, es importante tener claro en que se basa el marco teórico, puesto que el trabajo en cuestión tendrá un desarrollo coherente. En este mismo sentido, antes de comenzar con el trabajo de investigación se considera que se ha realizado la revisión de la literatura existente de sobre el tema. Pero con solo la consulta de las referencias existentes no se elabora un marco teórico, ya que éste es la recopilación selectiva de algunas perspectivas diferentes referentes al tema.

#### **3.1 Antecedentes de la Investigación**

Esta sección se encuentra relacionada con los trabajos que poseen alguna vinculación con la investigación en cuestión, con el fin de tener bases de estudios que han sido realizados anteriormente.

Ortega y Díaz (2013) al esperar el título de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez (UJAP) presentaron el trabajo de grado bajo el nombre **“Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa VENE-FRENOS, C.A. ubicada en San Diego, Edo.**

**Carabobo.**” Como objetivo general de diseñar Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo, específicamente en el Departamento de cuentas por cobrar. El estudio es de tipo aplicado y se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico, y se fundamenta en una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario tomando como población y muestra el personal administrativo y contable a fin de profundizar en la problemática analizada.

El proyecto tiene vínculo con esta investigación por el Diseño de Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa.

Por otro lado, los autores Díaz M. y Franco A. (2013) para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas de la Universidad José Antonio Páez (UJAP) presentaron el trabajo de grado bajo el nombre **“Estrategias para el mejoramiento de la Gestión de Cobranzas de la Empresa REXON GROUP, C.A.”** Esta investigación se realizó debido a la problemática que presenta Rexion Group, C.A. específicamente, en el departamento de Cuentas por Cobrar, donde se están presentando diferentes problemáticas para realizar la gestión de cobranza de una manera óptima. El objetivo general fue proponer estrategias que permitan mejorar la gestión de cobranza de la empresa Rexion Group, C.A. Metodológicamente, el estudio realizado es un proyecto de tipo factible, a partir de este punto se realizó la aplicación de tres estrategias. Que tenían como objetivo principal buscar y aportar una solución para la mala Gestión del Departamento de Crédito y Cobranza.

Esta Investigación tiene vinculación con el proyecto en cuanto a la implementación de propuestas estratégicas para el mejoramiento de gestión de cobranza en la Empresa.

Seguidamente, Silva G. (2010) para conseguir el título de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad José Antonio Páez (UJAP) presenta

su informe final de pasantías que lleva por nombre **“Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de crédito y cobranza de la Empresa VG & VA, C.A.”** Esta investigación tiene como objetivo principal elaborar un manual de normas y procedimientos que permita corregir los procesos en el departamento de crédito y cobranza, para así obtener mejoras en la gestión de cobranza. Por tales razones este trabajo de gran beneficio para la realización de este informe ya que trata de implementar normas para el mejoramiento continuo en los procesos administrativos.

Esta investigación tiene relación con el proyecto por la Implementación de un Manual de Normas que mejoran los procedimientos Administrativos en el departamento de crédito y cobranza.

Alvarado A. (2009), para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad José Antonio Páez (UJAP) presenta su informe final de pasantías que lleva por nombre. **“Plan Estratégico para el mejoramiento de los Procesos Administrativos de la Unidad Educativa Especial de Audiofología Carabobo”**, llegando a la conclusión de que la planificación estratégica no solo es responsabilidad de la alta gerencia, es cierto que de ahí se originan pero solo se lograría si todas las personas y departamentos intervienen en el proceso, asimismo se enfoca en planes estratégicos que permitan el mejoramiento del servicio y maximizar el tiempo de respuesta.

Esta investigación se relaciona con el proyecto en cuanto a la implementación de un plan estratégico que permita el mejoramiento del proceso de pagos a acreedores y maximizar el tiempo de respuesta.

### **3.2 Bases Teóricas**

Según Bavaresco (2006) “las bases teóricas tienen 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”. Con el propósito de sustentar la investigación a realizar, se detallan a continuación una serie de teorías y conceptos de la problemática planteada.

### **3.2.1 Procesos Administrativos**

Según diversos autores, el proceso administrativo está referido al cumplimiento de las funciones por parte de un administrador, con las cuales se espera alcanzar el logro de las metas planteadas, al cabo de aprovechar los recursos humanos, materiales, técnicos, entre otros. Horgren, Sundem y Stratton (2007), el proceso administrativo está constituido por cuatro (04) fases, como son: la planificación, organización, la ejecución y evaluación del plan estratégico.

Chiaventato (2006) la divide en:

- a. **Planeación:** determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y que se debe hacer para alcanzarlos.
- b. **Organización:** estructura e integra los recursos y órganos involucrados en la ejecución y establece las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno.
- c. **Dirección:** se relaciona con la disposición de los recursos humanos de la empresa.
- d. **Control:** es asegurar que aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajuste tanto sea posible a los objetivos establecidos.

Para la Aduana Principal de Valencia (SENIAT) el uso de estas características de forma individual incide directamente sobre el recurso humano ya que les permite el logro de manera efectiva y eficiente de sus funciones y en forma de proceso, ya que de esta manera existe una interrelación entre los mismos para el logro de un objetivo común.

### **3.2.2 Estrategias Empresariales**

Según Mintzberg, Quinn y Voyer (1991) las estrategias son “el patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo” (p. 3). Ante esto es de considerar que desde el inicio de sus operaciones tanto la empresa como sus miembros deben poseer una noción de sus actividades y de cómo realizarlas, teniendo la capacidad de renovarse conforme a la respuesta de su entorno, el cual influye tanto de manera interna como externa.

### **3.2.3 Planificación estratégica**

Según Ramón E. Azócar A. (2009), “la planificación estratégica es un factor fundamental para que una empresa u organización de cualquier tipo sea altamente exitosa. Una buena planificación será aquella que se realice partiendo de un análisis de la situación actual de la empresa u organización, ya que esto permitirá que se pueda observar con claridad las vías más correctas a seguir una vez el plan sea establecido, por otro lado sería de mucha ayuda el poder crear rutas alternas o planes de contingencias ya que estos podrían beneficiar la empresa u organización en situaciones inesperadas. Además, la planificación estratégica debe ser un proceso que tiene que ser revisado continuamente, para no perder la perspectiva de los objetivos que realmente se quieren lograr. Hay factores o aspectos que son vitales dentro de la planificación estratégica y básicamente son las mentes que están dentro de estos procesos, deben ser personas que realmente tengan sentido de liderazgo y de compromiso, para que puedan motivar y utilizar a su máxima capacidad todo los recursos que tienen a la mano dentro y fuera de la empresa u organización. Solo de esta manera la planificación estratégica podrá tener éxito y alcanzar los resultados deseados”.

#### **3.2.3.1 Objetivos de la Planeación Estratégica.**

Ledezma (2007) afirma que la planificación estratégica tiene los siguientes objetivos:

- Agregación de Valor a la organización.
- Utilización óptima de recursos.
- Identificación de opiniones para aprovechar oportunidades y reducir riesgos.
- Adaptación al medio ambiente.
- Conseguir una ventaja competitiva.
- Consecución de metas.

#### **3.2.4 Cuentas por cobrar**

En el ámbito organizacional, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras.

Las cuentas por cobrar según lo plantea Redondo (2004) “abarcaban los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares”.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

### **3.2.5 Procedimientos y Control Interno**

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a Robbins y Coulter (2000), representan una “serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema estructurado”, de manera que el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales.

Partiendo de ello, se podría considerar los procedimientos como un conjunto concatenados de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinario su realización permitiendo una uniformidad en los procesos.

Por esto el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la organización consistente en un conjunto de políticas, métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Observándose así la relevancia del establecimiento de procedimientos y de control dentro del ámbito organizacional, los cuales contribuyan a tener una vigilancia continua acerca del logro de los objetivos y metas propuestas por la organización, informando si se está trabajando en función al logro de dichos objetivos o por el contrario están surgiendo desviaciones en cuyo caso deban tomarse las acciones correctivas necesarias oportunamente.

### **3.2.6 Gestión de Cobranza**

Según la revista acción Insight (2008), la gestión de cobranza “es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente

posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.”

La cobranza no solo depende de las políticas de cobro, si no de aquellas en las que se basa el otorgamiento de un crédito, por lo cual existe un equilibrio entre estos aspectos que incide sobre la utilidad de la empresa.

### **3.2.6.1 Objetivo de la Cobranza**

El principal objetivo de la cobranza es la recuperación de los créditos otorgados en los procedimientos de ventas a los clientes, de manera eficiente, sin que afecte el flujo de efectivo que permite seguir las actividades normales de la empresa.

