



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES PARA MEJORAR EL  
PROCESO DE EXPORTACIÓN DE LOS  
PRODUCTOS COMERCIALIZADOS  
POR LA EMPRESA SOLVEN C.A.  
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

**EMPRESA: SOLVEN C.A.**

**Autora: Yrene Ariana Ríos Lugo  
C.I. V -12.339.995**

San Diego, Junio de 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA  
MEJORAR EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE LOS  
PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR LA EMPRESA SOLVEN C.A.  
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

---

**LCDO. HUMBERTO ANNUNZIATA C.I.**

**TUTOR ACADÉMICO**

---

**LCDA. ERICKA BRICEÑO C.I. 16.006.173**

**TUTOR EMPRESARIAL**

**Autora:** Yrene Ariana Ríos Lugo  
C.I. V -12.339.995

San Diego, Junio de 2017

## **INDICE GENERAL**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	pp. 1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I LA EMPRESA</b>	
1.1. Nombre de la empresa	4
1.2. Ubicación de la empresa	4
1.3. Reseña Histórica de la empresa	4
1.4. Misión	6
1.5. Visión	6
1.6. Valores	6
1.7. Normas	7
1.8. Políticas	7
1.9. Actividad a la que se dedica	8
1.10. Estructura Organizativa de la Empresa	9
1.11. Lugar donde se realizó la acreditación	10
1.12. Actividades desarrolladas durante la acreditación	10
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II EL PROBLEMA</b>	
2.1. Planteamiento del Problema	14
2.2. Formulación del Problema	18
2.3. Objetivos	18
2.4. Justificación	19
2.5. Alcance	20
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL</b>	
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases Teóricas	27
3.3. Bases Legales	50
3.4. Definición de Términos Básicos	52
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV FASES METODOLOGICAS</b>	
4.1. Fases del Informe	56
4.1.1 Diagnóstico.	56
4.1.2 Identificación de las debilidades y fortalezas	58
4.1.3 Diseño de los procedimientos	59
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V RESULTADOS Y PROPUESTA</b>	
5.1. Análisis de los Resultados	61

	pp.
5.2. Propuesta	70
5.2.1 Presentación de la Propuesta	70
5.2.2. Objetivos de la Propuesta	72
5.2.3. Justificación de la Propuesta	73
5.2.4. Factibilidad de la Propuesta	73
5.2.5 Desarrollo de la Propuesta	74
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	86
<b>REFERENCIAS</b>	90
<b>ANEXOS</b>	92

## INTRODUCCIÓN

Las empresas, buscan mejoras en sus procesos tanto administrativos como contables, para ser más competitivas y poder mantenerse en el mercado nacional en el cual se encuentran inmersos o para alcanzar nuevos mercados internacionales, para ellos se requiere de herramientas que brinden una optimización del desempeño de los trabajadores, ya que es el talento humano el que le da valor agregado a las empresas y las hace competitivas.

Una de las herramientas con que cuenta la gerencia, es mediante procedimientos que puedan servir de guía de acción al personal que labora en cualquier área de la entidad, donde se especifiquen con claridad las acciones que debe realizar el responsable de la actividad, con la finalidad de que se cumpla con los objetivos propuestos, y el establecimiento de normativas para su control.

Además, requiere de procedimientos contables, que le permitan el adecuado registro de las operaciones realizadas en la empresa, y la emisión de reportes para la toma de decisiones, por parte de la gerencia.

En Venezuela, las empresas han enfrentado grandes retos al enfrentarse a la globalización, los cambios tecnológicos, y los efectos económicos, mediante un control cambiario que mantiene contraída la entrega de divisas al sector comercial, generando la búsqueda de mercados internacionales para poder efectuar ventas donde pueda percibir el cobro a través de divisas extranjeras, con las cuales se pueda cambiar a moneda nacional, mediante el Banco Central de Venezuela, para cubrir sus deudas y obligaciones.

Para ello, las empresas nacionales deben tramitar una serie de permisologías ante los entes reguladores, para poder trasladar los despachos de mercancía y poder

tramitar en las aduanas, mediante la figura del agente aduanal, los permisos, pago de aranceles e impuestos, necesarios para poder ingresar a otros países la mercancía vendida.

Ante lo anteriormente expuesto, se puede señalar que el presente informe tiene como finalidad darle solución a la problemática expuesta, por la empresa SOLVEN C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de ventas de exportación, debido a la entrega tardía de los documentos y permisologías necesarios para realizar el despacho a su principal cliente que se encuentra en Colombia, por falta de normas y procedimientos formalmente establecidos que sirvan de guía de acción al personal involucrado en el proceso de exportación, lo que ha generado retrasos en los despachos, incrementos de los gastos de exportación, declaración tardía de las ventas ante el CENCOEX y el Banco Central de Venezuela.

Para darle solución a la problemática planteada, la empresa requiere de procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación, para ello se requiere realizar un diagnóstico de la situación actual, mediante la aplicación de técnicas de recolección de información, cuyos resultados al ser analizados e interpretados, permitirán identificar la debilidades existentes, y poder diseñar la propuesta que brinde una solución sobre el tema de estudio.

Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de once (11) meses para el cual se han creado ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: La empresa: En él se da a conocer la misión, visión, valores ubicación, reseña histórica de la empresa y el organigrama.

Capítulo II: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo VI: Fases Metodológicas, se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo V, se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información y sus respectivos análisis necesarios para el desarrollo de las fases metodológicas para desarrollar el informe de pasantías. Como también la Propuesta en ella se desarrollaron los procedimientos propuestos para darle solución a la problemática existente y mejorar sus procesos de control en el área donde se desarrolló el informe.

Para finalizar se describen las Conclusiones y Recomendaciones a las que llegó la autora, de igual forma las recomendaciones sobre la aplicación de las estrategias planteadas.

Referencias: Bibliográficas y Electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente informe.

## **CAPÍTULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **1.1 Nombre de La Empresa**

SOLVEN C.A.

#### **1.2 Ubicación de la Empresa**

La empresa SOLVEN C.A, zona industrial El Tigre, prolongación calle 1, parcelas desde la E-8 a la E-13, Guacara, Estado Carabobo.

#### **1.3 Reseña Histórica**

Distribuidora de Solventes Químicos (PRODUQUIMICA) se constituyó en fecha 06/07/87 ante el Registro Mercantil I de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda con un capital de Bs.100.000 Siendo los socios el Sr. Juan C. Ravelo y la Sra. Ana de Ravelo, su objetivo principal era la fabricación, mezcla y distribución de Thinner Laca y Thinner Acrílico, posteriormente en fecha 27/07/89 en solicitud ante el Registrador Mercantil de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda se propuso abrir una sucursal en Guácara – Estado Carabobo con el fin de expandir sus productos y en busca de una mayor captación de Mercado.

Estableciendo su sede en este municipio al adquirir un terreno en la zona industrial El Tigre, donde se hizo una pequeña oficina en el cual funcionaba toda la administración y un pequeño galpón donde se fabricaba el Thinner, con el tiempo fue creciendo la distribuidora y con ello la infraestructura, y hubo la necesidad de construir otro galpón, la oficina se fue ampliando y segmentando en el área

administrativa de una manera más organizada, encontrándose actualmente una estructura organizacional amplia, con niveles de Gerencia, y departamentos del área administrativa, planta, producción, gestión ambiental, ventas entre otros.

En este mismo año se empezó la construcción de una torre de destilación la cual se utilizaría para la recuperación de solventes sucios. En fecha 02/05/91 se registró un nuevo aumento en capital de trabajo por Bs. 3.000.000. El objeto principal se modifica para procurar estar a la par con el crecimiento que ha tenido la organización como lo es la Comercialización y distribución de productos derivados de hidrocarburos, la fabricación, mezcla, distribución e importación de estos productos.

El 06/02/96 se aumenta nuevamente el capital a Bs. 23.000.000 y cuatro meses después pasa a formar parte de la organización como tercer socio el Sr. Francisco Ravelo, incrementándose el capital a Bs. 100.000.000.

En fecha 01/10/97 en reunión de accionista se acordó como únicos puntos el cambio de la denominación comercial de Distribuidora de Solventes Químicos C.A. (**PRODUQUIMICA**) a (**SOLVEN, C.A.**) y su capital fue incrementado a Bs. 210.000.000,00 desde esta fecha se realizaron varios incrementos en capital entre otras modificaciones resultando en la actualidad poseer un capital de Bs. 480.000.000,00 vigente desde el 08 de agosto del año 2003.

Hoy por hoy SOLVEN, C.A. es una empresa enfocada en dos grandes áreas de negocio como son la fabricación – comercialización de productos químicos y prestación de servicios de transporte, manejo, recuperación y disposición de desechos tóxicos para la industria en general. Ha incorporado sistemas de control de inventario, planes administrativos como empowerment, outsourcing, calidad total, para seguir manteniéndose como una organización altamente competitiva.

## **1.4 Visión**

Ser empresa líder en la fabricación y comercialización de productos químicos de alta calidad en los mercados nacionales e internacionales y mantener el liderazgo en el área de prestación de servicios de gestión ambiental; teniendo como norte la satisfacción de las expectativas de sus clientes internos y externos; la mejora continua de su recurso humano, procesos y tecnologías. Además, garantiza en todo momento la seguridad de su personal e instalaciones y la preservación del medio ambiente para alcanzar un desarrollo sustentable.

## **1.5 Misión**

Elaborar y comercializar productos químicos para los sectores automotriz, carpintería y construcción; además, prestar servicios de gestión ambiental, cumpliendo con los estándares de calidad nacionales e internacionales, con la finalidad de satisfacer las expectativas de los clientes en calidad, tiempo y oportunidad, a un precio competitivo que garantiza la rentabilidad de la empresa; y mejora la calidad de vida del recurso humano en un ambiente de respeto y colaboración, en firme preservación del medio ambiente.

## **1.6 Valores**

- Conciencia Ambiental
- Excelencia Operacional
- Orientación al Cliente
- Recurso Humano Capacitado
- Excelencia Tecnológica
- Responsabilidad
- Calidad Total
- Compromiso

- Flexibilidad
- Ganar-Ganar
- Ética
- Lealtad
- Respeto

### **1.7 Normas**

- Puntualidad
- Respeto a los canales regulares
- Cortesía
- No fumar en las instalaciones de la empresa ni en las cercanías de su entrada
- Trabajar con seguridad

### **1.8 Políticas**

- **Política de Calidad :**

La Política de la Calidad de SOLVEN, C.A. es fabricar productos químicos, mezclas solventes industriales y servicios de gestión ambiental, que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, mejorando continuamente los procesos y productos, con tecnología adecuada, personal capacitada, en forma segura y en el tiempo previsto, garantizando el crecimiento de la empresa.

- **Política de Seguridad :**

SOLVEN, C.A. Empresa líder en el área de productos químicos y manejo de materiales peligrosos, está comprometida con el cumplimiento de normativas de seguridad industrial e higiene ocupacional que satisfagan las necesidades de un ambiente de trabajo seguro y confortable, por lo cual mantiene supervisión continua, difunde información de seguridad, protección y calidad a sus trabajadores con

implementos de seguridad de alta tecnología que evidencian el compromiso de seguridad ante todo.

· **Política Ambiental :**

SOLVEN, C.A. Empresa líder en la fabricación y distribución de productos químicos, servicios de procesamiento de desechos industriales, gestión ambiental y soluciones en caso de emergencia ambiental (por desechos industriales o productos químicos peligrosos) ; Está comprometida a la prestación de servicio de excelente calidad manteniendo un Sistema de Aseguramiento de Calidad y un Sistema de Gestión Ambiental amplio, que cumple con los lineamientos legales, logros de objetivos y metas ; además del compromiso de preservar el medio ambiente para las generaciones actuales y futuras.

**1.9 Actividad a la que se dedica:**

Se dedica a la fabricación, procesamiento y recuperación de solventes, aceites y pinturas de uso industrial o comercial, utilizando procesos de: destilación, fraccionamiento, filtración, mezcla, sulfonación, y la distribución de sus productos, tendrá igualmente por objeto la importación, exportación, compra, venta, reventa, permuta, préstamo y/o alquiler, ejercer la representación de firmas nacionales o extranjeras, adquirir y enajenar en cualquier forma bienes muebles e inmuebles, administrarlos y en general disponer de ellos, en la forma más amplia, organizar, establecer y operar industrias, fábricas y establecimientos de todo naturaleza, participar como socio o accionista en otras sociedades. En consecuencia, ejecutara todas aquellas operaciones que sean preparatorias, inherentes, necesarias o resultado de lo expuesto anteriormente.

1.10 Organigrama Estructural de la Empresa

Figura 1.- Organigrama estructural de la empresa SOLVEN C.A.

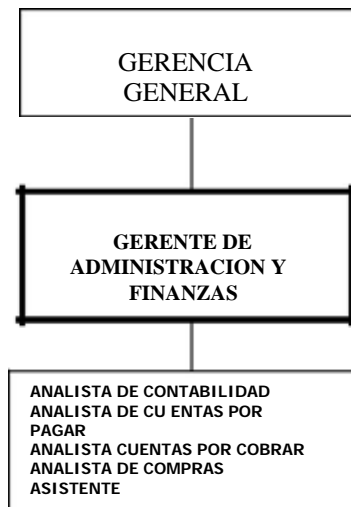


Fuente: Gerencia de Recursos Humanos (2016)

### 1.11 Lugar donde se Realiza la Acreditación por Experiencia Laboral.

Dentro de la estructura organizacional de la empresa SOLVEN C.A., se encuentra la gerencia de administración y finanzas, cargo en el cual se realizará la acreditación por experiencia laboral, lugar donde se desarrollan las actividades relacionadas al proceso de exportación.

**Figura 2.- Organigrama de la Gerencia de Administración y Finanzas**



**Fuente:** Gerencia de Recursos Humanos (2016)

### 1.12 Actividades desempeñadas en el departamento durante el periodo de acreditación

- Generar reporte, informes a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Supervisar la ejecución de las funciones del personal a su cargo, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.
- Participar en la toma física de los inventarios.

- Revisar los reportes y declarar los impuestos, IVS; ISLR, Patente, Retenciones Municipales, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales establecidas por el Seniat.
- Analizar los Cuentas Contables, a fin de generar los reportes contables.
- Generar los Balances de Comprobación, Ganancias y pérdidas y general, con la finalidad de informar el estado contable de la empresa.
- Realizar cierre contable a través del sistema establecido por la empresa, para determinar el estado de ganancias y pérdidas.
- Generar los libros contables, diarios, mayor, y analítico a fin de cumplir con las obligaciones legales establecidas.
- Analizar y elaborar los Estados Financieros, a fin de garantizar la exactitud financiera de la empresa.
- Conciliar las cuentas bancarias, a fin de garantizar los saldos en la disponibilidad financiera
- Verificar la disponibilidad bancaria, para cumplir con la planificación de los pagos/ obligaciones contraídas por la empresa.
- Verificar el cumplimiento de las cuentas por cobrar, a fin de estimar los ingresos financieros
- Registrar en el sistema contable los depósitos bancarios/cheques devueltos, transferencias, a fin de mantener actualizado el sistema.
- Revisar y actualizar los débitos y créditos bancarios de la empresa.
- Verificar el vencimiento de los créditos bancarios, a fin de realizar la amortización correspondiente
- Solicitar chequeras antes las entidades bancarias.
- Solicitar y tramitar, documentación y/o información a las entidades bancarias para la liberación de crédito/pagare de la empresa.
- Seguimiento a las facturas de arrendamiento financiero, para las retenciones correspondientes.

