

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DIRIGIDO

Propuesta de Diseño de un Manual de Procedimiento para la
Inutilización de Vehículos en la Unidad de Fiscalización de
ZOFRA Cobija

Postulante: Haldor Sócrates Alpire Añez

Tutor: Mgr. David Ferdinando Franco Pedraza

Cobija - Pando - Bolivia

2021

LISTA DE AUTORIDADES

M.Sc. Franz Navia Miranda

RECTOR UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

M.Sc. Oscar Felipe Melgar Saucedo

VICE-RECTOR UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

M.Sc. José Luis Segovia Saucedo

DIRECTOR DE ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

Mgr. Eilen Rossi Saavedra Pezo

DIRECTORA DE LA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**“Propuesta de diseño de un manual de procedimiento
para la inutilización de vehículos en la Unidad de
Fiscalización de ZOFRA Cobija”**

Dedicatoria

El presente trabajo, está dedicado a mí amado DIOS que guía y fortalece mi vida, dándome la oportunidad de vivirla.

A mis queridos padres: Sócrates Alpire Dury (+) y Laura Añez Peña por todo su apoyo incondicional siendo ellos el principal motor que me impulsa a seguir adelante ante los retos y obstáculos que se presentan en mi vida.

A mi esposa y amiga: Lizeth Gonzales Condori

A mis hermanos a quienes les tengo mucho afecto con todo amor y cariño; Fernando, Pablo, Marcela, Franz, Darly y Duglas.

A todos ellos dedico el presente trabajo de mi creación.

Agradecimientos

A Sócrates (+) y Laura mis padres, por ser los principales promotores de mis anhelos, por confiar y creer en su hijo, por los consejos, valores y principios que han inculcado en mi vida.

A la mujer con que soñé pasar mi vida juntos, Lizeth por la comprensión, paciencia y apoyo incondicional en todo momento.

A los docentes de la Carrera de Administración de Empresas, por transmitir sus conocimientos y hacer parte de mi formación académica.

A mi docente Mgr. David Ferdinando Franco Pedraza, agradecerle por el tiempo dedicado al presente trabajo de investigación, apoyo y confianza.

A la Unidad de Fiscalización dependiente de ZOFRA Cobija por abrirme las puertas.

Abstract

The present research have as to study the preparation: Design Proposal of a Procedure Manual for the Disuse of Vehicles in the ZOFRA Cobija Inspection Unit, due to the fact that a problem is shown in the absence of a method of procedures, it is also observed Ignorance of its level as a key element where officials can help each other to guide the process, at the same time allows determining objectives that can only be achieved through organized activity, precisely because it is considered an impediment that hinders the institution, it is necessary to respond to the next question What is the benefit of a Procedural Manual for the Disability of Vehicles in the ZOFRACOBIJA Inspection Unit?, provoked to scrutinize and provide a solution through this investigation. The contribution of this work is adjusted to the design of a Vehicle Disability Procedure Manual for the Inspection Unit, providing a consolidated document that indicates the standards, processes, necessary techniques and full coordination with the National Customs, it will also contain deadlines, guidelines, regulatory framework. Establishing the design of the headers, footers, the logo and the cover that will show, given the research results, being essential, the data collection through the essential interview and observation techniques. Finally, the culmination of the research presented as directed work allows us to draw the following relevant conclusions related to the specific objectives that largely support the general objective and the respective recommendations for the institution that they should consider.

Keywords: Manual, ZOFRACOBIJA, Benefit, National Customs.

Resumen

La presente investigación tiene objeto de estudio la elaboración: Propuesta de Diseño de un Manual de Procedimiento para la Inutilización de Vehículos en la Unidad de Fiscalización de ZOFRA Cobija, debido a que se muestra un problema ante la inexistencia de un método de procedimientos asimismo se observa la ignorancia de su nivel como un elemento clave donde los funcionarios puedan ayudarse para guiar el proceso, a la vez permite determinar objetivos que solamente pueden alcanzar mediante la actividad organizada, justamente por ser considerado un impedimento que entorpece a la Institución se debe responder a la siguiente incógnita ¿Cuál es el beneficio de un Manual de Procedimiento para la Inutilización de Vehículos en la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIBA?, provocados a escudriñar y proporcionar una solución a través de la presente investigación. El aporte del presente trabajo se ajusta al diseño de un Manual de Procedimiento de Inutilización de vehículo para la Unidad de Fiscalización, brindando un documento consolidado que indique las normas, los procesos, técnicas necesarias y la plena coordinación con la Aduana Nacional, contendrá también plazos, lineamientos, marco normativo. Estableciendo el diseño de los encabezados, pie de páginas, el logotipo y la portada que mostrara, dado los resultados de investigación, siendo imprescindible, la recolección de datos a través de las técnicas esenciales entrevista y observación. Finalmente, la culminación de la investigación presentada como trabajo dirigido permite desprender las siguientes conclusiones relevantes relacionadas con los objetivos específicos que apoyan en gran medida al objetivo general y las respectivas recomendaciones para la institución que deben considerar.