Existen diferentes medios para realizar de forma óptima el cobro de las cuentas en la actualidad, y dependiendo de factores como el tamaño, ubicación y reconocimiento se establecen ciertos procedimientos para realizar los cobros pendientes.

### **3.2.6.2 Importancia de la Cobranza**

Los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia debido a que capacitan al acreedor a reinvertir su capital, mantener el volumen de ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes.

Es trascendental para la empresa recuperar sus activos lo que garantiza financieramente una estabilidad y una estabilidad con respecto a la capacidad para adquirir nuevos productos y generar mayor y mejor servicio a los clientes.

## **3.3 Definición de términos básicos**

- **Aduana Principal:** oficina aduanera habilitada con jurisdicción en una circunscripción determinada, a través de la cual se centralizan las funciones fiscales y administrativas de ella misma como de sus aduanas subalternas.

- **Agente de Aduana:** calificado como auxiliar de la Administración Aduanera, es una Persona Natural o Jurídica debidamente autorizada para tramitar ante una Oficina Aduanera, en nombre y por cuenta de aquél que contrata sus servicios, cualquier operación o actividad aduanera. No puede ser consignatario aceptante ni embarcador de mercancías, salvo que actúe por cuenta y nombre propio.

- **Almacén o depósito:** lugar destinado al almacenamiento o depósito de mercancías de importación o exportación, que siendo administrado por un organismo público o un particular, requiere de la autorización oficial correspondiente.

- **Cobro Administrativo:** procedimiento ejercido por la Administración Aduanera y Tributaria a los efectos de requerir extrajudicialmente el pago de las deudas líquidas y exigibles, el cual consta de dos fases: persuasiva y coactiva.

- **Contribuyente:** aquel sujeto pasivo, ya sea una Persona Natural o Jurídica, respecto del cual se verifica el hecho imponible, obligado al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por las normas aduaneras y tributarias.

- **Declaración de Aduana:** acto por el cual el consignatario aceptante o exportador de mercancías, manifiesta a la aduana su voluntad de realizar una operación aduanera, bajo las modalidades que establezca la Administración Aduanera.

- **Depósito previo:** modalidad de garantía, mediante la cual el consignatario efectúa un depósito en una institución bancaria por el monto de las obligaciones correspondientes a la mercancía objeto de la operación aduanera, a satisfacción de la Administración Aduanera.

- **Exportación:** despacho de mercancías nacionales o nacionalizadas hacia el extranjero, para su uso o consumo.

- **Impuesto:** prestación obligatoria exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio, a quienes se hallen en las situaciones consideradas por la ley como hechos imponibles

- **Intereses moratorios:** obligación accesoria, que se causa de pleno derecho, IMP SENIAT Glosario Aduanero y Tributario ante la falta de pago de la obligación tributaria dentro del plazo establecido.

- **Liquidación:** determinación del monto de derechos e impuestos que deben ser pagados.

- **Multa:** sanción pecuniaria que se impone a los consignatarios aceptantes o auxiliares de la Administración Aduanera con motivo de una infracción o incumplimiento del ordenamiento jurídico.

- **Recaudación:** percepción de las cantidades debidas por los contribuyentes, como consecuencia de la aplicación de las diferentes figuras impositivas vigentes en el país

## **CAPITULO IV**

### **FASES METODOLOGICAS**

#### **4.1 Diseño y Tipo de Investigación**

Se establece el tipo de estudio que se realizó durante la investigación, para el logro y éxito de los objetivos planteados en la misma, tuvo como finalidad proponer un plan estratégico para el mejoramiento del pago de los derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).

De acuerdo a las características de los objetivos formulados en el presente estudio la modalidad del proyecto es de tipo factible, consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la institución, puede referirse a la formulación de programas, tecnologías, métodos o procesos.

El diseño de esta investigación es de campo, ya que se implanto directamente en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT). Según el Manual de Trabajos de grado y Tesis de grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2010).

#### **4.2 Fases de la Investigación**

Para el desarrollo del informe de pasantías se dividió en tres (03) fases para el análisis del problema y las alternativas de solución, las cuales se describen a continuación:

#### **4.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual que presenta el área de cobranzas en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT)**

Para el desarrollo de esta primera fase, se utilizaron técnicas de recolección de datos, para la realización de la investigación se recurrió a la técnica de Observación Directa, este instrumento se aplicó para la obtención de elementos que configuran el problema, principalmente a través de observación de procesos relacionados con la planeación estratégica a realizar.

Por otra parte, para la realización del diagnóstico acerca de la situación actual en el área de cobranza de la División de Recaudación de la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT) se aplicó una de las técnicas de recolección de datos como lo es la encuesta, usando como instrumento el cuestionario. Según Arias (2006) lo describe como “el cuestionario es una modalidad de encuesta que realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”

Para ello, estuvo conformada por diez (10) ítems de orden cerrado de puntuación dicotómica y aplicada a la población seleccionada. En este caso, la población estuvo conformada por las personas involucradas en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación, que consta de cuatro (04) funcionarios, lo que denomina una población finita. Arias (2006) menciona que “la población u objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.”

Este instrumento fue enfocado hacia los funcionarios con respecto al servicio que ofrecen en la Institución durante el proceso de cobro y el tiempo que se demoran los contribuyentes deudores para cancelar los impuestos.

#### **4.2.2 Fase II. Determinar las Fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del proceso de gestión de Cobro de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).**

Para el desarrollo de esta fase, se utilizó como herramienta el cuestionario aplicado a la muestra de cuatro (04) funcionarios que trabajan en el área de contabilidad Fiscal de la División de Recaudación en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT). Para Sabino (Ob. Cit) la muestra “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres de la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”, por ser un número reducido no fue necesario emplear procedimientos muestrales. Posteriormente se ordenaron para clasificarlas en la Matriz DOFA. Con los datos obtenidos en el análisis permitirá determinar las estrategias de los procesos de cobranza de la empresa.

#### **4.2.3 Fase III. Diseño de un plan estratégico para mejorar el pago de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).**

En esta última fase, se realizó un análisis de los resultados arrojados por las investigaciones aplicadas en las fases anteriores, aplicando la propuesta de estrategias que permitan el mejoramiento de gestión de cobro en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT). En esta propuesta se encontraron incluidas las acciones concretas las cuales se desarrollarán para darle cumplimiento a los objetivos de la investigación.

La propuesta contempla, los siguientes aspectos:

- Presentación.
- Objetivo de la propuesta (General y específicos)
- Justificación y Alcance
- Estudio de factibilidad

- Estrategias (Desarrollo)
- Indicadores de Gestión.

La aplicación de estas estrategias permitirá a los miembros de la empresa tener una guía que involucre aspectos tanto administrativos como humanos para que el desarrollo del proceso sea satisfactorio.

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 Análisis de Resultados**

En este capítulo se presentan gráfica y el análisis de los resultados de las fases metodológicas del informe de pasantías en función a los objetivos planteados en el estudio de este informe. La primera fase consistió en el diagnóstico de la situación actual que presenta el área de cobranzas en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT), se utilizaron técnicas de recolección de datos para la realización de investigación se recurrió a la técnica de Observación Directa, se cumplió mediante la aplicación de diez (10) ítems de orden cerrado y aplicada a la población seleccionada conformada por los funcionarios involucrados en el área de contabilidad fiscal de la división de Recaudación.

La segunda fase está referida a la determinación del proceso de fortaleza, amenazas, debilidades y oportunidades para la gestión de cobro de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT), dando la aplicación de la muestra de lo funcionarios que trabajan en el área de contabilidad Fiscal de la división de Recaudación.

La tercera fase se presentó el Diseño de un plan estratégico para mejorar el pago de los derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT), analizando los resultados arrojados por las investigaciones aplicadas en las fases anteriores y aplicando la propuesta del plan estratégico.

Se reflejó que mediante la observación directa el personal de Contabilidad Fiscal merece nuevos procedimientos de cobranza y más efectivos, que mejoren el cumplimiento de las funciones de los contribuyentes, tomando en cuenta la estrategia planteada por la autora.