- Conformar expedientes para la solicitud de créditos bancarios.
- verificar el costos/valor del dólar, de los expedientes de importación, para el pago respectivo.
- Efectuar las reservas financieras, para dar cumplimiento con las obligaciones contraídas por empresa.
- Solicitar la compra de bonos para pagos de facturas de importación en el exterior.
- Presentar reportes a la Gerencia de Administración y Finanzas, de las gestiones del departamento de Tesorería.
- Administrar y controlar la disponibilidad de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, para mantener la liquidez suficiente para hacer frente a los compromisos de realización inmediata y evitar la generación de recursos ociosos.
- Solicitar a las instituciones bancarias los estados de cuenta, avisos de cargo y crédito, chequeras y, en general, todo tipo de operaciones bancarias que se requieran.
- Tramitar cuando proceda, ante las instituciones bancarias que correspondan, las cartas de crédito necesarias para el pago de las adquisiciones de equipo y demás artículos, así como de otros compromisos que contraiga.
- Atender y facilitar las revisiones y arqueos de caja esto con la caja y los cheques post fechados que maneja se manejan.
- Mantiene informado a la gerencia de cualquier irregularidad detectada en el movimiento contable y/o financiero del departamento a su cargo.
- Conformar las órdenes de pago procesadas, de acuerdo a los criterios establecidos por la Administración
- Dirige, coordina y supervisa los flujos de caja.
- Compra/venta de moneda extranjera según las necesidades que requiera la empresa en cada momento y pegándose a los lineamientos legales

pertinentes a la compra de los mismos. Velar por el buen uso y resguardo de los recursos y equipos de las herramientas de trabajo asignada.

- Cumplir permanentemente con las Normas, Reglas de Servicio de Seguridad y Salud Laboral en el trabajo y el uso de los equipos de protección personal.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

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

Actualmente las organizaciones se enfrentan a los estragos de la globalización y los avances tecnológicos, así como producto de la economía cambiante y tempestiva, que impulsa a realizar cambios y abrirse a mercados internacionales. Para ello deben ser altamente competitivos y cubrir las exigencias del consumidor al cual va dirigido el producto que se comercializa.

Por lo tanto, la gerencia requiere dirigir su gestión a optimizar los procesos a través de la aplicación de técnicas y estrategias que les permita ser más eficientes y efectivos, en todos los niveles de la organización, para el logro de los objetivos organizacionales.

Por su parte, sin importar la naturaleza de las empresas bien sean públicas o privadas es indiscutible para cualquiera de los casos la necesidad que tienen éstas en administrar eficiente y eficazmente sus recursos y en documentar adecuadamente todo trabajo que realizan sus colaboradores, tanto en el área administrativa como en la contable. Para lograr el cumplimiento de esto, es necesario el establecimiento de procedimientos, normativas y políticas, por parte de la alta gerencia, que contribuyan con la organización en la mejora, fluidez, credibilidad y efectividad de sus procesos internos, un medio eficaz y sencillo de presentar dichos procedimientos y pasos de manera detallada, unificando criterios y que sirva como guía de acción para el personal que labora en las distintas áreas permitiendo minimizar el margen de error, repetición de tareas y establecimiento de responsabilidades.

Tales procedimientos, están dirigidos al cumplimiento de las normativas y políticas establecidas por la alta gerencia, detallados de manera práctica y sencilla permitiendo que sea fácil de entender por el personal involucrado en los procesos, permite indicar como debe realizarse cierta labor, evitar la repetición de las tareas, disminuir las omisiones o errores, realizar una supervisión continua, además establecer responsabilidades a cada participante del proceso. Los procedimientos administrativos y contables, son de gran utilidad dentro de la organización, ya que ayudan de una manera fácil y entendible a instruir y orientar a los colaboradores, en la ejecución de diversas tareas, contribuyendo al mejoramiento del desempeño de las labores y permitir evaluar la eficiencia operacional de la institución.

En consecuencia, a través de ellos se puede obtener información detallada, sistemática e integral de las operaciones, que se realizan en la organización, con mayor veracidad, confiabilidad y rapidez, permitiendo emitir informes que son utilizados por la alta gerencia para la toma de decisiones.

En este mismo orden de ideas, cabe señalar que el establecimiento de procedimientos administrativos y contables permiten que el personal que labora en ella sea más eficiente y eficaz en el desempeño de sus funciones, logrando alcanzar las metas y objetivos organizacionales, dándole valor agregado a la empresa, permitiéndoles ser más competitivos y mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven.

Dentro de ese marco, el presente informe está orientado a proponer procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., dedicada a la elaboración de productos químicos, cuya materia prima es la nafta, adquirida de la empresa PDVSA, la cual es pasada por un proceso de destilación y da como resultado se obtienen dos productos uno de ellos es comercializado a nivel nacional el otro denominado SOL 190, el cual por los momentos es el único producto exportado debido a que no es

utilizado en el mercado nacional. Una vez que se tiene el producto, es necesario tramitar la clasificación arancelaria la cual es otorgada por el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria), que de acuerdo a su clasificación se ubica en el sistema armonizado el cual es un listado donde se consiguen todos los productos que se pueden importar y exportar cuyos códigos son utilizados y manejados a nivel mundial.

Aunado a ello, se debe realizar el trámite de la permisología, en el CENCOEX (Centro Nacional de Comercio Exterior), además del permiso de exportación que se tramita ante RESQUIMC (Registro Nacional Único de Operadores de Sustancias Químicas Controladas), una vez teniendo todos los permisos la empresa solicita los servicios del agente aduanal tomando en cuenta a través de qué vía se transportará el producto, bien sea marítima o terrestre.

Siendo Colombia, el principal comprador que la empresa SOLVEN C.A., tiene actualmente es necesario que el traslado se realice vía terrestre, desde la Aduana de Paraguachón, en el Estado Zulia, llevando adjunto la orden de compra emitida por el cliente, la factura de venta, los permisos antes mencionados, y se comienza a organizar la logística, en el caso que el cliente envíe su propio transporte, también deberá presentar la permisología necesaria para su traslado en el territorio nacional, así como para trasladar el producto vendido fuera del país, donde el agente aduanal se encarga de la tramitación de la documentación necesaria.

En el caso de realizar en envío vía marítima, el agente aduanal responsable está ubicado en Puerto Cabello, Estado Carabobo, el cual gestiona la documentación necesaria, determina los gastos arancelarios para el proceso de exportación, realizan la cancelación de los impuestos, tasas y aranceles incurridos, y además están pendiente que al momento del embarque de la mercancía, llegue a la empresa el expediente el cual ha pasado por aduana, con una relación de gastos y facturas para contabilizar.

Por otro lado, una vez realizadas las exportaciones y obtenido el expediente de la aduana ya sellado, la empresa debe realizar las declaraciones de todas las exportaciones realizadas en el periodo ante el CENCOEX (Centro Nacional de Comercio Exterior) y si superan los US\$ 10.000,00 (diez mil dólares con 00/100 cts) se debe declarar ante el Banco Central de Venezuela, las cuales deben realizarse a través de un portal electrónico digital, realizando una serie de pasos, para luego presentar las carpetas con los expedientes físicamente en el banco, y luego cuando se cancelan llevan otra declaración de los (US\$) dólares recibidos.

En cuanto al Impuesto al Valor Agregado se refiere, también se debe declarar y pagar de manera oportuna de acuerdo a lo establecido en la Ley del IVA, y llevar un registro adecuado en el libro de ventas.

La problemática se presenta principalmente, debido a que la empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos formalmente establecidos en el departamento de administración y finanzas, así como, el área de permisología cuyos procesos de exportación son un poco engorrosos, no están adecuadamente definidos y se requiere establecer procedimientos administrativos y contables para poder tramitar toda la documentación necesaria, hacer seguimiento a los expedientes por las ventas de exportación realizadas, hacer seguimiento a los registros y pagos de los gastos arancelarios, el cobro y registro de la factura, la declaración ante el Banco Central de Venezuela de las ventas por exportación efectuadas que sean superiores a US\$ 10.000,00, y la oportuno registro en el libro de ventas y la declaración y pago del IVA (Impuesto al Valor Agregado).

El establecimiento de procedimientos administrativos y contables permitirán al personal que labora en el área antes mencionada, para que realice sus funciones de manera eficaz y eficiente, además mejorará su desempeño profesional permitiendo el logro de los objetivos y metas organizacionales, lograr despachar de manera oportuna las ventas realizadas, al enviar los expedientes con toda la documentación y

permisología necesaria, registrar oportunamente las ventas del periodo, registrar y efectuar los gastos de exportación de manera puntual, cumplir con las obligaciones tributarias, y evitar sanciones y multas al momento de una fiscalización por el ente regulador.

## **2.2. Formulación del Problema**

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los procedimientos administrativos y contables adecuados que permitan mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo?

## **2.3. Objetivos del Informe**

### **2.3.1. Objetivo General**

Proponer procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- 1.- Diagnosticar la situación actual del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.
- 2.- Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.
- 3.- Diseñar procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.

## **2.4. Justificación del Informe**

En la actualidad, el mundo empresarial presenta grandes retos, los cuales deben ser enfrentado de manera inteligente por las organizaciones con la finalidad de mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, a tal efecto, la mayor parte de los retos están relacionados con la gestión financiera, la supervivencia económica, las posibilidades de adaptación al entorno cambiante, agresivo y cada vez más competitivo, lo cual está condicionado a la capacidad de la gestión administrativa.

Por consiguiente, toda empresa, sin importar el ramo o sector al cual se dedique, debe contar con procedimientos administrativos y contables, claramente definidos, dentro de sus procesos básicos, ya que son factores que influyen en la optimización de los procesos, con la finalidad de obtener el mayor beneficio posible, por lo que la eficacia y eficiencia de los mismos, dependerá del desenvolvimiento de las funciones del personal que labora en las distintas áreas para el logro de los objetivos y metas organizacionales, el cual le da el valor agregado y las hace competitivas en el mercado en el cual participan.

Por lo tanto, el presente informe está dirigido a proponer procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., siendo las ventas el principal ingreso para las empresas es necesario establecer las líneas de acción que deben llevarse a cabo para lograr una entrega eficiente y oportuna al cliente, en especial las ventas de exportación la cual requiere de una serie de documentación, entre los cuales se encuentran permisologías, gastos arancelarios, vía de distribución, declaraciones tributarias, entre otros, cuyos procesos deben estar claramente definidos para que el personal que labora en el área sea efectivo en su desempeño.

Además, permitirá a la empresa poder tener una herramienta útil para poder capacitar al personal de nuevo ingreso o que sea promovido al cargo del área de

administración y finanzas y/o gestión de permisología, permitiendo una capacitación adecuada y oportuna, ya que el logro de los objetivos y metas dependerá de su desempeño laboral.

En cuanto al aporte socio-económico, la empresa podrá mejorar sus procesos de exportación permitiendo un despacho oportuno, una venta efectuada de manera exitosa, una declaración al fisco y mayores ingresos al país, de divisas necesarias para el desarrollo económico. Por otro lado, permitirá servir como aporte a otras empresas que presenten problemática similar, estableciendo los procedimientos adecuados al tipo de empresa y producto que exporte.

Asimismo, servirá de antecedente a otras investigaciones que estén orientadas en el área de Gestión Contable, Financiera y Administrativa, bajo la línea de trabajo Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas, en la temática de mejoras en los procesos administrativos, contables y financieros, establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales, en la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Páez.

Finalmente, servirá de aporte de conocimientos académicos a la autora quien podrá poner en práctica sus conocimientos con respecto a los procesos administrativos y contables en el área profesional en el cual se desempeña, permitiendo mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones, y lograr además un crecimiento profesional e incremento de sus destrezas en el ámbito laboral.

## **2.5 Alcance del Informe**

El presente informe, busca solucionar la problemática existente en la empresa SOLVEN C.A., mediante la propuesta de procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa, ubicada en Guacara, Estado Carabobo, con la finalidad de realizar los

procesos de las ventas de exportación, y cumplir con los procesos administrativos, contables y tributarios adecuados, para lograr el despacho oportuno al cliente, efectuar los registros contables necesarios y de manera correcta, emitir informes con cifras confiables para la toma de decisiones por parte de la gerencia, declarar y pagar oportunamente los impuestos, tasas y gastos arancelarios de manera oportuna, así como realizar la permisología requerida y declaraciones y pagos a los agentes aduanales y al fisco.

La implantación de los procedimientos propuestos permitirá al personal del área de administración y finanzas y la de permisología, poder tener una guía de acción que les permita mejorar sus procesos, disminuir los errores u omisiones en los procesos, optimizar su desempeño laboral y lograr con eficiencia y eficacia los objetivos y metas organizacionales.

## CAPÍTULO III

### MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

#### 3.1 Antecedentes de la Investigación

Arias (2010; 106) explica que los antecedentes de una investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”.

En este sentido, los antecedentes constituyen un punto de partida para establecer un marco de referencia, a partir del conocimiento previo de los fenómenos abordados en una revisión bibliográfica, a tal efecto, a continuación se presentan los antecedentes de la investigación que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente informe, en el cual primeramente se cita el realizado por:

Colmenares (2013), presentó un estudio titulado **“Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control interno en la gerencia de logística de la empresa DIGALVEN C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. El estudio tuvo como propósito, LA propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control interno en la gerencia de logística de la empresa DIGALVEN C.A., para optimizar sus despachos de mercancía, para ello se desarrolló metodológicamente bajo la modalidad de un proyecto factible con diseño de campo, en el cual se utilizó como instrumento la encuesta a través de un cuestionario conformado por diez (10) preguntas de respuestas cerradas, dicotómicas tipo si-no; aplicado a una población y muestra conformada por seis (06) personas que laboran el almacén y despacho.

La autora concluye en su investigación, que la entidad carece de procedimientos claros para la toma física de inventarios, un suministra por escrito a los encargados de realizar estos conteos de las existencias, lo que trae como consecuencia no tener claro las actividades a realizar, además carece de formatos de control de las distintas operaciones, como mecanismo de control de las entradas y salidas. Aunado a ello, no existen políticas claras para el almacenaje y buen uso del área de almacén.

Su aporte a la presente investigación, es el uso la población a quien se le aplicó el instrumento para recolectar información y poder realizar adecuadamente la fase del diagnóstico, la cual se detalla en el próximo capítulo, además el establecer lineamientos claros permite al personal unificar criterios, y tener presente las medidas de acción a tomar para lograr los objetivos propuestos.

El presentado por Bello (2012), en su trabajo de grado titulado **“Estudio sobre el impacto de las exportaciones en el crecimiento del Perú durante los años 1970-2010”**, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar al título de Magíster en Economía con mención en Comercio Exterior. La investigación tuvo como finalidad de determinar el nivel de impacto del crecimiento de las exportaciones en el crecimiento económico (PBI) producto bruto interno, del Perú en el período 1970-2010.

La investigación, tuvo una metodología de carácter longitudinal, ya que cubre el periodo 1970-2010, es de carácter explicativo toda vez que sus conclusiones buscan identificar las relaciones de causalidad entre todas la variables involucradas, e identificar el impacto del crecimiento de las exportaciones en el crecimiento económico (PBI) del país. Por lo tanto, el tipo de estudio se consideró descriptivo, causal y aplicado. Como instrumento de recolección de información se utilizó la recopilación de información primaria y secundaria, utilizando cuadros estadísticos para representar los resultados obtenidos, de acuerdo a las variables dependientes e independientes seleccionadas en el estudio.