Palabras claves: Manual, ZOFRACOBIBA, Beneficio, Aduana Nacional.

Índice General

Introducción	1
1 Antecedentes	2
1.1. Nombre de la institución	2
1.2. Principal ejecutivo de la institución	2
1.3. Dirección de la institución	2
1.4. Nombre del proyecto, programa o actividad	2
1.5. Actividad que realiza la Institución	3
1.6. Importancia social de la institución	4
1.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto	5
1.8. Tiempo de duración del trabajo dirigido	5
2. Descripción del Problema	6
3. Justificación del Problema	8
4. Objetivos	9
4.1. Objetivo general	9
4.2. Objetivos específicos	9
5. Alcance del Trabajo	10
5.1. Temático	10
5.2. Espacial	10
5.3. Temporal	10
6. Resultados Previos	11
7. Marco Conceptual	12
7.1. Aduana	12
7.2. Análisis de información	12
7.3. Control	12
7.4. Decisiones	13
7.5. Definición del problema	13
7.6. Diseño	13
7.7. Ejecución	14
7.8. Empresa	14

7.9. Entorno físico	15
7.10. Fiscalización	15
7.11. Inutilización	15
7.12. Investigación	16
7.13. Manual	16
7.14. Manual de organización	17
7.15. Manual de procedimientos	17
7.16. Maquinaria	18
7.17. Maquina	18
7.18. Microentorno	18
7.19. Organización	19
7.20. Personal	19
7.21. Planificar	20
7.22. Procedimiento Administrativo	20
7.23. Proceso	20
7.24. Procedimiento	21
7.25. Recopilación de información	21
7.26. Unidad	22
7.27. Utilidad	22
7.28. Vehículo	23
7.29. Zofra	23
7.30. Zofra Cobija	23
8. Metodología	25
8.1. Tipo de Estudio	25
8.1.1. Investigación descriptiva	25
8.2. Enfoque	25
8.2.1. Enfoque cualitativo	25
8.2.2. Enfoque Cuantitativo	25
8.2.3. Enfoque mixto	26
8.3. Método	26
8.4. Población y muestra	27

8.4.1. Población	27
8.4.2. Muestra	28
8.5. Técnica de investigación	28
8.5.1. Entrevista	28
8.5.2. Encuesta	30
8.5.3. Observación	30
8.6. Procedimiento	30
8.7. Instrumentos de investigación	31
8.8. Características de la encuesta	31
8.9. Características de la ficha de observación	33
8.10. Análisis e interpretación de los datos	34
9. Diagnostico o situación actual de la Institución	40
9.1. Zona Franca Comercial e Industrial Cobija	40
9.2. Misión, Visión y Valores	41
9.2.1. Misión	41
9.2.2. Visión	41
9.2.3. Valores	41
9.3. Estructura organizacional de Cobija	42
9.4. Funciones de la unidad de Fiscalización en Zofra Cobija	43
9.5. Análisis del entorno interno y externo sobre los procesos administrativos de la unidad de Fiscalización de Zofra Cobija	45
9.5.1. Fortalezas	45
9.5.2. Oportunidades	45
9.5.3. Debilidades	46
9.5.4. Amenazas	46
10. Descripción del Trabajo Ejecutado	47
11. Propuesta Central	49
11.1. Beneficiarios	49
11.1.1. Beneficiario directo	49
11.1.2. Beneficiario indirecto	50
11.2. Conformación del manual	51

11.3. Portada	51
11.4. Contenido	53
11.5. Contenido del manual	54
11.6. Procedimiento detallado del contenido	55
11.7. Contenido Publicitario	57
11.8. Imagen personal	60
12. Evaluación y Resultados	62
12.1. Evaluación	62
12.2. Resultados	62
Conclusiones	63
Recomendaciones	65
Referencia	66
Anexo.	68