## 5.2 Diagnostico de la situación actual que presenta el área de cobranzas en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT)

### Observación Directa

Se aplicó el método de observación directa en el área de Contabilidad Fiscal del departamento de Recaudación en la Aduana Aérea de Valencia, Edo. Carabobo. Permitiendo así visualizar detalladamente lo siguiente:

### Cuadro 2. Hoja de Observación Directa

OBSERVACION	EXCELNTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
Motivación personal		X		
Rendimiento Laboral			X	
Eficiencia de cobro				X
Responsabilidades		X		
Ambiente laboral		X		
Resolución de problemas			X	
Calidad de respuestas				X

**Fuente:** De Campos, (2018).

**Análisis:** Mediante la aplicación de esta técnica de Observación Directa, se pudo estudiar el entorno laboral y el comportamiento de los funcionarios, en el área de Contabilidad Fiscal del departamento de Recaudación de la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT), donde quedó evidenciado su desempeño laboral en el cual se

plantearon los aspectos más relevantes de la Institución que incurren sobre el proceso de cobranza de los derechos pendientes.

De la aplicación de la hoja de observación directa se pudo notar que los funcionarios del área de Contabilidad Fiscal de la División de Recaudación en la Aduana Principal Aérea de Valencia, estado Carabobo no mantienen del todo un motivación con respecto a su trabajo ya que en este se emplean distintas actividades de otros funcionarios, ocasionando así un descontrol en el proceso, lo que lleva a que el rendimiento laboral y el ambiente de trabajo no sea totalmente eficaz. El trabajo de los funcionarios en la división depende de los contribuyentes, causando así que estos tengan grandes responsabilidades para poder lograr prestar sus servicios, en varias ocasiones por motivos de problemas en el sistema o problemas eléctricos las actividades a realizar se acumulan haciendo que esto ocasione un déficit en las respuestas al contribuyente y en este no se logre llevar un proceso de cobro eficiente.

## Encuesta

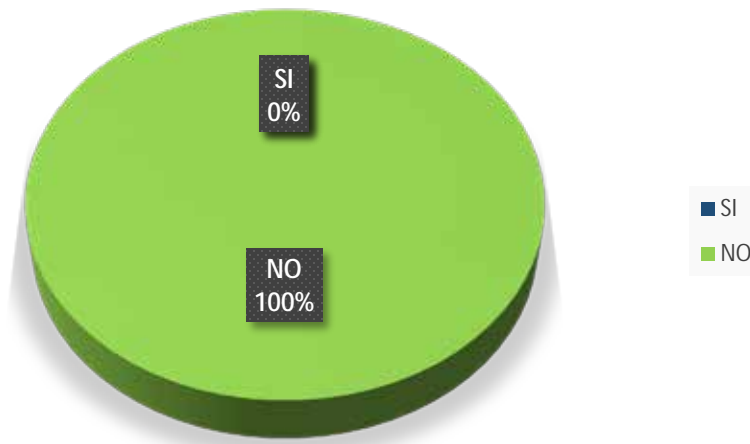
A continuación se presentan los resultados encontrados de la encuesta aplicada a los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación de la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT).

1. ¿El sistema que se maneja para el plan de cobro de los derechos pendientes es eficiente?

**Tabla 1. Eficiencia**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	0	0
NO	4	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 1 Eficiencia**

**Fuente:** De Campos (2018)

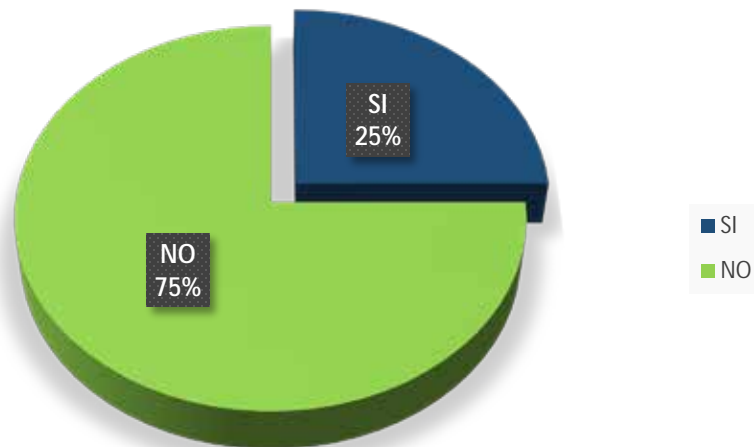
**Análisis:** De acuerdo a la información obtenida mediante el gráfico, se pudo observar que un definitivo de 100% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad de la División de Recaudación, están de acuerdo que el sistema que se maneja para el plan de cobro de los derechos pendientes no es eficiente.

2. Según el manual de normas y procedimientos, el cobro de los derechos pendientes debe hacerse a diario, ¿usted aplica esta norma correctamente?

**Tabla 2. Aplicación de Normas**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	25
NO	3	75
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 2. Aplicación de Normas.**

**Fuente:** De Campos (2018)

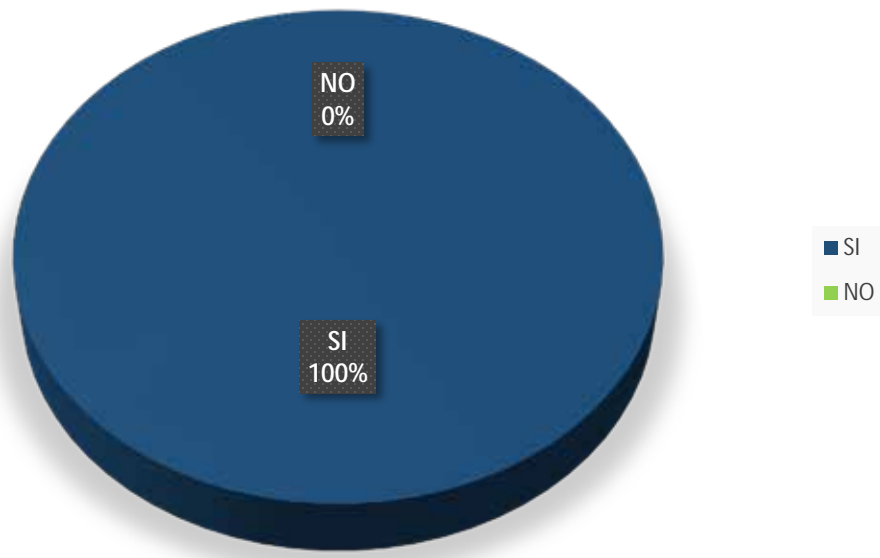
**Análisis:** De acuerdo con la información reflejada en el gráfico, un 75% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación, no aplica el cobro diario como se dicta en el manual de normas y procedimiento, el otro 25% restante si lo aplica.

3. ¿Existe relación directa entre funcionarios y contribuyentes al momento del cobro?

**Tabla 3. Relación**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 3. Relación.**  
**Fuente:** De Campos (2018)

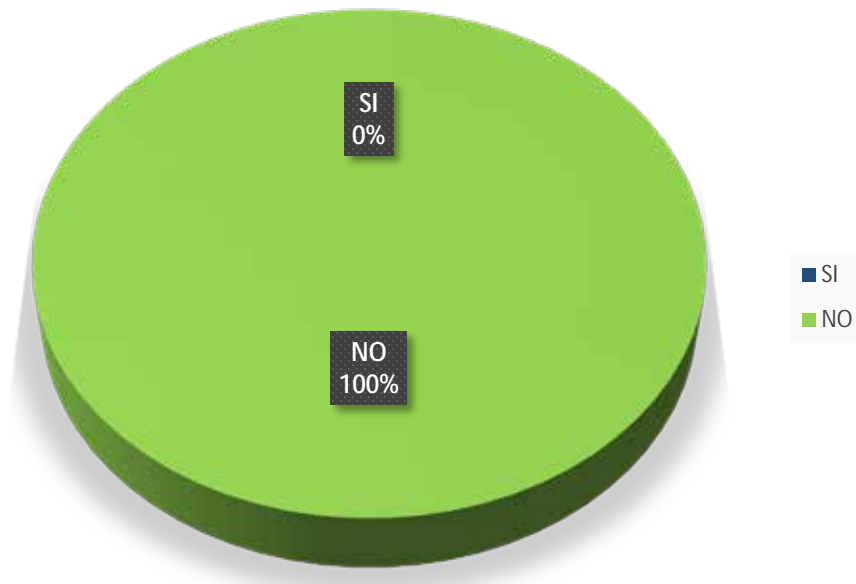
**Análisis:** De acuerdo con la información obtenida del gráfico, un definitivo de 100% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación, revelaron que hay relación directa entre funcionario y contribuyente.

4. ¿El pago de los derechos pendientes se efectúa inmediatamente después del cobro?