La autora concluye en su investigación, apertura comercial y promoción de productos a nivel internacional, han hecho que las exportaciones peruanas, sean tradicionales o no tradicionales, aumenten considerablemente en la última década. Las Exportaciones Tradicionales predominan en la contribución del total de exportaciones en todo el periodo en análisis. Las Exportaciones Tradicionales representaron el 78% del total de exportaciones en el 2010, mientras las No Tradicionales representaron el 21% del total de exportaciones en el 2010 (1% corresponde a otros).

Su relación con la presente investigación, es que de acuerdo a los acuerdos internacionales, los países miembros de los convenios internacionales a nivel internacional, permiten que se expandan los mercados nacionales, hacia el exterior, en el caso de la empresa en estudio el principal cliente es de Colombia, requiriendo cumplir con las normativas legales para poder trasladar la mercancía, a través de la aduana, y tramitando toda la permisología necesaria para su concretar su venta.

Asimismo, Peña (2012), presentó una investigación titulada **“Procedimiento para el control de la documentación a la permisología legal de los clientes de preventa de Cervecería Polar, C.A. Agencia, “La Quizanda”**, para optar al título de licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez.

La investigación tuvo como objetivo principal proponer procedimiento para el control de la documentación a la permisología legal de los clientes de preventa de Cervecería Polar, C.A. Agencia, “La Quizanda”, para ello metodológicamente se desarrolló como un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo, diagnóstico se apoyó en la técnica de recolección de información la observación directa a través del instrumento la planilla de observación, y en una entrevista no estructurada, aplicada a una población y muestra representada por tres (03) trabajadores, la cual permitió analizar los pasos que se están utilizando en la empresa para la recolección de

documentación legal de los clientes, de manera de mantener al día los expedientes en cuanto a la documentación exigida por la Ley.

La autora concluye en su investigación, que para cualquier empresa es sumamente importante contar con los documentos legales vigentes de sus clientes, para ello, es necesario mantener un control adecuado y completo de toda la documentación existente, para así, al momento de una revisión o auditoría, por parte de las autoridades competentes, la empresa evite ser sancionada.

Su relación con la presente investigación, es que ambas tienen la necesidad de establecer procedimientos claros, para que el personal cumpla con la actualización de la información necesaria para la permisología que da el estado mediante sus diferentes entes, para poder realizar el proceso de venta, y evitar multas y sanciones al momento de una fiscalización.

Por su parte, Pérez (2012), en su investigación titulada **“Optimizar los procesos de despacho de productos terminados a clientes directos a través de las unidades de apoyo logístico de la empresa Kkraft Footds Venezuela, C.A.”**, para optar al título de licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, la cual tuvo como propósito mejorar el tiempo de despacho, y minimizar los errores de diferencias de inventarios, arrojadas por falta de preparar un pre-despacho, para realizar un recuento de la mercancía antes de ser entregada al transportista.

Metodológicamente, se apoyó en un diseño de campo y estudio documental, a nivel descriptivo. En el cual se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta, apoyada en el instrumento el cuestionario, conformado por preguntas dicotómicas de respuestas cerradas si-no, con la finalidad de establecer los criterios para el método de trabajo aplicable en él. La población estuvo constituida por el personal del departamento de la unidad de apoyo logístico, la supervisora y cuatro analistas, el cual fue tomado en su totalidad como muestra.

El autor concluye, que el departamento de unidad de apoyo logístico, presta servicio de apoyo, soporte y negociación para el despacho de productos con el objetivo de minimizar las devoluciones de mercancía. Este departamento se encuentra en desarrollo y cuenta con los recursos económicos necesarios para la optimización de sus procesos, sin embargo, no poseen un registro digitalizado donde puedan ser guardados los tipos de casos presentados. Al aplicar los instrumentos de recolección de información, se pudo diagnosticar, que la información necesaria para canalizar los casos está dispersa, de tal manera que no permite obtener un control en el cual se pueda medir la efectividad del departamento, ni medir el trabajo realizado por los analistas, así como conseguir la información necesaria para evitar las devoluciones una vez efectuado el despacho, lo que genera pérdida de dinero ya que se generó un gasto de flete.

Su relación con la presente investigación, es que debe tenerse procedimientos claramente definidos para poder ubicar la documentación requerida para poder realizar los despachos de mercancía, ya que esto evita el eficiente proceso de despacho. Asimismo, se utilizó como metodología para la presente investigación el uso del cuestionario con preguntas dicotómicas de respuestas cerradas.

Finalmente, Sánchez (2012), presentó un estudio titulado **“Procedimientos para mejorar el proceso administrativo de ventas dentro de la unidad de comercialización de la empresa PEQUIVEN S.A.”**, para optar al título de licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, el cual tuvo como finalidad proponer procedimientos para mejorar el proceso administrativo de ventas dentro de la unidad de comercialización de la empresa PEQUIVEN S.A., el cual se desarrolló metodológicamente, apoyado en un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, en el cual se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa, y una encuesta apoyada en un cuestionario, aplicado a una población y muestra integrada por cinco (05) empleados de la empresa en estudio.

El autor concluye en su investigación, que el proceso de administración se refiere a planear, organizar, dirigir y controlar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y sus actividades. Al aplicar los instrumentos de recolección de información, se obtuvo un diagnóstico en el cual se señala que, el proceso administrativo presenta debilidad de comercialización de la empresa PEQUIVEN S.A., debido a que no cuenta con los procesos necesarios para supervisar el cumplimiento de los procesos administrativos, el fiel rendimiento de los mismos, así como actualizar sus equipos tecnológicos, además de no tener establecidas medidas de control interno que verifique, el avance y rendimiento, tanto de los equipos como del ambiente laboral, y la falta de actualización y renovación de tales procedimientos.

Su relación con la presente investigación, es la necesidad de tener procedimientos, normativas y políticas, claramente definidas que permitan al personal del área de estudio, con información clara que se necesita para el desempeño de las actividades del personal con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y las disposiciones establecidas en la normativa legal, sobre la permisología necesaria para realizar el proceso de despacho por exportación.

### **3.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados. Según lo afirma Hernández (2014; 15), “llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos”.

#### **3.2.1 Los Procedimientos**

Gómez (2007; 52), define los procedimientos como “...puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que

constituye una unidad, en función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”. Es decir, un procedimiento es una serie de operaciones relacionadas entre sí por un conjunto de bien sea de personas o departamentos relacionados para obtener un resultado. Por lo tanto, un procedimiento no es un método individual, y se caracteriza también por no ser una actividad específica. Por lo tanto, los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras, ya que son 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 referido de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinaria su utilización permitiendo una uniformidad en los procesos.

### **3.2.2 Objetivos de los Procedimientos**

Gómez, (2007; 61) señala que “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”.

### **3.2.3 Importancia de los Procedimientos**

Los procedimientos significan para la empresa una forma ordenada de poder para ejecutar los trabajos administrativos con el fin de mejorar su función en cuanto a las actividades dentro de la organización.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos se pueden establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, logran

promover la eficiencia y la optimización y fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

### **3.2.4 Características del Procedimiento**

Al respecto, los procedimientos presentan las siguientes características:

- Completos: consideran elementos materiales y humanos, así como el objetivo deseado.
- Coherentes: que sus pasos sean sucesivos, complementarios y que tiendan al mismo objetivo.
- Estables: duración del curso establecido, que no cambien a menudo, sino únicamente por emergencias.
- Flexibles: que permitan resolver emergencias sin romper la estructura establecida y que se restablezca el procedimiento al cesar la emergencia.
- Continuidad: tienden a perpetuarse una vez establecidas y las modificaciones solo agregan a las ya establecidas.

### **3.2.5 Procedimientos Administrativos**

Munch y Martínez (2009; 99), consideran que los procedimientos administrativos “Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias”.

Desde otra perspectiva, Terry y Franklin (2010; 32) definen que los procedimientos administrativos son “Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar”.

De acuerdo a lo citado anteriormente, se puede conceptualizar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del que hace cotidiano en donde estos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos, establecen el orden lógico que deben seguir las actividades, promueven la eficiencia y optimización, y fijan la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo realizarlas.

### **3.2.6 Procedimiento Contable**

El procedimiento contable, según Rondón (2001); se explica a continuación:

Planeación y sistematización: deberá estar estrechamente vinculada con el tipo de organización y sus necesidades, ya que los procedimientos señalan claramente lo que se habrá de realizar, estos procedimientos establecen la planeación, formas, registros, informes, entre otros;

Formas y registros: están representados por las formas, registros, documentos, es decir, los medios físicos a través de los cuales se le da entrada a los datos o información conforme se realizan las operaciones. Estas formas y registros deben ser diseñados de manera sencilla, de tal forma que su uso sea fácil;

Informes: todo lo anterior está enfocado a proporcionar informes a la dirección que para que sirva de base de la toma de decisiones. (p. 124)

La mayor parte del esfuerzo contable se dedica a mantener registros actualizados de la transacciones que terminan convirtiéndose en cuentas, los registros contables tienen valor como medio de control, sólo cuando los totales son presentados en informes debidamente diseñados con oportunidad, exactitud, utilidad y racionalidad , además de tomar en cuenta el análisis profundo de los mencionados informes. Los informes contables constituyen en estos aspectos el elemento de control muy importante, desde la preparación de balances mensuales, hasta hojas de distribución de acuerdos de clientes por antigüedad o por obligaciones por vencimientos. (p. 125).

De esta manera se entiende cabalmente la trascendencia de la aplicación de los mecanismos de control en el marco de una organización, y como deben formalizarse sus resultados y alcances a través de informes respectivos.

El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con Catacora (2007:146), expresa que los procedimientos contables son: “cuentas, débitos y créditos, cuentas de activos, cuentas de pasivo y capital, registro de las operaciones, cuentas por cobrar y pagar, el diario, pases al mayor y el balance de comprobación”.

- Cuentas: es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos. Las cuentas suponen la clasificación de todas las transacciones comerciales que tiene una empresa. Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa. La misma facilita el registro de las operaciones contables en los libros de contabilidad, representa bienes, derechos y obligaciones de los que dispone una institución en una fecha determinada.
- Débitos y créditos: El débito contable es una de las dos características de toda aplicación a los libros (crédito siendo el otro. Un débito se refleja en el "debe" y son cuentas por naturaleza del activo contable y debe de estar siempre acompañado de un crédito reflejado en el "haber" que puede ser o en el pasivo o en el patrimonio.
- Cuentas de activos: Las cuentas de valores activos, representan los bienes de la empresa y como tales figuran en el activo. pueden controlar bienes materiales tangibles: mercancías, edificios, terrenos, caja, etc. bienes intangibles: patentes, concesiones, etc. créditos a favor de la empresa: cuentas por cobrar, efectos por cobrar, etc. estas cuentas para figurar en el Activo, deben tener saldo deudor.

- Cuentas de pasivo y capital: Las cuentas de valores pasivos, representan las obligaciones contraídas por la empresa, y como tales figuran en el pasivo, ejemplos: hipotecas por pagar, efectos por pagar, etc. para figurar en el pasivo deben tener saldo acreedor.
- Registros de las operaciones: Instrumento destinado a constatar la información contable, valiéndose de fichas, libros de contabilidad, comprobantes y evidencias de entradas y salidas, ingresos y retiros de efectivo, entre otros. cuentas por cobrar y por pagar: las cuentas y documentos por cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por pagar son deudas que tiene su empresa por concepto de bienes y servicios que compra a crédito.
- El diario: Libro contable donde se recogen, día a día, los hechos económicos. la anotación de un hecho económico en el libro diario se llama "asiento". Registro de transacciones suscitadas del giro de la empresa.
- Pases al mayor: En él se recogen todas las cuentas, con todos los cargos y abonos realizados en las mismas. libro resumen del registro del movimiento de una cuenta específica. en el cual también van las inversiones (gastos y ganancias) que la empresa tuvo en ese lapso de tiempo.
- El balance de comprobación: El balance de comprobación sirve para localizar errores dentro de un período identificado de tiempo y facilita el encontrarlos en detalle y corregirlos.

Es una lista muy conveniente de los saldos de las cuentas que serán empleados en la preparación de los Estados Financieros. Los Principios de contabilidad establecen las pautas de cómo debe tratarse el registro de las operaciones y el análisis y presentación de la información en los estados financieros. De esta forma existirán

ciertos y determinados registros contables que diferencien los tratamientos entre dos tipos de negocio.

### **3.2.7 Importancia de la Exportación**

Hoy en día, la exportación cobra mayor relevancia en las empresas, quienes toman la decisión de exportar como una necesidad para su supervivencia, crecimiento y rentabilidad en el largo plazo. Es importante reconocer que la actividad exportadora no es una actividad eventual o de corto plazo que responde a situaciones coyunturales, por el contrario es una actividad que exige una visión de mediano plazo y una planeación de los recursos.

La empresa que decide exportar debe contar con, motivos sólidos para internacionalizarse y buscar mercados externos, haciendo de la exportación una actividad estratégica de la empresa.

La exportación impone nuevos desafíos que deben ser superados de la mejor forma posible para lograr el éxito en los mercados internacionales.

### **3.2.8 Ventajas de la Exportación**

La exportación ofrece muchas ventajas a las empresas, algunas de ellas son:

- Generar una fuente adicional de ingresos;
- No depender exclusivamente del mercado local;
- Diversificar el riesgo de operar en un solo mercado;
- Incrementar el volumen de producción y hacer más eficiente la utilización de la capacidad productiva de la empresa;
- Incrementar el volumen de producción para reducir los costos unitarios de fabricación y ganar competitividad en el mercado interno;
- Incrementar la calidad y competitividad de los productos a través de la competencia internacional.

- Asimismo, permite la aparición de nuevos productos o mejora de los ya existentes; mejorar imagen corporativa ante clientes y proveedores; ampliar la participación de la empresa en el mercado;
- Reducir los riesgos, al no depender únicamente del mercado nacional; se reducen los efectos en caso de estancamiento de la demanda nacional, y
- La calidad de los productos se mejora considerablemente cuando éste se adapta a los estándares internacionales.

### 3.2.9 Riesgos de la exportación

Entre los riesgos que se pueden presentar durante el proceso de exportación, se encuentran los siguientes:

- **Lanzarse a ciegas:** uno de los riesgos más frecuentes y fáciles de evitar son aquellos que resultan de la inexperiencia. Entre estos podemos mencionar el pretender abarcar muchos mercados al mismo tiempo, sin considerar la capacidad de producción para atender las demandas de altos volúmenes. Es importante que aquí usted, amigo empresario, considere esto como un riesgo si su producción o su proveedor no van a poder responderle determinadas exigencias de volumen o bien de calidad.
- **Riesgos financieros:** Es posible que se envíe la mercadería y no reciba su pago. Aquí pueden presentarse dos situaciones: Usted no cumplió con los requerimientos del comprador (empaquete, calidad, tiempo de entrega, etc.) o bien la persona con quien usted hizo la negociación es deshonesto. Antes de cualquier negociación se debe investigar los contactos y solicitar referencias.
- **Riesgos legales:** Usted puede involucrarse en negocios supuestamente “atractivos” que prometen hacerlo rico de la noche a la mañana, sin embargo, estos no siempre son legales.

- **Riesgos políticos:** Aquellos que pueden darse debido a cambios drásticos en la política de un país. Tales como, movimientos multitudinarios de la población, restricciones a la transferencia de divisas, restricciones sorpresivas a la importación de determinados productos, políticas de proteccionismo a productos locales, etc.