Índice de Tablas

Tabla 1. Unidad de fiscalización	28
Tabla 2. Descripción del trabajo ejecutado	47
Tabla 3. Descripción del trabajo ejecutado	48
Tabla 4. Descripción del trabajo ejecutado	49

Índice de Figura

Figura 1. Formato de las encuestas de Manual de Procedimientos.	32
Figura 2. Encuesta sobre manual de procedimientos.	33
Figura 3. Ficha de observación.	33
Figura 4. Grafica de datos de funcionarios de la Zona Franca Cobija	34
Figura 5. Grafica referente a la existencia de una Manual de Procedimientos.	35
Figura 6. Grafica sobre la necesidad de implementar un manual de procedimiento.	36
Figura 7. Grafica referente al acuerdo de implementar un Manual de Procedimientos.	37
Figura 8. Grafica sobre el beneficio a Zofra Cobija de Implementar un Manual de Procedimientos.	38
Figura 9. Grafica sobre la capacitación del Manuel de Procedimientos.	39
Figura 10. Instalaciones de Zofra Cobija. Recuperado de https://www.zofracobija.gob.bo .	40
Figura 11. Organigrama de Zofra Cobija.	42
Figura 12. Funciones de la Unidad de Fiscalización.	43
Figura 13. Esquema de beneficiarios con el Manual de Procedimientos.	50
Figura 14. Portada de Manual de Procedimiento.	52
Figura 15. Contenido del manual de Procedimientos.	53
Figura 16. Flujograma de Manual de Procedimiento.	54
Figura 17. Página web de Zofra Cobija. Recuperado de https://www.zofracobija.gob.bo .	57
Figura 18. Información de Zofra Cobija.	58
Figura 19. Fotos unidad de fiscalización.	59
Figura 20. Fotos unidad de fiscalización.	59
Figura 21. Imagen corporativa.	60
Figura 22. Uniforme actual.	61
Figura 23. Encuesta Funcionarios de ZOFRACOBIIJA.	71
Figura 24. Encuesta Funcionarios de ZOFRACOBIIJA.	71
Figura 25. Encuesta Funcionarios de la Aduana Nacional.	72
Figura 26. Encuesta Funcionarios de la Aduana Nacional.	72
Figura 27. Lugar de inutilización de Vehículos ZOFRACOBIIJA.	73

Introducción

La Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija más conocida como Zofra Cobija se encuentra ubicada en la ciudad de Cobija en el Departamento de Pando es una entidad pública descentralizada, con personería jurídica de derecho público y patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica bajo tuición del ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

Asimismo, el presente trabajo dirigido, consiste en la elaboración un manual de procedimiento para la inutilización de vehículos en la Unidad de Fiscalización de ZOFRA Cobija”. Este manual nos ayudara a comprender mejor el funcionamiento del presente trabajo de investigación, accediendo de manera ordenada y concisa. Es necesario establecer procedimientos adecuados que permitan la buena orientación del presente manual que se desea implementar para la inutilización de vehículos. Cabe destacar que el manual de procedimientos es el documento que contendrá la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la unidad de Fiscalización.

Para llevar a cabo este presente trabajo se realizó un previo diagnóstico de la situación actual de la institución Zofra Cobija en la unidad de Fiscalización recopilando datos para el análisis y desarrollo del actual trabajo de investigación, cabe destacar que toda la información recopilada nos ayudara a tener más información a la hora de desarrollar cada proceso en el momento de elaborar el manual teniendo de esta manera un desarrollo bien planificado y organizado para poder obtener buenos resultados en el momento de poner en práctica el manual.

1 Antecedentes

1.1. Nombre de la institución

El presente Trabajo Dirigido se elaborará un la Unidad de Fiscalización de la Zona Franca Comercial e Industrial de ZOFRACOBIIA.

1.2. Principal ejecutivo de la institución

El 10 de diciembre del 2020 fue designada al cargo como Director General Ejecutivo (M.A.E.) de ZOFRACOBIIA el Licenciado José Luis Méndez Chaurara mediante Resolución Suprema N° 27323

Actualmente la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIA se encuentra a la superioridad del Licenciado Osvaldo Alarcón Eduardo Jefe de Unidad de Fiscalización ZOFRACOBIIA.