**Tabla 4. Efectividad**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	0	0
NO	4	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 4. Efectividad**

**Fuente:** De Campos (2018).

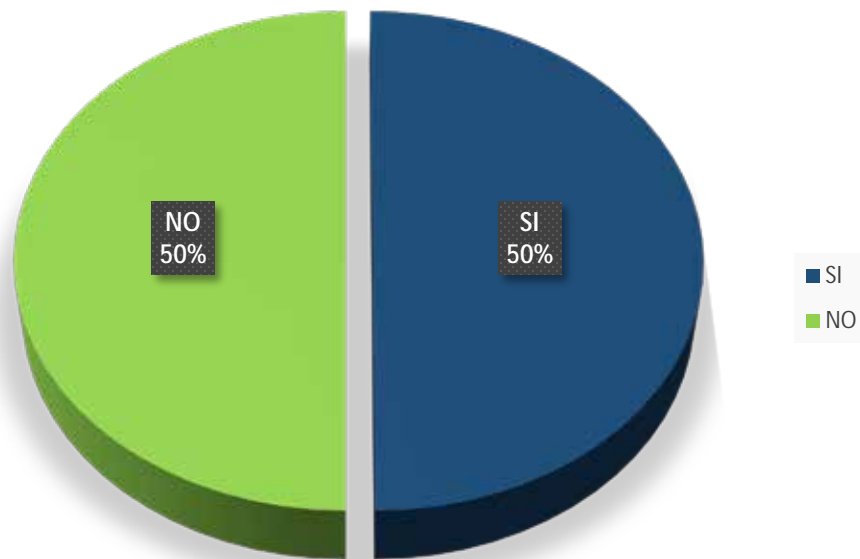
**Análisis:** De acuerdo con la información reflejada en el gráfico, el 100% de los funcionarios que trabajan en el área de la División de Recaudación, revela que el pago de los derechos pendientes no se realiza inmediatamente después del cobro.

5. ¿Existen desacuerdos entre los contribuyentes y los funcionarios debido al monto a pagar de los derechos pendientes?

**Tabla 5. Desacuerdos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	2	50
NO	2	50
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 5. Desacuerdos.**

**Fuente:** De Campos (2018)

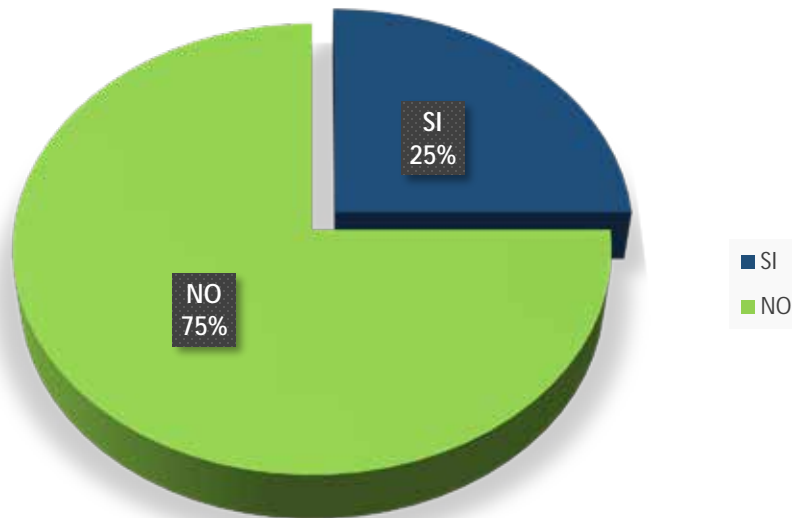
**Análisis:** De acuerdo con la información obtenida en el gráfico, hay un 50% de los funcionarios que trabajan en el área de Contabilidad fiscal de la División de Recaudación que ha estado en desacuerdo con los contribuyentes por el monto a pagar, el otro 50% no lo ha estado.

6. ¿Posee usted los conocimientos y experiencias en el manejo del sistema de plan de cobro actual de derechos pendientes?

**Tabla 6. Conocimientos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	25
NO	3	75
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 6. Conocimientos.**

**Fuente:** De Campos (2018)

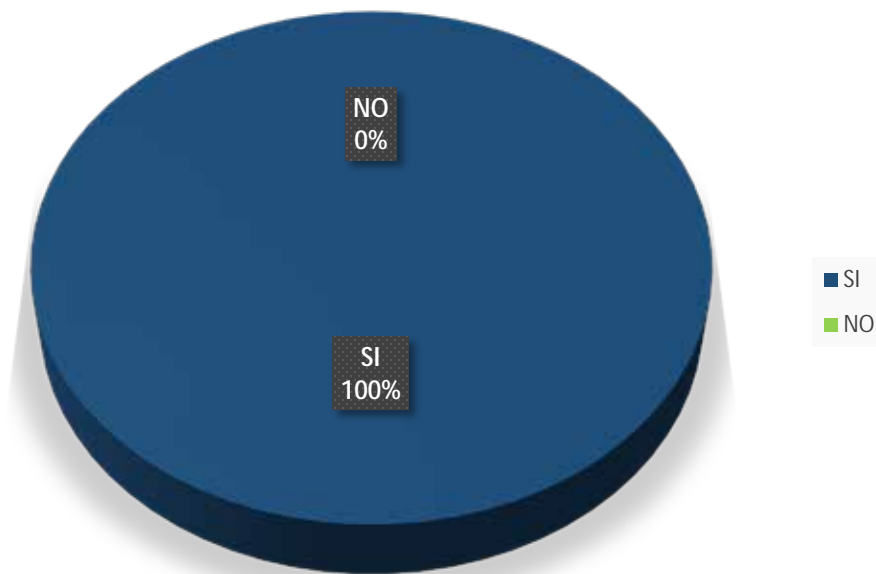
**Análisis:** De acuerdo con la información reflejada en el gráfico, un 75% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación no tiene conocimientos ni experiencia en el manejo del sistema de plan de cobro actual que se realiza en la Institución, el otro 25% si posee conocimientos y experiencia.

7. ¿Considera usted que falta aplicar estrategias para la gestión de cobro de derechos pendientes?

**Tabla 7. Aplicar estrategias**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N°7. Aplicar estrategias.**

**Fuente:** De Campos (2018).

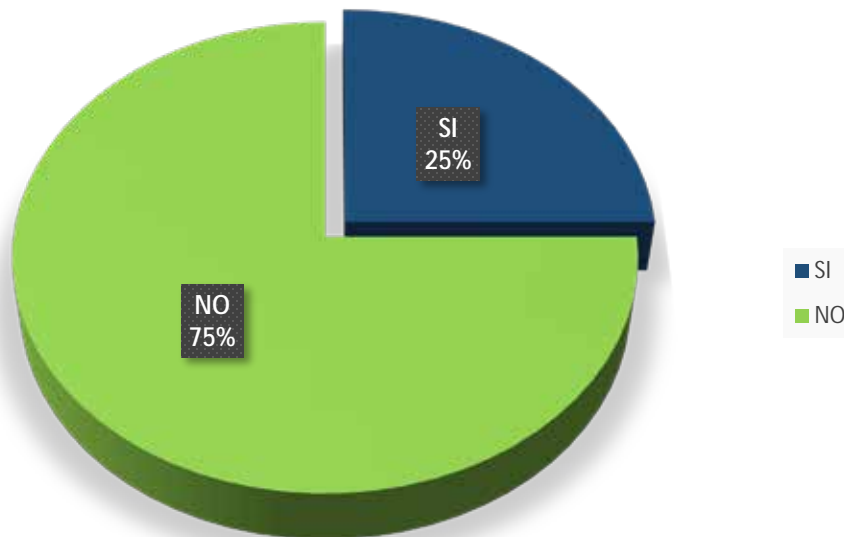
**Análisis:** De acuerdo con la información reflejada en el gráfico, un definitivo 100% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación, consideran que si falta aplicar estrategias para la gestión de cobro de derechos pendientes.

8. ¿Maneja correctamente los datos que se emplean en el sistema de información actual sobre los derechos pendientes?