### **3.2.10 Obstáculos más Comunes al Exportar**

Para describir los obstáculos más comunes que se pueden presentar al exportar se debe tomar como base la técnica de las cuatro p (4P) del producto, es decir:

**Producto:** Un obstáculo muy importante puede ser no contar con el producto adecuado, o no poderlo adaptar a los requerimientos del mercado objetivo. No responder a las cantidades demandadas por el comprador, no cumplir con calidades y los tiempos de entrega del mismo.

**Precio:** No alcanzar competitividad por un cálculo deficiente del costo y determinación del precio. No realizar un estudio de la competencia.

**Plaza:** Desconocimiento de los canales de distribución adecuados. Selección incorrecta de distribuidores, falta de conocimiento de la mejor forma de realizar contratos.

**Promoción:** Falta de recursos, desconocimiento de los mecanismos de promoción utilizados en el mercado objetivo.

### **Errores más Comunes de los Exportadores Potenciales**

Para exportar, como en muchas otras actividades, no hay sustituto para la experiencia. Los especialistas en este campo, han identificado los errores más comunes que deben evitar los nuevos exportadores entre, ellos se tienen los siguientes:

- Fracaso en obtener asesoramiento calificado y en desarrollar un plan de mercadeo internacional antes de comenzar el negocio de exportación.
- Insuficiente respaldo de la alta gerencia de la empresa para superar las dificultades iniciales y los requerimientos financieros imprescindibles.
- Poca atención al seleccionar nuestros distribuidores en los mercados internacionales.
- Aceptar pedidos de todas partes en vez de establecer un mercado determinado que permita operaciones rentables y un crecimiento ordenado.
- Desatender las exportaciones cuando existan condiciones económicas favorables internamente.
- Dar trato diferente a nuestros distribuidores internacionales al que damos a los nacionales.
- Renuencia para modificar sus productos para satisfacer las regulaciones o las preferencias de los consumidores de otros países.
- Fallar al no imprimir las especificaciones, garantías y servicios en el idioma de los distribuidores.
- Negativa para considerar las contrataciones de una compañía comercializadora internacional.
- No considerar la posibilidad de lograr un acuerdo para formar un Joint-Venture o conceder una licencia.
- No definir bien todas las estipulaciones de la venta, dejando pie para que en el momento de cobrar sea objetada la entrega, por no solicitar la adecuada asesoría a su banco comercial.
- Mala presentación, etiquetaje y mal embalaje de los productos.
- Fijación de los precios solamente en dólares, cuando exista la posibilidad de establecerlos en monedas más duras que está.

### **3.2.11 Formas de Exportación**

Existen dos formas de exportar: indirecta y directa. La decisión sobre la forma de exportar que debe emplear una empresa dependerá del nivel de riesgo y las oportunidades que ofrece el mercado, así como de los recursos con los que cuenta la empresa. Al inicio, las empresas procuran asumir los menores riesgos posibles (exportación indirecta), aumentando su compromiso a medida que van ganando experiencia (exportación directa).

### **3.2.12 Formas de Exportación indirecta:**

En la exportación indirecta, existe un operador que se encarga de alguna o todas las actividades vinculadas a la exportación, asumiendo la responsabilidad de la misma.

**A través de la venta a clientes nacionales**, que luego exportan el producto. Es como vender a cualquier otro cliente nacional. En esta situación, es otro el que decide qué producto puede ser vendido en un mercado extranjero, asumiendo las tareas de investigación de mercados y la gestión de la exportación. Esta es una forma interesante de comenzar a colocar los productos propios en el extranjero.

En esta situación es esencial que el productor (proveedor) identifique con precisión las empresas susceptibles de estar interesadas en sus productos, estableciendo una estrecha relación con las mismas, pues su éxito comercial dependerá de la capacidad de interpretar las necesidades de la empresa exportadora. Esto permite una integración eficaz del proceso productivo, fortaleciendo la relación comercial.

También es importante que el productor se mantenga bien informado sobre las tendencias de los mercados donde la empresa vendedora coloca sus productos, pues ello le permite establecer estrategias relativas a los mismos y a sus clientes

exportadores, asimismo, destacar que el productor puede luego encontrar la oportunidad de exportar directamente.

**A través de intermediarios.** En este caso la empresa exporta, por ejemplo, a través de una “trading” (sociedad intermediaria) que busca los compradores en los mercados extranjeros. Esta forma de exportar es utilizada por pequeñas empresas que no se sienten en condiciones de comprometerse con la exportación directa; o bien por empresas que ya exportan, pero que eligen la vía del intermediario para ingresar a nuevos mercados; a estas empresas intermediarias también se le llama broker.

La principal ventaja de la exportación indirecta, para una pequeña o mediana empresa, es que ésta es una manera de acceder a los mercados internacionales sin tener que enfrentar la complejidad de la exportación directa.

El principal inconveniente de este tipo de exportación es la necesidad de encontrar intermediarios adecuados que tengan posibilidades concretas de colocar los productos. De esta forma, la selección del intermediario es crucial, ya que el productor o la empresa dependerán totalmente de la capacidad de venta del mismo.

Una alternativa a tener en cuenta es la creación de una trading común para diversas PYMES productoras. Es un concepto similar al que puede presentar un consorcio de exportación o agrupación para la exportación. Estas organizaciones resultan particularmente útiles para las PYMES, las cuales están, por lo general, limitadas en su capacidad comercial internacional individual.

En estas agrupaciones de comercialización, las diferentes empresas productoras aúnan esfuerzos y recursos, con el objetivo de ingresar conjuntamente a los mercados internacionales. Estas agrupaciones de comercialización pueden también ser sumamente útiles en la resolución de problemas relativos a la producción y el control de la calidad. La agrupación de comercialización es, asimismo, un excelente instrumento “multiplicador” de las capacidades individuales de las empresas que la

componen. Las empresas agrupadas podrían organizar, por ejemplo, campañas de publicidad y promoción en un determinado mercado, iniciativa que la mayoría de las empresas no podrían emprender por sí solas.

De esta manera, algunos competidores en el territorio nacional pueden ser paralelamente socios de éxito en el campo de la exportación, situación que es frecuente encontrar en el comercio internacional. Por ello, es necesario que el empresario participe y promueva activamente la constitución de este tipo de organizaciones, donde sus miembros poseen un control más directo sobre las operaciones que el que podrían ejercer sobre un intermediario.

#### **Formas de Exportación directa:**

En la exportación directa, el exportador trata directamente con el cliente extranjero. Esta es la modalidad más ambiciosa, donde el exportador debe administrar todo el proceso de exportación, desde la identificación del mercado hasta el cobro de lo vendido.

Las ventajas de una exportación directa son: mayor control ejercido sobre todo el proceso de exportación; potencialmente mayores ganancias; relación directa con los mercados y con los clientes. Este tipo de exportación es el camino más directo para aumentar las ganancias y obtener un sólido crecimiento empresarial a mediano y largo plazo.

Cuando la empresa está por emprender el camino hacia la exportación directa, debe reflexionar acerca de los canales de distribución más apropiados. Estos canales de distribución incluyen: agentes, distribuidores, minoristas y consumidores finales.

### **Agentes de exportación.**

El agente es un “tomador de órdenes de compra”. Presenta las muestras, entrega documentación, transmite las órdenes de compra, pero él mismo no compra mercadería. En general, el agente trabaja “a comisión”, no asume la propiedad de los productos, no asume ninguna responsabilidad frente al comprador y posee la representación de diversas líneas de productos complementarios que no compiten entre ellos. Opera bajo un contrato a tiempo determinado, renovable según resultados, el cual debe definir territorio, términos de venta, método de compensación, causas y procedimientos de rescisión del contrato, etc. El agente puede operar con o sin exclusividad. Es siempre conveniente establecer claramente en el contrato con el agente si se le otorga autoridad legal o no, para representar y comprometer a la empresa.

### **Distribuidores de productos**

El distribuidor es un comerciante extranjero que compra los productos al exportador y los vende en el mercado donde opera. Es regla general que el distribuidor mantenga un stock suficiente de productos y que se haga cargo de los servicios pre y post-venta, liberando al productor de tales actividades. Los distribuidores –que muy raramente llegan al consumidor final, sirviendo generalmente al mercado minorista- suelen completar su oferta con otros productos y/o marcas complementarias, no competitivas entre sí. Los términos de pago y el tipo de relación entre el exportador y el distribuidor extranjero están regidos por un contrato entre dichas partes.

### **Minoristas de productos**

El importante crecimiento comercial de las grandes cadenas minoristas ha creado excelentes oportunidades para este tipo de venta. El exportador contacta directamente a los responsables de compras de dichas cadenas. Se puede apoyar este

tipo de venta a través del envío de catálogos, folletos, etc. Se cuenta con nuevos métodos informáticos que facilitan llegar a un público más amplio, reduciendo –en cierta medida- los gastos originados por viajes y por el pago de comisiones a intermediarios. No obstante, debe tenerse presente que el contacto personal con los potenciales clientes sigue siendo la herramienta más eficaz.

### **Venta Directa a Consumidores Finales**

Una empresa puede vender sus productos directamente a consumidores finales de otros países. Este es un método utilizado más bien por grandes empresas, puesto que exportar de esta manera requiere grandes esfuerzos de marketing y el exportador asume todas las actividades de envío de la mercadería, de importación en el mercado de destino, de prestación de servicios pre y post-venta, de cobro, etc.

La Ley orgánica de Aduanas (1999) considera las siguientes modalidades de exportación: Exportación definitiva; Exportación temporal y Exportación sin valor comercial (operaciones que involucren menor cuantía que comprende el equipaje, menaje de casa, donaciones, así como las muestras, obsequios, mensajería internacional y otras mercancías, cuyo valor FOB no exceda de US\$ 2,000).

#### **3.2.14 Procedimiento por Tipo de Exportación**

**Exportaciones eventuales sin valor comercial:** se puede dar el caso que algunas personas individuales o jurídicas estén interesadas en realizar una exportación eventual, para medir determinado mercado o enviar algunas muestras sin valor comercial, etc. Para tal efecto se deben considerar los siguientes pasos:

(a) Si se trata de envío de muestras, publicidad, bonificaciones, etc. Solicitar en la Ventanilla Única la declaración para registro y control de exportaciones DEPREX, factura comercial en original y copia. Indicar que únicamente se están enviando muestras sin valor comercial.

(b) En la factura se debe anotar el valor real en el mercado aunque esto no indique forzosamente una venta.

**Exportaciones temporales:** este tipo de exportaciones se refiere básicamente a todos aquellos productos que salen fuera del país por un tiempo determinado, con el compromiso del exportador de retornarlos al país después de un tiempo estipulado. Esto puede darse por ejemplo cuando se asiste a ferias internacionales y únicamente se llevan muestras para ser exhibidas o bien en caso de reparación de equipo o maquinaria. Para este caso se deben realizar los trámites siguientes:

Si fuera el caso de maquinaria que sale a reparación, solicitar la DEPREX adjuntando fotocopia de la Declaración Aduanera de importación, carta del proveedor explicando el motivo de la exportación y fotocopia de la factura del proveedor. Indicar el tiempo aproximado que la mercadería estará fuera. En caso de incumplimiento del tiempo, el exportador deberá ingresar en el sistema bancario el monto de las divisas (valor en US\$) correspondientes a esta exportación. Si ocurriera atraso en el tiempo por parte del proveedor, tiene la posibilidad de solicitar prórroga adjuntando carta del proveedor.

En caso de productos que salen para participación en ferias, adjuntar carta de la empresa que hace la invitación a participar en dicha feria o bien documentos que prueben fehacientemente la participación en la misma, fecha del evento, duración, lugar, etc. Se debe detallar claramente el listado de los productos que están saliendo para este evento así como su valor comercial (sobre todo si la vía a utilizar es aérea ya que con base a estos datos se puede presentar un reclamo ante la línea aérea en caso de extravío de los productos).

**Exportaciones Definitivas:** se refiere a todas aquellas exportaciones de productos que su fin primordial consiste en ser vendidos o consumidos en el país de destino. Al momento de iniciar una exportación final el comerciante debe llenar todos

los requerimientos que afecten a determinado producto o mercancía. En este mismo documento nos referimos a los diferentes procesos que son necesarios ante la Ventanilla Única de Exportaciones; así como también se hace necesaria la investigación en el país de destino de todos los documentos que son exigidos de acuerdo a las leyes locales los cuales se deben adjuntar al embarque para evitar problemas de clareo en aduanas.

**Exportaciones de productos perecederos:** cuando hablamos de productos perecederos nos referimos a todo tipo de producto cuya característica principal es que está formado por organismos vivos; este grupo está conformado básicamente por frutas y verduras, legumbres tropicales, plantas vivas y flores de corte.

Para una manipulación adecuada es necesario conocer las características físicas del producto así como las técnicas de recolección, almacenamiento, envasado, pre enfriamiento, embalaje y transporte necesario a utilizar; dado que son aspectos de vital importancia en la comercialización de dichos productos.

La agricultura es un negocio muy competitivo y arriesgado; para minimizar los riesgos, los productores y embarcadores debe planificar con mucha antelación y obtener tanta información como sea posible, es necesaria la comunicación con autoridades gubernamentales, importadores y transportistas; productor e importador deben determinar los siguientes puntos:

Es importante que los productores visiten a los compradores para cerciorarse de su confiabilidad y para obtener información de mercado de primera mano, sobre la cantidad, calidad, empaque, precios y reglamentos que conciernen a los productos. Asimismo, es necesario conocer información sobre costos de proveedores de equipo (transporte refrigerado), material de empaque y otros materiales; los fletes deben negociarse con los embarcadores.

Dicha información puede ser comparada luego con los costos proyectados de producción y los precios estimados del producto; lo cual le permitirá que se haga un estimado de las pérdidas o ganancias de la operación.

La exportación de determinados productos especialmente los agrícolas requieren certificados y registros de exportación, principalmente para certificar que los productos están libres de enfermedades o que al momento de realizar la exportación, ésta no está restringida por el país de origen.

Para cierto tipo de productos, se requiere de certificados de inspección de la producción (visita a la planta por parte del representante del MAGA) y certificado de tratamiento, esto para certificar que el producto está libre de ciertas plagas o enfermedades.

**Exportaciones Menores:** cuando se trate de exportaciones menores de US\$500.00 con un peso menor de 90 libras y se realice por medio de vía aérea; no se hace necesario el trámite de DEPREX ante la Ventanilla Única; solamente debe llevarse la carga a la línea aérea, llenar las formas que proporcionan y adjuntar la lista de empaque con los valores correspondientes a cada producto.

### **3.2.14 Servicio Aduanero**

En los servicios aduaneros, se agrupan un conjunto de actividades de tráfico de mercancías, no categorizadas bajo la denominación de operaciones aduaneras, ni de régimen especial. Estos son:

**Cabotaje:** al tráfico marítimo, fluvial, lacustre y aéreo de mercancías nacionales o nacionalizadas, entre diversos lugares del territorio nacional, se le denomina cabotaje, señalado en el Art. 72 y el 75 de la L.O.A, como las operaciones efectuadas por vehículos de matrícula nacional en aguas internacionales, salvo que realicen o hayan realizado operaciones en aguas extranjeras.

**Trasbordo:** para Rivas (2000; 28), consiste en el “traslado de mercancías, desde una unidad de transporte a otra”. Es una actividad de transporte necesaria para facilitar el intercambio comercial. No sólo se lo emplea cuando el vehículo de transporte tiene dificultad para seguir el viaje, sino que se efectúa más razones de itinerarios del transporte. También por las condiciones o capacidad de puertos y aeropuertos. Algunos tienen una capacidad adecuada para servir de punto de distribución de carga hacia otras localidades o países.

**Bultos Postales:** tanto el Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas en el Art. 116 como el Reglamento del Servicio de Bultos Postales en el Art. 1º, establecen que el servicio de bultos postales comprende las operaciones aduaneras de importación y exportación de mercancías por correo.

### **3.2.15 Proceso Operativo para la Exportación**

Según Pride (2006), el proceso de exportación de los productos puede describirse como sigue:

**Empresa:** Se debe contar con una empresa debidamente constituida y habilitada para exportar, para lo cual debe estar inscrito en el Registro Unificado. Debe contar también con el Registro Único de Contribuyentes (RUC), normado a través del Decreto Ley No. 25732 de fecha 24.09.92.

El RUC es un registro computarizado, único y centralizado que administra la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) que permite obtener la autorización para la emisión de facturas para la exportación.

La empresa debe acogerse al Régimen General, que de autoriza la emisión de facturas comerciales. Una vez que se autorice la emisión de facturas se debe llevar a cabo la compra y la legalización de los libros indicados.

La empresa debe cumplir los requisitos básicos para exportar.

**Planeación de la exportación:** es necesario que la empresa diseñe un plan de mercadeo internacional, el cual establecerá objetivos y metas de exportación, indicando las estrategias y acciones que deberán realizarse para penetrar y/o consolidar el mercado escogido. El Plan deberá contar con información sobre los productos que ofrece la empresa y el mercado objetivo al que se pretende ingresar.

De manera especial, la empresa debe asegurarse de contar con productos de calidad, garantizando una capacidad de producción que permita el cumplimiento del volumen de los pedidos y la debida continuidad en su entrega al mercado internacional. Es necesario contar con una clara descripción de las características del producto, estándares de calidad, tipos de presentación, envases y embalaje, etiquetado, marca comercial y código de barras internacional, entre otros.

**Implementación del Plan de exportación:** etapa que comprende la ejecución del plan de mercadeo internacional. La implementación incluye la fijación de precios, el envío de muestras y las cotizaciones, así como los diferentes mecanismos promocionales, entre otros.

La empresa inicia sus negociaciones en búsqueda de la mejor combinación de los términos comerciales que darán origen al contrato de compraventa internacional, haciendo más segura y rentable la operación.

El exportador puede contactarse directamente con el comprador (por fax o correo electrónico), o a través de un “recibidor” (broker), haciéndole llegar muestras, listas de precios, costos de transporte, validez de la oferta y la factura pro forma, en la cual se detallan todos los costos que inciden en el precio del producto.

**Transacción, contrato de compra venta:** si el importador (comprador) o broker considera ventajosa la oferta, formaliza la compra a través de un contrato de compraventa internacional.

El contrato es el documento que estipula los derechos y obligaciones de cada una de las partes contratantes (exportador – importador o broker), con relación a una determinada mercancía, convirtiéndose en un acto jurídico perfecto y la transacción absolutamente legal.

Es importante que el contrato se ajuste a las necesidades de la empresa exportadora, especialmente las condiciones de pago y de entrega.

**Despacho de la mercadería:** el exportador envía a la agencia de aduana los documentos comerciales de embarque exigidos por el importador.

La agencia de aduana o despachador oficial en base a la documentación recibida del exportador realiza los trámites ante aduanas solicitando la numeración de la orden de embarque y la declaración única de aduanas (DUA), documento oficial para regulariza la salida legal de las mercancías al exterior. Asimismo, la agencia de aduana solicita a la agencia de carga el visto bueno de la Orden de Embarque y la numeración del Bill of Lading o Airway Bill.

La agencia de carga emite la numeración al conocimiento de embarque (Bill of Lading o Airway Bill), y solicita a ENAPU o CORPAC los servicios de traslado del producto a la nave.

**Cobranza:** la agencia de aduana entrega al exportador los documentos de embarque para que a su vez los remita a su banco y vía Courier (contenedor) a su importador.

El banco del exportador (pagador) envía los documentos al banco emisor, si éste los encuentra conforme y procede al desembolso a la cuenta del exportador.

**3.2.15 Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente:** es importante el contacto con el cliente para verificar la satisfacción de la operación. Toda empresa exportadora debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. La medición de la satisfacción del cliente es una herramienta vital, en la que se considera la conformidad con los productos, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, así como también el precio y la entrega del producto. Algunas fuentes de información sobre la satisfacción del cliente son las quejas, cuestionarios y encuestas, etc.

El objetivo de la mejora continua a nivel de la organización de la empresa exportadora, es precisamente incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de sus clientes, luego el seguimiento que realice con ellos le ayudará a identificar oportunidades de mejora.

### **3.2.16 Los Términos de Comercio Internacional (Incoterms)**

Los Incoterms son unas reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales fijados por la Cámara de Comercio Internacional. La palabra INCOTERM viene de la contracción inglesa de: Internacional Comercial TERMS (Términos de Comercio Internacional).

Los Incoterms Regulan:

- (a) La distribución de documentos,
- (b) Las condiciones de entrega de la mercancía,
- (c) La distribución de costes de la operación y
- (d) La distribución de riesgos de la operación.

Pero no Regulan:

(a) La legislación aplicable a los puntos no reflejados en los Incoterms, y

(b) La forma de pago de la operación.

### **3.2.17 Clasificación de INCOTERMS**

Según Coronado (2009), los INCOTERMS se clasifican en grupos:

**GRUPO DE SALIDA: EXW:** En fabrica; Ex Work.

#### **GRUPO SIN PAGO DE TRANSPORTE**

**PRINCIPAL: FCA:** Franco transportista; Free Carrier.

**FAS:** Franco junto al buque; Free alongside Ship.

**FOB:** Free on Board.

#### **GRUPO CON PAGO TRANSPORTE PRINCIPAL:**

**CFR:** Coste y Flete; Coste and Freight.

**CIF:** costo seguro y flete; Cost insurance freight.

**CPT:** transporte pagado hasta; Carriage paid to.

**CIP:** transporte y seguro pagado hasta; Carriage and insurance.

#### **GRUPO LLEGADA:**

**DAF:** entrega en frontera; Delivered at frontier.

**DES:** entrega sobre buque; Delivered ex ship.

**DEQ:** entrega en muelles; Deliveried ex quay.

**DDU:** entrega sin pagar derechos; Deliveried duty unpaid.

**DDP:** entrega derechos pagados; Deliveried duty paid.

### **3.3. Bases legales:**

#### **Normas Principales Reguladoras del Sistema Aduanero**

Las principales normas que regulan el Sistema Aduanero se sustentan en una serie de documentos, resoluciones y leyes de corte nacional e internacional, entre ellos:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).** Las normas y principios básicos del sistema aduanero venezolano están en la Constitución. En su artículo 133 establece el principio de generalidad de los tributos; en el artículo 316 se

Consagra el principio de equidad; el artículo 317 contiene el principio de legalidad tributaria, según el cual no debe cobrarse ningún impuesto u otra contribución, ni concederse exenciones ni exoneraciones, sino en los casos y en los términos establecidos por la ley; existe expresa prohibición de pagar impuestos en servicios personales conforme a su artículo 317; es competencia del Poder Nacional, la organización y administración de las aduanas, según los numerales 12 y 15 del artículo 156; siendo prohibitivo para el Poder Estatal y para el Municipal, la creación de aduanas y de impuestos aduaneros, según lo establece el artículo 183 de la Constitución de la República bolivariana de Venezuela.

**Tratados, convenios o acuerdos internacionales celebrados por la República.** Venezuela ha suscrito más de cuarenta tratados internacionales en materia aduanera, entre los más importantes se pueden citar:

- (a) Comunidad Andina de Naciones (CAN),
- (b) Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI),
- (c) Grupo de los Tres (G3),
- (d) Organización Mundial de Comercio (OMC) y
- (e) La Organización Mundial de Aduanas (OMA) entre otros.

**Leyes y actos con fuera de ley.** Las leyes delimitan las facultades de Administración Tributaria, en el cobro de los tributos aduaneros y señala las obligaciones de los particulares.

Las principales leyes que rigen el Sistema Aduanero, son:

La ley Orgánica de Aduanas; Ley Orgánica de la Hacienda Pública Nacional; Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos; Código Orgánico Tributario; Código Orgánico Procesal Penal; Código Penal; Ley de Zonas Francas de Venezuela; Ley sobre la Zona Libre, Cultural, Científica y Tecnológica del Estado Mérida. Ley sobre Prácticas Desleales del Comercio Internacional. Ley de Incentivo a las Exportaciones; Ley de Impuestos al Valor Agregado; Código Civil; Código de Procedimiento Civil; y el Código de Comercio.

**Decretos y reglamentos:** Entre las reglamentaciones y demás disposiciones de carácter general establecidas por los órganos administrativos facultados al efecto, se tienen los siguientes:

Reglamento de la ley Orgánica de Aduanas; Reglamento del Resguardo de la Renta aduanera; Reglamento de la Ley de Incentivos a las Exportaciones; Reglamento del Puerto Libre del Estado Nueva Esparta; Reglamento del Puerto Libre

de Santa Elena de Uairén y las Normas de política Comercial para Desarrollar el Comercio Internacional.

Asimismo, algunas resoluciones, Providencias y Ordenes Administrativas.

Como se puede derivar de la descripción de este marco referencial, existe una gran cantidad de teorías, conceptos y Leyes que el exportador debe manejar y conocer para que su trabajo sea realmente efectivo; por tales razones, con la finalidad de fortalecer en ellos cualquier debilidad al respecto, es que se ha planteado el desarrollo de este estudio haciendo el respectivo diagnóstico para proponer o recomendar alternativas.

### **3.4 Definición de Términos Básicos**

Según Tamayo y Tamayo (2010; 78), la definición de términos básicos, es “la aclaración del sentido que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema” A continuación se presenta un resumen de los mismos.

**Acceso a Mercado:** definición de normas comerciales de un país para facilitar o limitar el ingreso de bienes y servicios de otros países o grupo de países. El acceso a mercado tiene relación con políticas sobre aranceles, barreras no arancelarias y para-arancelarias (cuotas, prohibiciones, etc.) y en la práctica con: normas de origen, normas sanitarias y fitosanitarias, entre otras. En los procesos de negociación comercial internacional los aranceles constituyen el principal objetivo de los acuerdos en materia de acceso a mercado.

**Aduana:** servicio público encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese

tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.

**Agente de Aduana:** profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.

**Arancel Aduanero:** ordenamiento sistemático de mercancías con los respectivos tributos que les son aplicables en las destinaciones de importación o de exportación.

**Certificado de Origen:** documento particular que identifica las mercancías y en el cual la autoridad u organismo habilitado para expedirlo certifica expresamente que las mercancías a las cuales se refiere es originario de un país determinado. Este certificado puede igualmente incluir una declaración del fabricante, productor, abastecedor o exportador o cualquier otra persona competente.

**Circunscripción Aduanera:** Es el territorio aduanero delimitado para cada aduana principal, dentro de la cual éstas ejercerán la potestad aduanera. Artículo 1º del Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas

**Control de la Aduana:** conjunto de medidas tomadas con vistas a asegurar la observancia de las leyes y reglamentos que la aduana está encargado de aplicar.

**Declaración:** Documento mediante el cual se formaliza una destinación aduanera, el que deberá indicar la clase o modalidad de la destinación de que se trate.

**Desaduanamiento:** cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para exportar, importar o para colocar las mercancías bajo otro régimen aduanero.

**Depósito Aduanero:** lugar destinado al almacenamiento o guarda de mercancías bajo potestad del servicio, con exclusión de los almacenes particulares.

**Derecho Ad-Valorem:** tributo que grava la importación de mercancías y que se fija en porcentaje sobre el valor aduanero de ellas.

**Derechos De Aduana:** derechos establecidos en el arancel aduanero y/o en la legislación nacional, a los cuales están sujetas las mercancías que entran al territorio nacional o que salen de él.

**Derecho Específico:** tributo que grava la importación de mercancías en una cantidad fija de dinero por cada unidad de medida previamente establecida, que puede ser kilogramo, litro, docena, metro, etc.

**Despachador De Aduana:** los agentes de aduana y los consignantes o consignatarios con licencia para despachar.

**Despacho De Mercancías:** gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúen ante el Servicio en relación con las destinaciones aduaneras.

**Destinación Aduanera:** manifestación de voluntad del dueño, consignante o consignatario que, expresada en la forma prescrita por ley, indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías bajo potestad del servicio.

**Gravámenes Aduaneros:** derechos establecidos en el arancel aduanero y/o legislación nacional, a los cuales están sujetas las mercancías que entran al territorio nacional o que salen de él.

**Licencias a la Importación:** medida de carácter administrativa por medio de la cual se controla las importaciones que realiza un país.

**Manifiesto de Carga:** documento que contiene la relación completa de los bultos de cualquier clase a bordo del vehículo con exclusión de los efectos postales y de los efectos de tripulantes y pasajeros, suscrito por el conductor.

**Mercado Común:** forma de integración económica que elimina todas las barreras internas al comercio, armoniza las políticas comerciales frente al resto del mundo y permite la libre movilidad de la mano de obra y el capital entre los países miembros.

**Mercancía extranjera:** la que proviene del extranjero y cuya importación no se ha consumado legalmente, aunque sea de producción nacional; o que habiéndose importado bajo condición, ésta deje de cumplirse.

**Mercancía Nacional:** es la producida o manufacturada en el país con materias primas nacionales o nacionalizadas.

**País de origen:** país en el cual las mercancías han sido extraídas, cosechadas, criadas, fabricadas o armadas total o parcialmente a partir de productos originarios del mismo,

y/o de un porcentaje o el total de insumos importados a él, bajo las condiciones que en cada oportunidad convengan los Estados contratantes de un acuerdo internacional.

**Transportista:** persona que transporta efectivamente las mercaderías o que tiene el mando o la responsabilidad del medio de transporte.

**Valor CIF:** cláusula de compraventa que incluye el valor de las mercancías en el país de origen, el flete y seguro hasta el punto de destino.

**Valor FOB:** cláusula de compraventa que considera el valor de la mercancía puesta a bordo del vehículo en el país de procedencia, excluyendo seguro y flete.

**Zona Primaria:** área de la circunscripción aduanera integrada por las respectivas oficinas, patios, zonas de depósitos, almacenes, atracaderos, fondeaderos, pistas de aterrizaje, avanzadas y en general por los lugares donde los vehículos o medios de transporte realizan operaciones inmediatas y donde las mercancías que no hayan sido objeto de desaduanamiento quedan depositadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **FASES METODOLÓGICAS**

En el presente capítulo se presentan los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentó la realización del presente informe, para desarrollar las fases metodológicas para lograr el objetivo principal del presente estudio el cual consiste en proponer procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., para darle solución a la problemática planteada.

#### **4.1. Fases Metodológicas del Informe**

El presente informe de pasantía se desarrolló a través de tres (03) fases metodológicas, con la finalidad de poder darle solución a la problemática existente, en el departamento de Administración y Finanzas, dedicada a la exportación, de tal manera, poder cumplir con los objetivos específicos propuestos, así como sus técnicas e instrumentos de recolección de información que permitirán obtener los datos necesarios para desarrollar la propuesta adecuada a las características de la empresa, las cuales se describen a continuación:

##### **4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.**

En esta primera fase, se estableció un diagnóstico sobre la situación actual del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., a fin de verificar cuáles son las desviaciones que se están realizando, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el mismo, para lo cual se debe determinar cuál es la metodología de recolección de información a aplicar.