**Tabla 8. Manejo de sistema**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	25
NO	3	75
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 8. Manejos de sistema.**

**Fuente:** De Campos (2018).

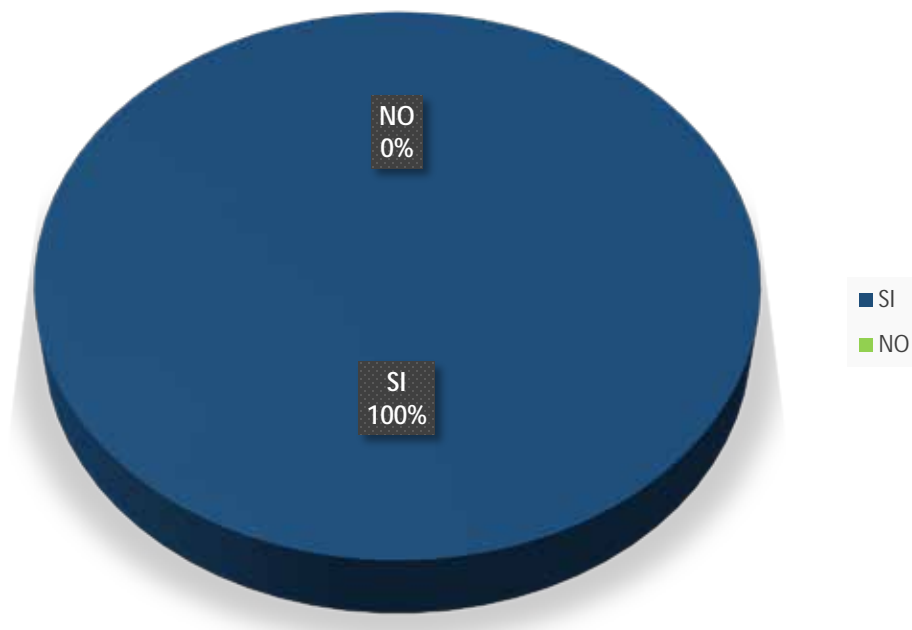
**Análisis:** De acuerdo con la información obtenida en el gráfico, el 75% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación, no maneja correctamente los datos que se emplean actualmente en el sistema de información sobre derechos pendientes.

9. ¿Considera usted que la página de ISENIAT es de fácil manejo?

**Tabla 9. Fácil Manejo**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 9. Fácil manejo.**

**Fuente:** De Campos (2018)

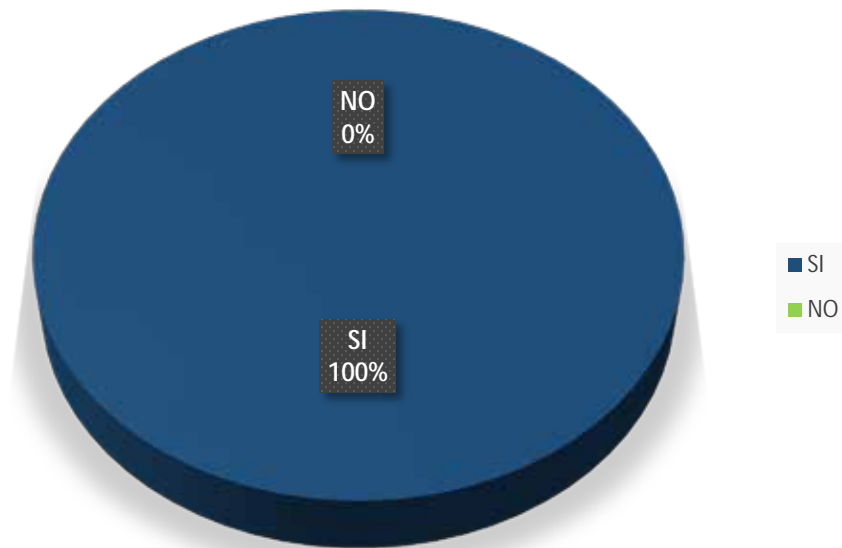
**Análisis:** De acuerdo con la información reflejada en el gráfico, el 100% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación, piensan que la página de Iseniat es de fácil manejo.

10. ¿Está usted de acuerdo con la elaboración de un plan estratégico para mejorar el procedimiento de cobranza y optimizar el tiempo de pago de los derechos pendientes en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT)?

**Tabla 10. Elaboración estratégica**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Fuente:** De Campos (2018).



**Gráfico N° 10. Elaboración estratégica.**

**Fuente:** De Campos (2018)

**Análisis:** Mediante la información obtenida en el gráfico, un definitivo 100% de los funcionarios que trabajan en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación, están de acuerdo con la elaboración de un plan estratégico para mejorar el proceso de cobro y optimizar el tiempo el pago de los derechos pendientes en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT).

### 5.3 Determinar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del proceso para la gestión de Cobro de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).

Los resultados obtenidos de la fase anterior sirven de referencia para analizar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el proceso de cobro de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia.

**Cuadro 3. Matriz DOFA**

<b>Debilidades(D)</b>	<b>Fortalezas (F)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Desconocimiento en el manejo de sistema de plan de cobro de derechos pendientes.</li> <li>b. Falta de adiestramiento necesario al momento de ingresar a sus puestos de trabajo.</li> <li>c. Desacuerdos con los contribuyentes por el monto a pagar.</li> <li>d. No se realiza una eficiente gestión de cobro.</li> <li>e. No se lleva de manera adecuada el proceso de plan de cobro.</li> <li>f. Demora en la atención al contribuyente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Procesos tecnológicos.</li> <li>b. Disposición de los funcionarios a aceptar cambios que generará la propuesta.</li> <li>c. Recursos materiales y tecnológicos.</li> <li>d. Instalaciones óptimas para la comunicación organizacional.</li> <li>e. Recursos Humanos.</li> <li>f. Atención al usuario gratuitamente.</li> <li>g. Existencia de manual de normas y procedimientos.</li> </ul>
<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Amenazas (A)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aprovechamiento de redes sociales para comunicación contribuyente funcionario.</li> <li>b. Tecnología al alcance.</li> <li>c. Políticas laborales.</li> <li>d. Apoyo económico por parte del gobierno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Incremento desfavorable de la inflación.</li> <li>b. Problemas políticos en el país.</li> <li>c. Recesión económica en el país.</li> <li>d. Mala ubicación territorial.</li> <li>e. Desactualización tecnológica por falta de inversión.</li> </ul>

**Fuente:** De Campos (2018)

**Análisis:**

Utilizando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas a las que se les hizo referencia anteriormente de forma individual, se hará el siguiente procedimiento enlazando las fortalezas y oportunidades, compensando las debilidades y amenazas que se presenta en el proceso de cobro de la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).

**Cuadro 4. Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS/OPORTUNIDADES (FO)</b>	<b>DEBILIDADES/AMENAZAS (DA)</b>
<p>1. Adiestramiento para funcionarios de la división de Recaudación de la institución (SENIAT) para poder ampliar sus conocimientos por medio de conferencias y talleres, de tal modo que puedan obtener información adecuada para este procedimiento.</p> <p>2. Capacitar a los funcionarios para aprovechar el desarrollo tecnológico y conocimiento del cobro de derechos pendientes.</p> <p>3. Incentivar al personal para lograr el cumplimiento de actividades diarias y cobro de los derechos pendientes.</p>	<p>1. Ofrecer al funcionario procedimientos a tratar con el contribuyente para realizar la cobranza de derechos pendientes.</p> <p>2. Generar confianza a los contribuyentes con respecto a la situación económica e inflación en el país, que este no afecta en las operaciones a realizar en la Institución.</p>

**Fuente:** De Campos (2018)

En esta última fase se desarrollaron las estrategias que permitirán la optimización de los procesos de cobranza de la división de Recaudación en la Aduana

Principal Aérea de Valencia (SENIAT), tomando en cuenta las conclusiones de la matriz FODA.

Teniendo al personal capacitado con la información adecuada a seguir, se podrá obtener mejor resultados en el proceso de cobranza a los contribuyentes, los funcionarios estarán más organizados con sus tareas a realizar permitiendo al personal de la institución controlar de forma eficiente el pago a realizar de los contribuyentes.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Diseño de un plan estratégico para mejorar el cobro de derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).**

##### **6.1 Presentación**

El presente capítulo se procedió a revisar los datos obtenidos por el instrumento de recolección de datos, donde se realizó una encuesta a los funcionarios de la Aduana Aérea de Valencia para observar la situación actual de dicha institución. La propuesta está referida a la elaboración de un plan estratégico para mejorar el pago de los derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT).

##### **6.2 Justificación**

La propuesta de este plan estratégico tiene como propósito mejorar el plan de cobro y a su vez el pago de derechos pendientes en el Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT), con el fin de establecer capacitación a los funcionarios en el área de contabilidad fiscal del departamento de recaudación. Donde se instalarán procesos electrónicos para conseguir metas establecidas para la institución.

Se hace necesario constituir un buen proceso de gestión de cobro con fechas establecidas, dando desempeño al manual de normas y procedimientos de la institución para cumplir con el objetivo propuesto para la disminución de los derechos pendientes por parte de los contribuyentes.