En este sentido, Palella y Martins (2006; 103), expresan que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o manera de obtener información” (p. 103); a su vez Palella y Martins (2006; 113) señalan que un instrumento “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”. En tal sentido, se selecciona como técnicas de recopilación de información la entrevista.

Al respecto, Arias (2010; 73), define la entrevista “más que un simple interrogatorio es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara” entre el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”, fue de tipo estructurada, se le efectuaron preguntas abiertas sobre el funcionamiento de las empresa, así como también del tema en estudio de manera de obtener información necesaria.

Por lo tanto, la entrevista se realizó a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo y Tamayo (2010; 122) lo definen como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo contuvo diez (10) preguntas abiertas.

En cuanto a la población y muestra objeto de estudio a la cual se le aplicó la técnica de la entrevista estructurada, al Gerente de Administración y Finanzas, quien está relacionado en el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., cuyos resultados fueron analizados para la realización de un diagnóstico de la situación actual existente, con la finalidad de detectar las debilidades que generan la problemática expuesta.

Según Balestrini, (2011; 122), define la población como “un universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las

conclusiones obtenidas en la investigación” Para el caso de estudio se tomó como población el Gerente de Administración y Finanzas, representado la muestra seleccionada.

En este mismo orden de ideas, la muestra es no probabilística, y se seleccionaron a todos los miembros de la población, según Hernández, Fernández y Baptista (2010; 306) “la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”.

Además se aplicó la técnica la observación directa, que de acuerdo a Arias (2010; 69), “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”, y se tomó como instrumento la lista de observación, la cual según Palella y Martins (2006; 111), es aquella que “Consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente”.

#### **4.1.2 Fase II.- Identificación de las debilidades y fortalezas del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.**

Para el desarrollo de esta segunda fase, fue necesaria la extracción del análisis de los resultados que se obtuvieron de la herramienta de la entrevista aplicada en la fase anterior, donde se evidenciaron las debilidades, fortalezas, del exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., por lo tanto, se aplicó la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2011; 156), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para

resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente estudio se utilizó la Matriz DOFA. En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a los internos, sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir.

Se diseñó una matriz DOFA, luego de haber identificado las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades control interno de los procesos de inventario, ya que según Serna (2007; 158), permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán soporte para la estructura de los lineamientos a proponer, que permitan identificar las debilidades existentes y establecer los controles para la mejora de los procesos, así como reforzar las fortalezas existentes.

#### **4.1.3. Fase III.- Diseño procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.**

Esta fase consistió en exponer propiamente la propuesta la cual tuvo como objetivo el diseño de procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., con la finalidad de poder concretar las ventas a sus clientes de Colombia, y poder realizar el despacho de manera oportuna, para brindarle la seguridad de

mantener su proceso productivo con el despacho justo a tiempo, minimizar los gastos de aranceles de exportación por falta de la permisología requerida, y poder realizar el proceso de cobranza con prontitud para disponer de los recursos necesarios para cubrir las deudas y obligaciones contraídos por la empresa.

Asimismo, los procedimientos propuestos servirán de guía de acción para que el personal realice sus actividades de manera coordinada, cumpliendo con los tiempos de entrega de la documentación, así como unificar criterios para la realización de todas las operaciones involucradas, asignar responsabilidades, y poder enterar en el tiempo oportuno al CENCOEX y el BCV, sobre los ingresos a ser percibidos producto de las ventas de exportación así como de la cobranza recibida, para el proceso de venta al BCV, del porcentaje establecido en la normativa legal.

El desarrollo de la presente fase se refiere a la propuesta propiamente dicha, la cual fue estructurada de la siguiente manera:

- Presentación de la Propuesta.
- Objetivos de la Propuesta.
- Justificación de la Propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.
- Desarrollo de la Propuesta.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 Análisis de los Resultados**

En el presente capítulo se desarrollaron las fases metodológicas para lograr los objetivos específicos propuestos, mediante el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos de recolección de información aplicados, para realizar primeramente un diagnóstico de la situación actual del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., para identificar las debilidades y fortalezas existentes, y poder de esta manera diseñar los procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación, que le den solución a la problemática planteada.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.**

En esta fase se expusieron los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica la entrevista estructurada a través de un cuestionario conformado por diez (10) preguntas abiertas, aplicado al Gerente de Administración y Finanzas, quien está relacionado en el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., cuyos resultados fueron analizados para la realización de un diagnóstico de la situación actual existente, con la finalidad de detectar las debilidades que generan la problemática expuesta, cuyos resultados se presentan a continuación:

Ítem 1 ¿Conoce usted, cuáles son los documentos legales exigidos por la Ley para exportar productos químicos?

R: Ante esta interrogante, el entrevistado respondió que no conoce cuáles son los documentos legales exigidos por la Ley para exportar productos químicos, por lo tanto al momento de recibir los expedientes no tiene manera de reconocer si estos presentan errores, u omisiones, o si están completos, lo que refleja una debilidad, por falta de información y comunicación.

Ítem 2 ¿Existen en la empresa procedimientos escrito para la solicitud, actualización y resguardo de la documentación legal exigida para la exportación de productos químicos?

R: El entrevistado respondió negativamente, debido a que en la empresa no existen procedimientos escrito para la solicitud, actualización y resguardo de la documentación legal exigida para la exportación de productos químicos, formalmente establecidos, que sirvan de guía y de manera coherente como deben ser llevadas las actividades que se realizan en el proceso y la documentación que debe ser entregada por cada área involucrada, lo que genera que no haya unificación de criterios de la manera como deben ser ejecutados.

Ítem 3 ¿Se mantiene un control posterior para verificar la vigencia de los documentos y proceder a la solicitud de renovación?

R: El entrevistado señala que no existe control posterior para verificar la vigencia de los documentos y poder proceder a la solicitud de renovación, de los permisos que son requeridos para efectuar la exportación, lo que genera retardo en los procesos de

despacho, debido a que sin dicha documentación la empresa no podrá efectuar el proceso de despacho.

Ítem 4 ¿Cuenta con una herramienta para reflejar la documentación legal recibida por los departamentos que intervienen en el proceso de exportación?

R: Ante esta interrogante, señala el Gerente de Administración y Finanzas que, no cuenta con una herramienta para reflejar la documentación legal recibida por los departamentos que intervienen en el proceso de exportación, que sirva como guía o check list, para señalar fácilmente, y a simple vista la documentación recibida y observar cuáles permisos o documentos aún faltan por reflejar.

Ítem 5 ¿Existe en la empresa una persona autorizada para hacer el seguimiento de la entrega oportuna de la documentación por parte de cada departamento involucrado?

R: Señala el encuestado, que no existe una persona autorizada para hacer seguimiento de la entrega oportuna de la documentación por parte de cada departamento involucrado, observándose falta de supervisión en el proceso de exportación.

Ítem 6 ¿Qué tipo de acciones toma la empresa por el incumplimiento en la entrega de la documentación requerida?

R: El encuestado expresa, que no se ha tomado ninguna acción por el incumplimiento en la entrega de la documentación, solo se les hace el llamado de atención de manera verbal, lo que refleja una debilidad por falta de interés por parte del personal por cumplir los objetivo y metas trazados.

Ítem 7 ¿Cree usted que el procedimiento actual resulta adecuado para el control de la documentación referente a la permisología legal exigida, para el proceso de exportación?

R: El encuestado respondió, que actualmente no se llevan procedimientos adecuados para el control de las documentación referente a la permisología legal exigida para el proceso de exportación, lo que genera retardo en el proceso de facturación y despacho.

Ítem 8 ¿Considera usted que con la implementación de un procedimiento administrativo y contable permitiría llevar un control más eficiente de la permisología legal en el proceso de exportación?

R: Ante esta interrogante, el encuestado respondió afirmativamente, ya que con los procedimientos agilizaría el proceso y brindaría la confianza al personal al momento de armar el expediente de la exportación minimizando así el tiempo de ejecución, ya que esta herramienta sirve como guía de acción al personal de cómo, dónde y cuándo, realizar las actividades, de manera clara y sencilla para lograr los objetivos planteados.

Ítem 9 ¿Considera usted que el proceso administrativo y contable de exportación se está ejecutando con demoras?

R: Ante esta interrogante, el entrevistado respondió, que el proceso administrativo y contable si se está ejecutando con demoras, lo que ocasiona que no se hagan efectivas las ventas en el periodo establecido generando retrasos en el despacho y cobro de la factura, además descontento por parte del cliente, ya que este requiere del producto para mantener su proceso productivo.

Ítem 10 ¿Tiene usted a su disposición la información necesaria para programar y planificar las exportaciones de la empresa?

R: Ante esta interrogante el encuestado respondió negativamente, debido de que no tiene a la disposición la información necesaria para programar y planificar las exportaciones de la empresa lo que ocasiona, que no se genere los ingresos necesarios para la operatividad de la empresa y pagos oportunos de sus obligaciones contraídas.

Asimismo, se aplicó la técnica de la observación directa mediante una lista de observación, en el cual se consideraron ciertas variables que afectan el proceso de exportación, los cuales fueron recolectados directamente en la Gerencia de Administración de la empresa SOLVEN C.A., los cuales se exponen a continuación:

**Cuadro No. 1 Lista de Observaciones**

ITEMS	Escala de Estimación			
	Siempre	General- mente	Ocasional	Nunca
1. Existen un alto índice de expedientes incompletos		X		
2. Claridad de la responsabilidad que tiene los trabajadores, de las áreas involucradas.				X
3. Quejas por parte de cliente por el retraso del despacho.		X		
4. Ausencia de una supervisión directa al personal que realiza la labor de exportación.	X			
5. Retardo de la tramitación por parte del Agente Aduanal en Paraguachón, por falta de documentación requerida.			X	
6. Existencia de controles internos en el proceso de exportación.				X
7. Retardo de la declaración de ventas de exportación ante el CENCOEX y el	X			

BCV.				
8. Retardo de la cobranza, generado por el despacho a destiempo por falta de la documentación correspondiente.			X	
9. Penalización o multas por el atraso o incumplimiento de declaración del IVA.				X
10. Retraso en la declaración de la cobranza en el Banco Central de Venezuela.				X

Fuente: Rios (2017)

Se pudo obtener, de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del cuadro de observación lo siguiente:

- Generalmente, existe un alto índice de expedientes incompletos, lo cual es una debilidad debido a que si no se encuentran anexos al expediente la permisología requerida las autoridades competentes podrían suspender el despacho y la empresa, recibir multas y sanciones por incumplimiento de la normativa legal, lo cual sería perjudicial para la empresa.
- Por su parte, el personal no tiene claramente definida la responsabilidad adjunta al cargo al cual se desempeña, sobre su implicación en el proceso de exportación, si no cumple con la entrega a tiempo de la documentación requerida para el proceso de exportación.
- Asimismo, se evidencia que el cliente ha manifestado quejas y descontento, por el retraso en el despacho lo que le podría generarle que se interrumpa el proceso productivo, y para SOLVEN C.A., perder el contrato con el cliente.
- No existe una supervisión directa al personal que realiza el proceso de exportación, debido a que no tienen un personal asignado a esta actividad. La falta de supervisión, genera que el personal realice sus actividades sin reportar a un superior.

- Cabe resaltar, que existe retardo en la tramitación por parte del Agente Aduanal en Paraguachón, por falta de documentación requerida, lo que genera que se incrementen los gastos de exportación, lo cual es perjudicial para la organización, debido a que descontrola el presupuesto aprobado para dicho proceso.
- La empresa no cuenta con controles internos en el proceso de exportación, y por eso se presenta la problemática actual en los procesos de exportación en cuanto a los retardos y la ausencia de documentación, ya que no se establece tiempos de entrega, ni se supervisa que la documentación esté completa en el expediente.
- Se presenta siempre el retardo de la declaración de ventas de exportación ante el CENCOEX y el BCV, lo que genera grandes debilidades en el proceso, debido a que podría sufrir multas y sanciones por parte del ente regulador, por incumplimiento de las normativas legales.
- Ocasionalmente, se presenta retardo de la cobranza, generado por el despacho a destiempo por falta de la documentación correspondiente, lo que genera que se debilite la liquidez financiera de la empresa para el pago oportuno de las deudas y obligaciones tanto nacionales como internacionales.
- No se ha sufrido penalización o multa alguna, generada por el atraso o incumplimiento de declaración del IVA, ya que esta se realiza de manera oportuna, cumpliendo con los deberes formales.
- Asimismo, se observó que no han presentado retraso en la declaración de la cobranza en el Banco Central de Venezuela, lo cual es una fortaleza, ya que de esta manera no se deteriora la imagen de la empresa frente a esta institución.

Mediante los resultados expuestos, se pudo desarrollar la fase siguiente, en la cual se expusieron las debilidades y fortalezas presentes en el proceso de exportación.

**Fase II.- Identificación de las debilidades y fortalezas del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.**

Esta fase tiene como finalidad identificar las debilidades y fortalezas del proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., mediante la interpretación de los resultados obtenidos en la fase anterior, los cuales fueron expuestos en una matriz DOFA, y se en la se reflejarán los factores internos de los departamentos involucrados, y los factores externos del medio mediante de las oportunidades y amenazas existentes, información a través de la cual se procedió a realizar el cruce de estrategias que pudieron surgir para desarrollar la última fase que consisten en el diseño de procedimientos administrativos y contables que le brinden una solución a la problemática planteada, la cual se expone a continuación:

**Cuadro 2.- Matriz DOFA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>ANÁLISI DOFA</b></p> <p><b>FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS</b></p>	<p>F1.- Cuentan con personal dispuesto a implementar cambios y mejorar procesos de exportación.</p> <p>F2.-Existencia de sistema computarizado.</p> <p>F3.- Declaración oportuna del IVA ante el SENIAT y de la cobranza por venta de exportación en el BCV</p>	<p>D1.- Retraso recurrente del armado del expediente.</p> <p>D2.- Recurrencia de expedientes incompletos.</p> <p>D3.- Retardo en el despacho que genera descontento de los clientes.</p> <p>D4.- Falta de supervisión en el proceso de exportación.</p> <p>D5.- Retardo de la declaración de ventas ante el CENCOEX y el BCV.</p> <p>D6.- Despachos efectuados sin la permisología completa.</p>

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
<p>O1.- Ingresos de moneda extranjera para pago de importaciones mediante los productos vendidos a clientes de Colombia.</p> <p>O2.- Confianza y credibilidad de la calidad del producto en el mercado exterior.</p> <p>O3.- Rutas de acceso terrestre para entregar al cliente el despacho.</p> <p>O4.- Cuenta con un Agente Aduanal con experiencia y credibilidad para los trámites de exportación.</p> <p>O5.- Aporte económico en el ingreso de divisas producto de las ventas del 40% de las cobranzas de exportación en el BCV.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de procedimientos administrativos y contables para mejorar los procesos de exportación.</li> <li>- Controles de resguardo de la documentación de para el proceso de exportación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de la documentación que debe contener el expediente.</li> <li>- Proponer personal encargado supervisor para el proceso de exportación.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
<p>A1.-Control cambiario que obliga a la empresa a vender al BCV 40% de los ingresos obtenidos producto de las ventas de exportación en moneda extranjera.</p> <p>A2.- Multas y penalizaciones por incumplimiento de la normativa legal en materia de declaraciones de ventas ante el CENCOEX Y BCV, así como del IVA ante el SENIAT.</p> <p>A3.- Detención del despacho por no cumplir con la documentación de permisología requerida.</p> <p>A4.- Cuenta con un único cliente de exportación así como un único producto exportado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación al personal sobre el proceso de exportación y la documentación de permisología requerida.</li> <li>- Establecer controles internos para la declaración oportuna de las ventas y cobranzas de exportación ante los organismos competentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir reportes para el control de la documentación requerida y estatus del mismo.</li> <li>- Elaborar planilla de chequeo de documentación requerida para el proceso de exportación.</li> </ul>

Fuente: Rios (2017)

### **Fase III.- Diseño procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.**

Esta fase consistió en exponer propiamente la propuesta la cual tuvo como objetivo el diseño de procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., con la finalidad de poder concretar las ventas a sus clientes de Colombia, y poder realizar el despacho de manera oportuna, para brindarle la seguridad de mantener su proceso productivo con el despacho justo a tiempo, minimizar los gastos de aranceles de exportación por falta de la permisología requerida, y poder realizar el proceso de cobranza con prontitud para disponer de los recursos necesarios para cubrir las deudas y obligaciones contraídos por la empresa.