La propuesta a seguir tiene justificación por la necesidad de la Aduana, para el cumplimiento del plan de cobro sobre los derechos pendientes, esto para que el responsable social o consignatario tenga el compromiso de pagar las deudas en un tiempo estimado y así lograr que baje el índice de morosidad para que la Institución siga prestando sus servicios al contribuyente.

## **6.3 Objetivos de la propuesta**

### **6.3.1 Objetivo General de la propuesta**

Elaborar un plan estratégico para mejorar el proceso de cobro de los derechos pendientes en la División de Recaudación en la Aduana Principal Aérea de Valencia, Edo. Carabobo.

### **6.3.2 Objetivos específicos de la propuesta**

1. Adiestramiento para funcionarios de la división de Recaudación de la institución (SENIAT) para poder ampliar sus conocimientos por medio de conferencias y talleres, de tal modo que puedan obtener información adecuada para este procedimiento.
2. Capacitar a los funcionarios para aprovechar el desarrollo tecnológico y conocimiento del cobro de derechos pendientes.
3. Incentivar al personal para lograr el cumplimiento de actividades diarias y cobro de los derechos pendientes.
4. Ofrecer al funcionario procedimientos a tratar con el contribuyente para realizar la cobranza de derechos pendientes.
5. Generar confianza a los contribuyentes con respecto a la situación económica e inflación en el país, que este no afecta en las operaciones a realizar en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT).

## **6.4 Beneficios de la propuesta**

Entre los beneficios que se aprovechan para la presente propuesta, se tienen:

1. Optimizar el tiempo de cobro funcionario - contribuyente.
2. Disminución de trabajo.
3. Información concreta y accesible a los contribuyentes.
4. Garantía de calidad de servicio.
5. Motivar a los funcionarios a participar en la planificación de cobro.
6. Reducción de tiempo de pago de contribuyentes morosos.
7. Supervisar al personal y el sistema para que se realice el cobro de manera continua.

## **6.5 Factibilidad de la propuesta**

Este proyecto se considera factible por su fácil manejo y accesibilidad al sistema para garantizar el pago de los derechos pendientes en menor tiempo. El análisis de factibilidad consiste en plantear todos los aspectos que afecten la propuesta.

### **Factibilidad Técnica**

Es factible porque la Aduana Principal Aérea de Valencia cuenta con los materiales, equipos y sistemas necesarios para llevar a cabo la propuesta trazada en este informe por la Autora.

### **Factibilidad Operativa**

La institución cuenta con el personal capacitado y preparado para establecer talleres y charlas a los demás funcionarios de la División de Recaudación en la institución para un mejor servicio de cobro en el área de contabilidad fiscal.

### **Factibilidad Económica**

Representa el costo del sistema de información, los materiales a usar para talleres, cursos y charlas para el adiestramiento a los funcionarios de la Aduana Aérea de Valencia. La institución se encuentra en posición para abarcar el presupuesto planteado de costos anteriores, para el beneficio de cobro de derechos pendientes.

## **6.6 Desarrollo de la propuesta**

Para el desarrollo de la propuesta y objetivos planteados, se realiza la aplicación durante el proceso para proyectar el servicio de cobro de manera satisfactoria para la institución, obteniendo así un pago eficiente de parte del contribuyente.

Estas estrategias se le harán referencias a las diferentes alternativas que favorecerán al instituto. Donde los funcionarios responsables que llevaran a cabo la gestión de cobranza serán los encargados de la contabilidad fiscal en la división de Recaudación de la Aduana Aérea de Valencia.

### 6.6.1 Resumen de la Propuesta

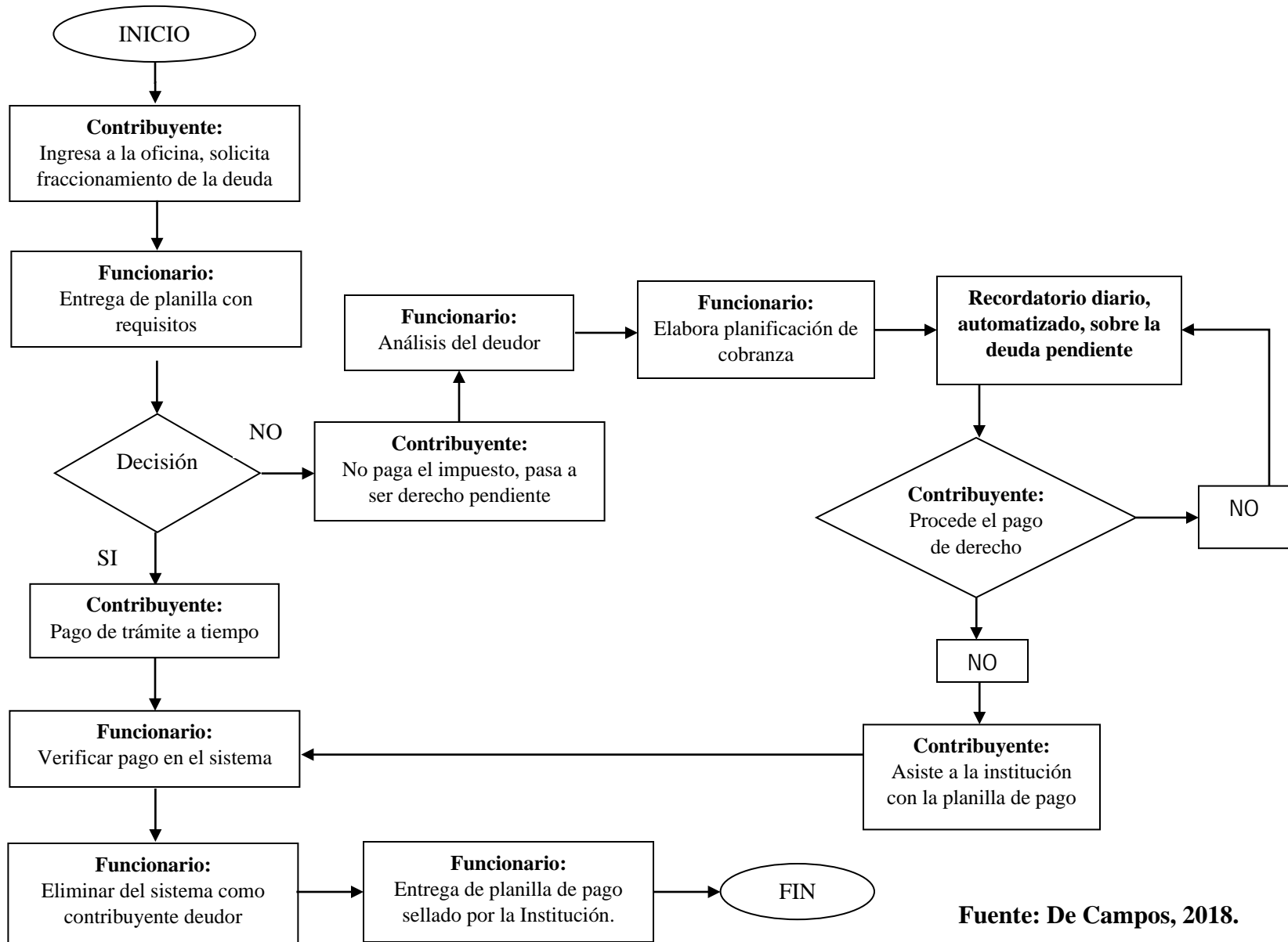
A continuación se presenta el resultado final de la propuesta planteada, coleccionando los objetivos específicos para este análisis.

**Cuadro 5. Resumen de la Propuesta.**

DIRIGIDO A	ESTRATEGIAS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	DURACION	COSTO
Funcionario	Adiestramiento para funcionarios de la división de Recaudación de la institución, por medio de conferencias y talleres.	Buen manejo información en el sistema para el cobro automatizado.	2 meses	Bs500.000,00 semanal
Funcionario	Capacitar a los funcionarios para aprovechar el desarrollo tecnológico y conocimiento del cobro de derechos pendientes.	Inversión en el sistema gerencial “MDirector” en los servidores para optimizar el cobro de derechos pendientes.	De 0% al 100%	Bs.11.225.000,00 Anual
Funcionario	Incentivar al personal para lograr el cumplimiento de actividades diarias y cobro de los derechos pendientes.	Otorgar reconocimientos, convenciones y cursos para su currículo.	6 meses	Entre Bs.1.500.000,00 Y Bs.3.000.000,00 Semestral.
Contribuyente	Ofrecer al funcionario procedimientos a tratar con el contribuyente para realizar la cobranza de derechos pendientes.	Comunicar sobre los cambios en el plan de cobro a los consignatarios para mejorar el pago de derechos pendientes.	6-12 meses	NO APLICA
Contribuyente	Generar confianza a los contribuyentes con respecto a la situación económica e inflación en el país, que este no afecta en las operaciones a realizar en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT).	Índice de reducción de derechos pendientes.	Entre 60% y 85%	NO APLICA

**Fuente:** De Campos (2018).

6.6.2 Figura 2. Flujograma del proceso de cobranza propuesto



Fuente: De Campos, 2018.

## **CONCLUSION**

El objetivo de este estudio fue establecer la factibilidad de un plan estratégico para mejorar el pago de los derechos pendientes en la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT) por medio de un sistema automatizado, para ello se necesito determinar los factores que intervienen en los mismos y luego realizar los procedimientos correspondientes a cada objetivo para el logro de disminución de tiempo en el pago de derechos pendientes.

Utilizando técnicas y referencias bibliográficas importantes, además de una redacción clara y sencilla, se logró la realización de este informe y así lograr un buen procedimiento de cobranza dentro de la división de Recaudación.

La Aduana Principal Aérea de Valencia es el ente que regula y autoriza la importación, exportación y tránsito de mercancía, igualmente asegurar el adecuado almacenamiento de las mercancías abandonadas, retenidas, embargadas, en proceso Administrativo. Durante el tiempo en esta Institución como pasante se tomo muestras por medio de una serie de instrumentos de Observación Directa y aplicación de encuesta tipo cuestionario a los funcionarios del área de Contabilidad Fiscal y cobranza de la División de Recaudación.

Se pudo observar que el procedimiento de cobro actualmente en la División de Recaudación de la Aduana Principal Aérea no se emplea correctamente como está plasmado en el manual de normas y procedimientos para el cobro de derechos pendientes.

Otro de los instrumentos aplicados fue tomada por las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades observadas en la institución que sirvieron de comprobación para desarrollar la propuesta planteada en la presente investigación, aplicando las estrategias sugeridas, obteniendo como resultado el mejoramiento de cobro en el área de Contabilidad Fiscal de la División de Recaudación de la Aduana Principal Aérea de Valencia (SENIAT), poder lograr disminuir el tiempo de pago de

los derechos pendientes y obtener cambios notorios por los funcionarios y contribuyentes que beneficiara de forma directa a la Institución.

## **RECOMENDACIONES**

En función a las conclusiones anteriores y resultados obtenidos, se recomienda lo siguiente.

### **Dirigido a la Institución:**

1. Ampliar información a funcionarios del cobro virtual para los derechos pendientes.
2. Seguir los pasos plasmados en el manual de normas y procedimientos de los derechos pendientes.
3. Invertir en un sistema gerencial en los servidores para optimizar el cobro de derechos pendientes.
4. Aplicar el proceso de cobro de derechos pendientes mediante el sistema empleado en el área de contabilidad fiscal de la División de Recaudación de la Aduana Principal Aérea de Valencia, estado Carabobo.
5. Actualizar el sistema después de cada pago realizado.
6. Fomentar el desarrollo de programas o base de datos para facilitar el manejo de la información y ofrecer soluciones más rápidas a los contribuyentes. Desarrollar aún más los canales de comunicación existentes dentro de la institución, para así evitar inconvenientes y permitir el fluido rápido de la información.

# **ANEXOS**

**Anexo A: Hoja de Observación Directa.**

<b>OBSERVACION</b>	<b>EXCELNTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
Motivación personal				
Rendimiento Laboral				
Eficiencia de cobro				
Responsabilidades				
Ambiente laboral				
Resolución de problemas				
Calidad de respuestas				

## **Anexo B: Encuesta tipo cuestionario.**



Republica Bolivariana de Venezuela  
Universidad José Antonio Páez  
San Diego, Estado Carabobo  
Administración de Empresas

### **CUESTIONARIO**

A continuación se presentan 10 ítems, de orden cerrado. Este cuestionario va dirigido a los funcionarios del Departamento de Recaudación, en el área de Contabilidad Fiscal de la Aduana Aérea de Valencia, Edo. Carabobo (SENIAT). Esta información será clasificada de forma anónima para el presente trabajo de pasantías referido a: **“Plan Estratégico para mejorar el pago de los Derechos Pendientes en la Aduana Aérea de Valencia, estado Carabobo.”**


#### **INSTRUCCIONES:**

1. Marque con una (X) la respuesta que más coincida desde su punto de vista a la realidad.
2. Use solo bolígrafo o lapicero de color negro o azul.
3. No marque más de una alternativa a la vez.
4. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.
5. Si tiene alguna duda, consulte con el investigador.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.

Indique el cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

Nº	ITEMS	SI	NO
1	¿El sistema que se maneja para el plan de cobro de los derechos pendientes es eficiente?		
2	¿El sistema que se maneja para el plan de cobro de los derechos pendientes es eficiente?		
3	¿Existe relación directa entre funcionarios y contribuyentes al momento del cobro?		
4	¿El pago de los derechos pendientes se efectúa inmediatamente después del cobro?		
5	¿Existen desacuerdos entre los contribuyentes y los funcionarios debido al monto a pagar de los derechos pendientes?		
6	¿Posee usted los conocimientos y experiencias para el manejo del sistema de plan de cobro de derechos pendientes?		
7	¿Considera usted que falta aplicar estrategias para la gestión de cobro de derechos pendientes?		
8	¿Maneja correctamente los datos que se emplean en el sistema de información sobre los derechos pendientes?		
9	¿Considera usted que la página de ISENIAT es de fácil manejo?		
10	¿Está usted de acuerdo con la elaboración de un plan estratégico para mejorar el procedimiento de cobranza y optimizar el tiempo de pago de los derechos pendientes en la Aduana Aérea de Valencia (SENIAT)?		

### Anexo C: Registro de Obligaciones Tributarias Pendientes actual.

													
ADUANA PRINCIPAL AEREA DE VALENCIA													
UNIDAD DE RECUPERACION DE CREDITOS FISCALES													
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS PENDIENTES A LA FECHA (FORMA 81) AÑOS DEL 1997 HASTA OCTUBRE 2017													
Cantidad	Cant Contribu	SECTOR	Nº RIF	CONSIGNATARIO	AGENTE ADUANAL	MES	AÑO	Nro. Liquidacion	Fecha de Liquidacion	Nro. De Planilla	Tipo de Tributo	MONTO	STATUS
1	1	PRIVADO	J301807287	CARIBBEAN FLIGHT CENTER	CARIBBEAN FLIGHT CENTER	10	1997	1000000000	10/10/1997	No aparece según Memorando	BULTO	45.445,05	INVESTIGACION
1	1	PRIVADO	J075502140	COMPUTADORES MADECA CENTRO	COMPUTADORES MADECA CENTRO	1	1999	25	14/01/1999	25	POSTAL	7.622,53	PATRIMONIAL INVESTIGACION
1	0	PRIVADO	J075502140	COMPUTADORES MADECA CENTRO	COMPUTADORES MADECA CENTRO	5	1999	1205	31/05/1999	1205	POSTAL	2.517,63	PATRIMONIAL INVESTIGACION
1	0	PRIVADO	J075502140	COMPUTADORES MADECA CENTRO	COMPUTADORES MADECA CENTRO	7	1999	1451	27/07/1999	800028942	BULTO	839,40	PATRIMONIAL INVESTIGACION
1	1	PRIVADO	G-200080230	C.A. METRO DE VALENCIA	EXPOSICIONES Y TRANSPORTES, S.A. (EXPOTRANSA)	8	2005	70541	09/09/2005	580001178	IMPORTACION	1.067.287,66	PATRIMONIAL INVESTIGACION
1	1	PRIVADO	J-00359043-7	HEWLETT PACKARD DE VZLA C.A	DHL GLOBAL FORWARDING VENEZUELA C.A	6	2007	20075003071024	01/06/2007	0790450850	IMPORTACION	3.009,40	RECURSO
1	0	PRIVADO	J-00359043-7	HEWLETT PACKARD DE VZLA C.A	DHL GLOBAL FORWARDING VENEZUELA C.A	6	2007	20075003071025	04/06/2007	790451680	IMPORTACION	8.249,59	RECURSO
1	0	PRIVADO	J-00359043-7	HEWLETT PACKARD DE VZLA C.A	DHL GLOBAL FORWARDING VENEZUELA C.A	6	2007	20075003071026	04/06/2007	790451736	IMPORTACION	44.751,57	RECURSO
1	0	PRIVADO	J-00359043-7	HEWLETT PACKARD DE VZLA C.A	DHL GLOBAL FORWARDING VENEZUELA C.A	6	2007	20075003071031	05/06/2007	790452330	IMPORTACION	9.816,67	RECURSO
1	0	PRIVADO	J-00359043-7	HEWLETT PACKARD DE VZLA C.A	DHL GLOBAL FORWARDING VENEZUELA C.A	6	2007	20075003071039	11/06/2007	790453965	IMPORTACION	14.447,50	RECURSO
1	0	PRIVADO	J-00359043-7	HEWLETT PACKARD DE VZLA C.A	DHL GLOBAL FORWARDING VENEZUELA C.A	6	2007	20075003071047	14/06/2007	790455267	IMPORTACION	38.272,07	RECURSO
1	0	PRIVADO	J-00359043-7	HEWLETT PACKARD DE VZLA C.A	DHL GLOBAL FORWARDING VENEZUELA C.A	6	2007	20075003071048	15/06/2007	790455307	IMPORTACION	33.047,00	RECURSO

Fuente: De Campos (2018).