Asimismo, los procedimientos propuestos servirán de guía de acción para que el personal realice sus actividades de manera coordinada, cumpliendo con los tiempos de entrega de la documentación, así como unificar criterios para la realización de todas las operaciones involucradas, asignar responsabilidades, y poder enterar en el tiempo oportuno al CENCOEX y el BCV, sobre los ingresos a ser percibidos producto de las ventas de exportación así como de la cobranza recibida, para el proceso de venta al BCV, del porcentaje establecido en la normativa legal.

## **5.2 PROPUESTA**

### **5.2.1. Presentación de la Propuesta**

En el presente capítulo se expone la propuesta que está dirigida para la empresa SOLVEN C.A., la cual tiene como finalidad el diseño de procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados, logrando mantenerse en el mercado de Colombia, y poder hacer

efectivas las ventas, al agilizar el proceso de despacho, obteniendo la documentación necesaria para la permisología de exportación.

A tales efectos, la propuesta consiste en establecer normativas y procedimientos que deben realizar los departamentos involucrados en el proceso exportaciones, para lograr obtener en el tiempo necesario la permisología requerida por el Estado Nacional mediante sus leyes y reglamentos, para poder vender y transportar mercancía a los países vecinos.

Asimismo, poder disminuir los gastos arancelarios, que se generan producto a la falta de documentación emitida por los entes permisivos, para que la mercancía pueda ser revisada y trasladada desde la Aduana de Paraguachón hasta el cliente, ubicado en el país vecino.

Por su parte, es necesario reportar oportunamente las ventas efectuadas por exportaciones, al CENCOEX y el BCV, así como la declaración del IVA ante el SENIAT, para cumplir con las normativas legales existentes. Aunado a ello, mejorar el proceso de declaración de cobranza de las ventas de exportación, para poder obtener las divisas requeridas para cubrir sus obligaciones contraídas, así como proceder la respectiva ventas del cuarenta (40%) al BCV, de acuerdo a lo establecido en la Ley.

Todo ello, permitiría a la empresa prepararse para enfrentar los retos de crecimiento en el mercado exterior, y poder cumplir con sus obligaciones ante los clientes de manera oportuna, permitiéndoles mantener una entrega justo a tiempo, mejorando los tiempos de entrega de la documentación por parte del área de permisología, mediante el desempeño eficiente y efectivo del personal en el desarrollo de sus funciones, ya que es el talento humano el que le da valor agregado a la organización haciéndolas competitivas y productivas, para su mantenimiento en el mercado en el cual se encuentra inmersa.

En cuanto al personal que labora en los departamentos involucrados en el área de estudio, perimirá su desarrollo profesional en el área de exportaciones, ya que contará con una guía de acción para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz para cumplir con los objetivos organizacionales.

## **5.2.2 Objetivos de la Propuesta**

### **5.2.2.1 Objetivo General**

Diseñar procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.

### **5.2.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer normativas para las áreas involucradas en el proceso de exportación de productos comercializados.
- Elaborar los procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.
- Indicar la documentación que debe contener los expedientes de exportación.
- Asignar personal responsable y supervisor del proceso de exportación y del seguimiento y custodia de la documentación requerida para el proceso de exportación.
- Diseñar formato pre-numerado de control que sirva como lista de la documentación requerida para el armado del expediente.
- Emisión de reportes para el control de recepción de los expedientes y su documentación, y del registro contable de las operaciones.
- Implementar programas de capacitación en materia de exportación.

### **5.2.3. Justificación de la Propuesta**

La presente propuesta se justifica debido a que mediante los procedimientos administrativos y contables, la empresa podrá mejorar sus procesos de exportación, logrando concretar las ventas, distribuir los despachos, obtener de manera oportuna la permisología necesaria, minimizar los gastos arancelarios por falta de documentación requerida, declaración de las ventas oportunamente en el CENCOEX y el BCV así como del IVA en el SENIAT, agilizar la gestión de cobranza y su debida declaración ante el BCV, lograr mejorar la imagen de la empresa ante sus clientes, y optimizar el desempeño del personal a través del logro de los objetivos organizacionales, al contar con una herramienta que sirva de guía de acción para realizar de manera eficiente y efectivas sus actividades, y asignar las responsabilidades que acarrea el incumplimiento de las normativas legales establecidas para el proceso de exportación.

### **5.2.4. Factibilidad de la propuesta**

Una vez que el nuevo proceso de información, haya sido completamente justificado, se inicia la evaluación para su desarrollo, generalmente debe consistir en determinar si el estudio de factibilidad es realizable. Por lo tanto, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con el fin de proporcionar los medios necesarios en cuanto al alcance de los objetivos propuestos; por ello se deben tomar en consideración: la factibilidad operativa, técnica y económica, con la cual se pueda implementar los procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.

#### **5.2.4.1 Factibilidad Técnica**

La factibilidad técnica está relacionada con el conjunto de procedimientos, recursos y medios con que cuenta la empresa SOLVEN C.A., para obtener el resultado deseado con la aplicación de la propuesta, en este caso la misma cuenta con el personal calificado, para recibir entrenamiento sobre los procedimientos

administrativos y contables para el proceso de exportación, así como mejorar su desempeño laboral. Por otra parte, cuenta con los equipos para implementar los procesos automatizados, que permitan mantener al día los diferentes controles que requiera la el proceso de exportación.

#### **5.2.4.2 Factibilidad Operativa**

La factibilidad operativa está determinada por la serie de operaciones o actividades específicas ejecutables en la institución, por lo tanto en el desarrollo de la presente investigación la propuesta es operativamente factible, ya que esta genera cambios en los métodos y procedimientos ejecutables para el control del proceso de exportación y la gestión de la documentación necesaria para su despacho y no se requiere la modificación de la estructura organizativa de la institución; garantiza la realización de las actividades con un máximo de efectividad dentro de la empresa objeto de estudio.

#### **5.2.4.3 Factibilidad Económica**

La factibilidad económica es el análisis de la proyección de los costos del diseño de la propuesta, así como los beneficios que se pudieran obtener, conociendo de esta forma las inversiones a realizar. Para que la propuesta sea llevada a cabo, es necesario que la empresa invierta cierta cantidad de recursos económicos, los cuales serán recuperados en corto plazo.

#### **5.2.5. Desarrollo de la propuesta:**

La presente propuesta tiene como objetivo proponer procedimiento administrativos y contables para el manejo del proceso de exportación de la empresa SOLVEN C.A., con la finalidad de mejorar el tiempo de facturación, despacho, registro, declaración y cobranza, que permitan minimizar las debilidades encontradas en el diagnóstico efectuado, a través del análisis de los resultados obtenidos de la

aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información aplicados, los cuales se detallan a continuación:

**DISEÑAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES  
PARA MEJORAR EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE LOS  
PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR LA EMPRESA SOLVEN C.A.**

**Objetivo 1.- Establecimiento de normativas para las áreas involucradas en el proceso de exportación de productos comercializados.**

Este objetivo tiene como finalidad establecer las normativas que deben cumplir los departamentos involucrado en el proceso de exportación, con la finalidad de que se cumpla con los tiempos de entrega de la documentación de permisología requerida para la elaboración del expediente de la venta de los productos comercializados.

**Normativas para el Departamento de Ventas**

- Toda venta de exportación debe realizarse bajo los contratos de exportación establecidos con el cliente.
- Las ventas estarán soportadas por una orden de compra emitida por el cliente y se revisará que cumpla los convenios establecidos en el contrato, en el cual se detalle especificación del producto, cantidad requerida, precio del producto, convenios de venta (cantidad a ser distribuida y el tiempo de despacho), convenio de pago.
- Todo pedido será aprobado por el gerente de ventas, y deberá ser registrado al momento de recepción de la orden compra, en el sistema (MIX-NET), de acuerdo a las especificaciones del contrato.
- Se emitirá reporte, para verificar que los registros y los físicos de la orden de compra, el contrato, y el pedido coincidan, en caso contrario se efectuarán las correcciones respectivas.

### **Normativas para el Departamento de Permisología**

- El departamento de permisología, al recibir el pedido que estará cargado en el sistema, deberá emitir planilla “Lista de Control de Documentación de Exportación” (ver figura 1), la cual contendrá el número de control del expediente que será registrado en el sistema e identificará toda la documentación que conforme al proceso de exportación.
- Se evaluará la documentación requerida por cada país, (en el caso de estudio los requeridos para exportar a Colombia), y se gestionará la permisología necesaria para el tipo de producto exportado.
- Se actualizará en el sistema y en la carpeta del expediente, tildando el documento que se vaya recibiendo y la fecha de recepción del mismo, como mecanismo de control del tiempo de respuesta del proceso.
- Todo expediente deberá contener absolutamente todos los recaudos necesarios para poder proceder al envío al departamento de Almacén-Logística.
- Se emitirán reportes quincenales a la Gerencia de Administración y Finanzas, y al Almacén-Logística, para informar la situación de los expedientes, y motivo del retardo de la documentación de permisología requerida.
- Se enviará vía correo electrónico copias digitalizadas de la permisología y documentación requerida al Agente Aduanal, ubicado en Paraguachón, estado Zulia.
- Se consignará original del expediente al departamento de ventas.
- Se entregará al departamento de Almacén-Logística copia del expediente para el despacho.
- El personal de permisología hará seguimiento de la facturación, despacho, tramitación ante el agente aduanal y entrega de la mercancía al cliente.

- Emitirá reportes a la Gerencia de Administración y Finanzas sobre el estado en que se encuentra cada etapa del proceso.

### **Normativas para el Departamento de Almacén-Logística**

- Al cargarse el pedido al sistema, el jefe de almacén-logística hará seguimiento de la permisología requerida y la documentación necesaria para el proceso de exportación, a través de la planilla “Lista de Control de Documentación de Exportación” (ver figura 1), que estará disponible en el sistema con un número de control de expediente.
- Contactará el transporte para realizar logística de despacho y establecer posible fecha del mismo.
- Al recibir el expediente completo, revisará que contenga toda la permisología y documentación necesaria y contactará al transporte para planificar su carga.
- Para verificar la cantidad de mercancía despachada se deberá pesar el vehículo antes y después de efectuada la carga.
- Se de verificar que contenga todos los implementos y cumpla con todas las normativas de seguridad de transporte (conos de seguridad, repuestos, luces, entre otros) así como la permisología requerida de transporte.
- Una vez efectuada la carga se procederá a la solicitud de la emisión de facturas por parte del departamento de venas, y se debe entregar al transportista junto con el expediente.
- Todo despacho debe contener una nota o guía de despacho en donde se especifique el nombre del cliente, RIF, dirección de entrega, nombre del transporte que efectúa el despacho y RIF, nombre del transportista, cedula de identidad, numero de factura, orden de compra, pedido y especificaciones del producto despachado, la cual será firmada y sellada por el despachador y el transportista.

- Deberá entregar al transportista original de la factura, copia de la orden de compra, y copia del expediente con la documentación y permisología requerida.
- Se notificará al departamento de permisología el despacho del mismo para su control y seguimiento.

### **Normativas para el departamento de Administración y Finanzas**

- Al cargarse el pedido, estará encargado de supervisar el proceso de exportación, y revisará en el sistema la actualización de proceso de exportación y de recepción de la documentación requerida.
- Solicitará y revisará quincenalmente el status de los pedidos pendientes por despachar, por concepto de ventas de exportación, y el cumplimiento de los tiempos de recepción de la documentación de permisología.
- Al recibir la documentación del Agente Aduanal verificará que esté el expediente completo, y se registrarán los gastos de exportación de manera oportuna.
- Después de revisada y registrada la documentación de exportación se deberá declarar la venta de exportación ante el CENCOEX, y en el caso de emisión de facturas mayores a diez mil dólares americanos (US\$ 10.000,00), ante el Banco Central de Venezuela (BCV), y se deberá entregar expediente completo ante el BCV.
- Mensualmente se realizará la declaración del IVA ante el portal SENIAT, utilizando la información de los libros de compra y venta los cuales son emitidos al cierre de cada departamento, con las respectivas retenciones emitidas por los clientes nacionales.
- Al momento de efectuarse la cobranza de las ventas de exportación, si son ventas mayores de diez mil dólares americanos (US\$ 10.000,00) se debe declarar, ante el BCV, para su posterior venta, a este organismo, del

cuarenta por ciento del monto de la factura, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal, y enviar expediente al banco.

- Se deberá hacer seguimiento del cargo efectuado por el BCV a la cuenta en moneda extranjera (Banco del Venezuela) y el abono en la cuenta de moneda nacional (Banco de Venezuela).
- Se realizará el respectivo registro de la cobranza en el sistema administrativo computarizado (MIX-NET).
- Se deberá emitir reportes a la gerencia general sobre el estatus de las ventas y las cobranzas efectuadas, así como el motivo de retrasos de permisología si llegare a existir.

**Objetivo 2.- Indicar la documentación que debe contener los expedientes de exportación.**

Este objetivo tiene como finalidad indicar la documentación que debe contener el expediente, con la finalidad de difundir a los departamentos involucrados la información y que todos intervengan en el proceso de control y verificación de los recaudos necesarios para proceder al despacho, los cuales se describen a continuación:

- Orden de compra del cliente.
- Factura original de venta.
- Guía de despacho
- Permisología:
  - Clasificación arancelaria (se tramita ante el SENIAT), indica bajo el régimen el cual se registrará el producto comercializado, la mayoría de los productos que se manejan en la empresa se rigen por los siguientes:

- Régimen Legal N° 4 “Permiso del Poder Popular para la Industria”. RESQUIM, CICPC y lo supervisa la Comisión Anti-Droga.
- Régimen Legal N° 7 “Permiso del Ministerio del Poder Popular para la Defensa” DAEX, y lo supervisa la Guardia Nacional, la Comisión de Armas de Fuego y Explosivo.
- MENPET.
- La pesada original y copia.
- Hoja de seguridad del producto.
- Certificado del Producto.

**Objetivo 3.- Asignación personal responsable y supervisor del proceso de exportación, seguimiento y custodia de la documentación requerida para el proceso de exportación.**

El presente objetivo tiene como finalidad asignar la persona responsable y supervisor del proceso de exportación, seguimiento y custodia de la documentación requerida para el proceso de exportación, con la finalidad de asignar responsables y poder monitorear cada etapa del proceso, y las posibles desviaciones que se puedan presentar para establecer los posibles correctivos necesarios para garantizar minimizar el tiempo de entrega al cliente y de hacer efectivas las ventas realizadas, así como minimizar que se generen gastos de importación que estén fuera de la planificación.