**Anexo D: Observación de gestión de cobro actualmente, mediante correo electrónico.**

	AÑO	Nro. Liquidación	Fecha de Liquidaci	Nro. De Planilla	Tipo de Tributo	MONTO	STATUS	DUA	GUIA AEREA	OBSERVACION
122	2015	2015500302249	04/12/2015	1580344945	BULTO POSTAL	797,23	EN GESTION			
123	2016	201650038P00093	20/01/2016	1690010960	POSTAL	679,02	GESTIONADA			AVISO DE LLEGADA N° 111 DEL 13/01/2016 NOTIFICACION POR CORREO ELECTRONICO EL DIA 23/08/2016 <a href="mailto:ajk21@hotmail.com">ajk21@hotmail.com</a>
124	2016	201650038P00370	15/03/2016	1690057967	BULTO POSTAL	807,49	GESTIONADA			AVISO DE LLEGADA N° 437 DE FECHA 03/03/2016. COBRO VIA CORREO ELECTRONICA 23/08/2016 <a href="mailto:maricorfes1@gmail.com">maricorfes1@gmail.com</a>
125	2016	201650038P00822	30/05/2016	1690128272	BULTO POSTAL	2.763,47	GESTIONADA			COBRO VIA CORREO ELECTRONICA 23/08/2016 <a href="mailto:04129662269@HOTMAIL.COM">04129662269@HOTMAIL.COM</a>
126	2016	201650038P00856	06/06/2016	1690138313	BULTO POSTAL	1.999,58	GESTIONADA			AVISO DE LLEGADA 852 COBRO VIA CORREO ELECTRONICA 23/08/2016 <a href="mailto:dntmh224@gmail.com">dntmh224@gmail.com</a>
127	2016	201650038P00867	07/06/2016	1690137992	BULTO POSTAL	626,15	GESTIONADA			AVISO DE LLEGADA 863. COBRO VIA CORREO ELECTRONICA 23/08/2016 <a href="mailto:caro-valero@hotmail.com">caro-valero@hotmail.com</a>
128	2016	201650038P00887	09/06/2016	1690139635	BULTO POSTAL	3.072,52	GESTIONADA			AVISO DE LLEGADA 1114. COBRO VIA CORREO ELECTRONICA 23/08/2016 <a href="mailto:yiselaerra@gmail.com">yiselaerra@gmail.com</a>
129	2016	201650038P00975	27/06/2016	1690155900	BULTO POSTAL	808,91	GESTIONADA			AVISO DE LLEGADA 784 DE FECHA 11/04/2016, COBRO VIA CORREO ELECTRONICA 23/08/2016 <a href="mailto:38118135@gmail.com">38118135@gmail.com</a>
130	2016	201650038P01462	31/08/2016	1690222254	BULTO POSTAL	3.610,19	EN GESTION			AVISO DE LLEGADA 1460 DE FECHA 11/07/2016
131	2016	201650038P01618	27/09/2016	1690249694	BULTO POSTAL	1.549,98	EN GESTION			AVISO DE LLEGADA 1565
132	2016	201650038P01689	07/10/2016	1690257240	BULTO POSTAL	8.909,65	EN GESTION			AVISO DE LLEGADA 1659
133	2016	201650038P01813	03/11/2016	1690290609	BULTO POSTAL	865,58	EN GESTION			AVISO DE LLEGADA 1913
134	2016	201650038P01863	15/11/2016	1690302542	BULTO POSTAL	3.946,02	EN GESTION			AVISO DE LLEGADA 1967
135	2016	201650038P01959	05/12/2016	1690324777	BULTO POSTAL	2.415,90	EN GESTION			AVISO DE LLEGADA 2188 DE FECHA 28/11/2016
					BULTO					AVISO DE LLEGADA N° E- 173 DE FECHA 08/12/2016

Fuente: De Campos (2018).

## REFERENCIAS

### BIBLIOGRAFICAS

Alvarado A. (2009) **“Plan Estrategico para el mejoramiento de los Procesos Administrativos de la Unidad Educativa Especial de Audiofologia Carabobo.”** Informe final de pasantías de la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Díaz, M. y Franco, A. (2013) **“Estrategias para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranza de la Empresa Rexion Group, C.A.”** Trabajo especial de grado de la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Editorial LEGIS. **Ley Orgánica de Aduanas y sus Reglamentos.**

Humberto Serna Gómez. Cap 5. **Planeación y Gestión Estratégica**, Revisado y modificado por H. Gil P.

Marques, S. (2013). **“Plan de Acción para el Control del Proceso de Cobranza en el Centro Quirúrgico Cardiovascular Cardiopraxis, C.A.”**. Informe final de pasantías de la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Ortega y Díaz. (2013) **“Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa VENE-FRENOS, C.A. ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.”** Trabajo de grado de la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Peñaranda J. (2013) **“Estrategias para la optimización del control de los expedientes de los contribuyentes del SENIAT región central en la coordinación de archivo de la división de tramitaciones.”** Informe final de Pasantías de la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Silva G. (2010) **“Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de crédito y cobranza de la Empresa VG & VA, C.A.”** Informe final de pasantías de la Universidad José Antonio Páez (UJAP).

Steiner, G. (1998). **Planeación Estratégica**. Compañía Editorial Continental SA. De CV. México.

Villalba, J. (2001). **Menú Estratégico. El Arte de la Guerra Competitiva**. Ediciones IESA. Caracas.

## **ELECTRONICAS**

Bavaresco (2006) “**Bases Teóricas**”

<http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2011/11/bases-teoricas.html>

Chiavenato I. (2006) “**Procesos Administrativos**”

[http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon\\_gest\\_ntics/unidad\\_1/U1\\_Nydamonactual.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon_gest_ntics/unidad_1/U1_Nydamonactual.pdf)

Gitman, L. (2012). “**Principios de Administración Financiera**” 12da Edición. Pearson Educación. México. <https://www.uv.mx/iiesca/files72013/01/empresas2001-1.pdf>

Ledezma (2007) “**Planeación Estratégica**” <http://www.iesa.edu.ve/cursos-y-programas/programas/104=programa-de-planificacion-estrategica/3065>

LEY ORGANICA DE ADUANAS. Gaceta Oficial N° 5.353 Extraordinario (1999).[http://www.menpet.gob.ve/repositorio/imagenes/file/normativas/leyes/LEY\\_ORGANIOR\\_DE\\_ADUANAS.pdf](http://www.menpet.gob.ve/repositorio/imagenes/file/normativas/leyes/LEY_ORGANIOR_DE_ADUANAS.pdf)

Mintzberg, Quinn y Voyer (1991) “**Proceso Estratégico**”

[https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso\\_estrategico\\_mintzberg.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf)

PCI POAM DOFA (2013). **ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA**, <https://gerest.es.tl/ANALISIS-POAM.htm>

Roberto Espinoza (2013).Estrategia, marketing. **LA MATRIZ DE ANÁLISIS DAFO (FODA)**, <http://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>

SENIAT, **Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.** [http://declaraciones.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL\\_SENIAT](http://declaraciones.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT)

Yovanny U. (2014) “**Gestión de cobranzas de derechos pendientes en aduanas.**”[http://cef.seniat.gob.ve/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=34&Item=25](http://cef.seniat.gob.ve/web/index.php?option=com_content&view=article&id=34&Item=25)