**Objetivo 4.- Diseño formato pre-numerado de control que sirva como lista de la documentación requerida para el armado del expediente.**

Este objetivo tiene como finalidad el diseño de un formato pre-numerado de control que sirva como lista de la documentación requerida para el armado del expediente, el cual llevará como denominación “Lista de Control de Documentación

de Exportación” (ver figura 1), el cual contendrá el número que se le asignará al expediente y toda la lista de documentos que son requeridos para efectuar el proceso de despacho de las ventas de exportación, y estará integrado al sistema administrativo computarizado (MIX-NET), para que sirva de información a los departamentos relacionados al proceso de exportación (permisología, almacén-logística, gerencia de ventas, y gerencia de administración y finanzas), en el cual se tildará el documento ya tramitado y recibido y la fecha de recepción del mismo.

**Figura N° 1.- Lista de Control de Documentación de Exportación**

<b>LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE EXPORTACIÓN Expediente N° 0000001</b>			
<b>Nombre del cliente</b>	<b>N° Orden de Compra</b>	<b>N° Factura</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>
Destino de la mercancía:		Ciudad	País
Nombre de Agente Aduanal		Aduana	
Vía de Transporte	Nombre de Producto:		
Documento		Fecha recepción	Check List
1.-Orden de Compra			
2.-Factura Original			
3.-Copia Original de la Factura			
4.-Pesada Original			
5.-Copia de la Pesada			

6.-Hoja de Seguridad del Producto		
7.-Certificado del Producto		
8.-Guía de Despacho		

**Fuente:** Ríos (2017)

**Objetivo 5.- Emisión de reportes para el control de recepción de los expedientes y su documentación, y del registro contable de las operaciones.**

Este objetivo tiene como finalidad el establecimiento de controles, supervisión y monitoreo sobre las actividades que intervienen en el proceso de exportación, permitiendo detectar posibles desviaciones en los procesos, y minimizar el tiempo de respuesta de despacho a cliente, así como de los gastos de exportación que puedan generarse por falta de documentación requerida.

- Quincenalmente, el departamento de permisología, emitirá reportes a la Gerencia de Administración y Finanzas del estatus de la documentación requerida para el proceso de exportación.
- La Gerencia de Administración y finanzas deberá emitir reportes a la Gerencia General en relación al estatus de la documentación, las ventas generadas y declaradas en el CENCOEX y BCV, las cobranzas realizadas Y declaradas en el BCV, y las declaraciones de IVA efectuadas.
- Mantendrá comunicado al Gerente General de cualquier imprevisto surgido en el proceso de exportación.

**Objetivo 6.- Implementación de programas de capacitación en materia de exportación**

Este objetivo tiene como finalidad implementar programas de capacitación al personal de los departamentos involucrados en el proceso de exportación,

con la finalidad de dar a conocer los procedimientos y documentación requerida para su despacho, con la finalidad de que el personal sea más eficiente y efectivo en el desempeño de sus funciones para el logro de los objetivos organizacionales.

**Objetivo 7.- Elaboración los procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.**

El presente objetivo tiene como finalidad establecer los procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.

<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Ventas	1- Recibe orden de compra del proveedor, revisa que contenga convenios establecidos en el contrato y carga en el sistema el pedido.
Gerente de Venta	2.-Aprueba Pedido, si cumple con las especificaciones del contrato.
Permisología	3.- Genera planilla de “Lista de Control de Documentación de Exportación” asigna número de expediente para su control. 4.- Tramita la permisología requerida y actualiza en el sistema la documentación recibida indicando fecha de recepción del documento. 5.- Completa expediente y envía al departamento de ventas original, al agente aduanal vía correo electrónico documentación digitalizada, y copia al departamento de almacén-logística para su despacho. 6.- Hace seguimiento de todo el proceso de despacho, aprobación en aduana hasta la entrega donde el cliente.
Almacén-Logística	7.- Visualiza pedido en el sistema, y contacta a transportista indicando fecha estimada de despacho. 8.- Recibe expediente con documentación requerida y revisa que toda la documentación esté correcta, y contacta transporte para fijar fecha de carga. 9.- Al llegar el transporte revisa la autorización de carga emitida por el cliente, toma datos del transportista y la

	<p>empresa de transporte, pesa la unidad previa a la carga, e ingresa información al sistema para la elaboración de la guía de despacho.</p> <p>10.-Procede a realizar el llenado del vehículo con la carga especificada en el pedido, y vuelve a pesarlo para que no exceda del peso establecido por las normativas de tránsito terrestre.</p> <p>11.-Emite guía de despacho, y gira instrucciones para facturación.</p>
Ventas	<p>12.- Genera factura e imprime original y dos (02) copias, envía original al almacén-logística, copia a gerencia de administración y finanzas, y copia que archiva como control de documentación.</p>
Almacén - Logística	<p>13.- Actualiza “Lista de Control de Documentación de Exportación” con el número y fecha de emisión de la factura, y guía de despacho, imprime formato y anexa al expediente.</p> <p>14.- Hace firmar al transportista guía de despacho original y copia, y coloca sello de la empresa.</p> <p>15.- Anexa copia de la guía al expediente junto con factura original y entrega al transportista.</p> <p>16.- Notifica culminación de proceso de despacho mediante correo interno al departamento de permisología y la gerencia de</p>
Transportista	<p>17.- Entrega expediente con documentación al Agente Aduanal en la Aduana de Paraguachón.</p>
Agente Aduanal	<p>18.- Realiza proceso de permisos de venta de exportación y cancela aranceles correspondientes.</p> <p>19.- Entrega al transportista la permisología requerida, factura original y guía de despacho, y permiso de traslado de mercancía a Colombia, firmado y sellado por la aduana.</p> <p>20.-Envía documentación de gastos de exportación a la gerencia de administración y finanzas.</p>
Gerencia de Administración y Finanzas	<p>21.- Recibe expediente con documentación y gastos de exportación del agente aduanal, revisa y registra en el sistema administrativo computarizado (MIX-NET).</p> <p>22.- Realiza la declaración de ventas de exportación en el CENCOEX, y en el BCV sólo cuando son facturas mayores a diez mil dólares americanos (US\$ 10.000,00) y entregará expediente completo ante el BCV.</p> <p>23.- Mensualmente recibirá reporte de los libros de compras y ventas, retenciones efectuadas por los clientes y calculará,</p>

	<p>declarará y pagará en el caso de excedente de débitos fiscales, del IVA.</p> <p>24.- Al momento de efectuarse la cobranza se verificará que sea el monto correspondiente al señalado en la factura.</p> <p>25.- La cobranza de las ventas de exportación, si son ventas mayores de diez mil dólares americanos (US\$ 10.000,00) se debe declarar, ante el BCV, para su posterior venta, a este organismo, del cuarenta por ciento (40%) del monto de la factura, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal, y enviar expediente al banco BCV.</p> <p>26.- Se hará seguimiento del cargo efectuado por el BCV a la cuenta en moneda extranjera (Banco del Venezuela) y el abono en la cuenta de moneda nacional (Banco de Venezuela), por el importe correspondiente a la tasa de cambio.</p> <p>27.- Se realizará el respectivo registro de la cobranza en el sistema administrativo computarizado (MIX-NET).</p> <p>28.- Se emitirá reportes a la gerencia general sobre el estatus de las ventas y las cobranzas efectuadas, así como el motivo de retrasos de permisología si llegare a existir.</p>
--	--

**Fuente:** Rios (2017)

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

La presente investigación fue con finalidad proponer procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A., debido a que la empresa presenta debilidades en cuanto a la tramitación y recepción de la documentación correspondiente a la permisología para realizar las ventas de exportación a clientes de Colombia, además no se realizan los registros adecuados y oportunos, para la declaración en el CENCOEX y en el BCV, así como el proceso de cobranza en el cual deben realizarle la venta del cuarenta por ciento (40%) de las divisas recibidas al banco antes señalado, así como la emisión de reportes necesarios en la gerencia, para la toma de decisiones, ya que de ello depende la pago de las deudas y obligaciones nacionales e internacionales contraídas.

Se concluye en el presente estudio, mediante el diagnóstico efectuado sobre los procesos de exportación, de acuerdo a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de información aplicados, la entrevista y la observación directa, con los cuales se pudo identificar las siguientes debilidades:

Generalmente, existe un alto índice de expedientes incompletos, lo cual es una debilidad debido a que si no se encuentran anexos al expediente la permisología requerida las autoridades competentes podrían suspender el despacho y la empresa, recibir multas y sanciones por incumplimiento de la normativa legal, lo cual sería perjudicial para la empresa.

- Por su parte, el personal no tiene claramente definida la responsabilidad adjunta al cargo al cual se desempeña, sobre su implicación en el proceso de exportación, si no cumple con la entrega a tiempo de la documentación requerida para el proceso de exportación.
- Asimismo, se evidencia que el cliente ha manifestado quejas y descontento, por el retraso en el despacho lo que le podría generarle que se interrumpa el proceso productivo, y para SOLVEN C.A., perder el contrato con el cliente.
- No existe una supervisión directa al personal que realiza el proceso de exportación, debido a que no tienen un personal asignado a esta actividad. La falta de supervisión, genera que el personal realice sus actividades sin reportar a un superior.
- Cabe resaltar, que existe retardo en la tramitación por parte del Agente Aduanal en Paraguachón, por falta de documentación requerida, lo que genera que se incrementen los gastos de exportación, lo cual es perjudicial para la organización, debido a que descontrola el presupuesto aprobado para dicho proceso.
- La empresa no cuenta con controles internos en el proceso de exportación, y por eso se presenta la problemática actual en los procesos de exportación en cuanto a los retardos y la ausencia de documentación, ya que no se establece tiempos de entrega, ni se supervisa que la documentación esté completa en el expediente.
- Se presenta siempre el retardo de la declaración de ventas de exportación ante el CENCOEX y el BCV, lo que genera grandes debilidades en el proceso, debido a que podría sufrir multas y sanciones por parte del ente regulador, por incumplimiento de las normativas legales.
- Ocasionalmente, se presenta retardo de la cobranza, generado por el despacho a destiempo por falta de la documentación correspondiente, lo que genera que se debilite la liquidez financiera de la empresa para el pago

oportuno de las deudas y obligaciones tanto nacionales como internacionales.

- No se ha sufrido penalización o multa alguna, generada por el atraso o incumplimiento de declaración del IVA, ya que esta se realiza de manera oportuna, cumpliendo con los deberes formales.
- Asimismo, se observó que no han presentado retraso en la declaración de la cobranza en el Banco Central de Venezuela, lo cual es una fortaleza, ya que de esta manera no se deteriora la imagen de la empresa frente a esta institución.

Finalmente, se puede señalar que se logró el objetivo principal de proponer procedimientos administrativos y contables, para mejorar los procesos de exportación de la empresa SOLVEN C.A., con la finalidad de minimizar el tiempo de entrega del despacho al cliente, obteniendo la permisología a tiempo, declarando oportunamente las ventas y cobranza ante el CENCOEX y el BCV, así como la declaración de la cobranza al BCV y venta del cuarenta por ciento (40%) del monto cobrado cuando excede la venta de diez mil dólares americanos (US\$ 10.000,00).

### **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y con la finalidad de poder implementar las estrategias administrativas y contables, para mejorar los procesos de exportación de la empresa SOLVEN C.A. las recomendaciones:

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y la incorporación de los procesos administrativos y contables para el manejo de los procesos de exportación como una herramienta para disminuir el tiempo de entrega de los despachos a los clientes.

- Por su parte, fomentar e inculcar una cultura que permita el adecuado registro de las ventas, gastos de exportación, y declaraciones oportunas en el CENCOEX y BCV, declaraciones y pago de IVA, y de la cobranza, y cumplir con los procedimientos propuestos, como factor influyente en la eficiencia financiera de la empresa, ya que estas cifras son las que se arrojan en los estados financieros, y de su oportuna detección.
- Capacitar y adiestrar al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre los procesos de exportación, y la documentación y permisología necesaria para el despacho a otros países de acuerdo a los requerimientos legales, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los posibles errores al momento de registro, recepción, y pago.

## REFERENCIAS

### Bibliográficas

- Arias, Fideas (2010). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Balestrini, Miriam (2011). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.
- Bello, Jeymerd (2012). **Estudio sobre el impacto de las exportaciones en el crecimiento del Perú durante los años 1970-2010**, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Trabajo de Grado no Publicado. Lima. Perú.
- Catacora, Fernando (2007). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales**. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Caracas Venezuela
- Colmenares (2013), **Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control interno en la gerencia de logística de la empresa DIGALVEN C.A.**, Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Editorial Dabosan C.A Caracas Venezuela. **(GO # 36.860 de 30/12/1999)**.
- Gómez, Giovanni (2007). **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños**. Editorial Mc-Graw Hill. Caracas. Venezuela
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hernández, Sabino (2014). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana S.A. México. D.F.
- Ley Orgánica de Aduanas** (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5353. Junio 17, 1999.
- Münch, Lordes y Martínez, Daniel (2009). **Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas S.A. de C.V. España. España.

- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial Fedupel. Caracas, Venezuela.
- Peña (2012), **Procedimiento para el control de la documentación a la permisología legal de los clientes de preventa de Cervecería Polar, C.A. Agencia, “La Quizanda”**, Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Pérez (2012), **Optimizar los procesos de despacho de productos terminados a clientes directos a través de las unidades de apoyo logístico de la empresa Kkraft Footds Venezuela, C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Pride, (2006). Mercadotecnia. México: Editorial ITP Internacional Ediciones Thompson.
- Rivas, Humberto (2000). **Organización y Funcionamiento del sistema Aduanero**. Caracas. Editorial Legys.
- Rondón, Francisco (2001). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas. Venezuela.
- Sánchez (2012), **Procedimientos para mejorar el proceso administrativo de ventas dentro de la unidad de comercialización de la empresa PEQUIVEN S.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Madrid, España.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. Bogotá. Colombia.
- Terry, George y Franklin, Stephen (2010), **Principios de Administración Financiera**. Editorial Mc-Graw Hill Internacional S.A. México.

# **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**EL CUESTIONARIO**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Cuestionario (Encuesta)

Señores SOLVEN C.A.

Gerente de Administración y Finanzas.-

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar procedimientos administrativos y contables para mejorar el proceso de exportación de los productos comercializados por la empresa SOLVEN C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de acreditación universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Responda cada una de las pregunta y justifique su respuesta.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

## Anexo A

### CUESTIONARIO

Ítem 1 ¿Conoce usted, cuáles son los documentos legales exigidos por la Ley para exportar productos químicos?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 2 ¿Existen en la empresa procedimientos escrito para la solicitud, actualización y resguardo de la documentación legal exigida para la exportación de productos químicos?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 3 ¿Se mantiene un control posterior para verificar la vigencia de los documentos y proceder a la solicitud de renovación?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 4 ¿Cuenta con una herramienta para reflejar la documentación legal recibida por los que intervienen en el proceso de exportación?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 5 ¿Existe en la empresa una persona autorizada para hacer el seguimiento de la entrega oportuna de la documentación por parte de cada departamento involucrado?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 6 ¿Qué tipo de acciones toma la empresa por el incumplimiento en la entrega de la documentación requerida?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 7 ¿Cree usted que el procedimiento actual resulta adecuado para el control de la documentación referente a la permisología legal exigida, para el proceso de exportación?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 8 ¿Considera usted que con la Implementación de un procedimiento administrativo y contable permitiría llevar un control más eficiente de la permisología legal en el proceso de exportación?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 9 ¿Considera usted que el proceso administrativo y contable de exportación se está ejecutando con demoras?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Ítem 10 ¿Tiene usted a su disposición la información necesaria para programar y planificar las exportaciones de la empresa?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.