1.3. Dirección de la institución

ZOFRACOBIIA está ubicado geográficamente en la Carretera Cobija Porvenir km 14 ½.
Teléfono: (591) 72916661 (591) 3-8422357 Correo: maezofracobija@gmail.com

1.4. Nombre del proyecto, programa o actividad

Diseñar un manual de procedimiento para la inutilización de vehículos en la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIA.

1.5. Actividad que realiza la Institución

ZOFRACOBIIA es una entidad pública descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión técnica, administrativa y financiera, que desarrollará sus funciones bajo tuición del Ministerio de Comercio Exterior e Inversión.

ZOFRACOBIIA es un lugar idóneo para realizar y potenciar el comercio internacional. La prestación de servicios destinados a promover y desarrollar empresas, generación orientados a la exportación de nuevos productos, procesos de creación y comercialización primordialmente hacia el mercado interno y externos.

ZOFRACOBIIA ofrece también los siguientes servicios:

- Almacenaje de Mercadería
- Alquiler de Auditorio
- Emisión del Parte de Salida de Mercancía Nacional
- Servicio de Parqueo de Vehículos
- Fotocopias de Documentación
- Certificado de Condiciones de Usuario
- Legalización de Pólizas de Internación
- Legalización de Documentos de la Administración de ZOFRACOBIIA
- Extracto de Internación por Gestión
- Uso de Montacargas
- Uso de Ramplas
- Uso de Galpones
- Uso de Balanza
- Uso de Silos

Todas las empresas o industrias establecidas en ZOFRACOBIIA están exentas de tributos aduaneros e impuestos, lo que permite fomentar el desarrollo comercial e industrial reduciendo

costos de producción y operación, incentivos que promueven la inversión de recursos de empresas nacionales y extranjeros.

Las actividades económicas que se realicen dentro de ZOFRACOBIIJA no pagarán el Impuesto al Valor Agregado, el Impuesto a los Consumos Específicos ni el Impuesto a las Transacciones. Los ingresos de los empleados y trabajadores de los sectores público y privado no son objeto del Régimen Complementario al Impuesto al Valor Agregado.

El ingreso de mercancías de producción nacional o nacionalizadas no está sujeto al pago de Derecho de Ingreso.

Las mercancías con destino al extranjero o al resto del territorio aduanero nacional cuyo tránsito se realice a través de ZOFRACOBIIJA, no están sujetas al pago del Derecho de Ingreso.

1.6. Importancia social de la institución

ZOFRACOBIIJA es una entidad pública, descentralizada con autonomía de gestión dependiente del ministerio de desarrollo Productivo y Economía Plural con la competencia de ser una entidad modelo de apoyo al sector industrial y comercial, dentro de las atribuciones y objetivo de su creación, es mejorar las condiciones de vida de su población mediante el desarrollo social y económico del departamento mediante el desarrollo Comercial e Industrial.

ZOFRACOBIIJA han demostrado ser un instrumento importante para la competitividad de los países, convirtiéndose en canales para atraer inversión, generar empleo, incentivar la diversificación y producir encadenamientos productivos y transferencia de tecnología. Este escenario es propicio para aquellas empresas que buscan la forma de incrementar sus utilidades, minimizar sus costos, reducir sus tiempos y así afrontar los retos y desafíos que genera un mundo cambiante y la fuerte competencia en materia de comercio exterior.

1.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto

El responsable a cargo para este proyecto es el Licenciado Osvaldo Alarcón Eduardo, que actualmente es el encargado como Jefe de Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIJA.

1.8. Tiempo de duración del trabajo dirigido

El tiempo de persistencia establecido para la Elaboración de un Manual de Procedimiento para la Inutilización de Vehículos en la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIJA es de seis (6) meses según el reglamento de modalidad de graduación.

2. Descripción del Problema

El objeto de estudio del presente trabajo dirigido es diseñar un Manual de Procedimiento para la Inutilización de vehículos en la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIA.

El origen del problema es que, la Institución actualmente no cuenta con un manual de Procedimiento que desempeñe como un código o una serie de instrucciones donde los funcionarios puedan ayudarse para guiar el proceso que sobre lleva la actividad de Inutilización de Vehículos dentro de la Unidad de Fiscalización.

Entre las causas que originan el problema de investigación los anteriores directores como el Sr. Cap. Marcos Vidovik Ex Director General Ejecutivo, Marcelo Zabala Ex Director General Ejecutivo y Ing. Mónica Sejas Ex Directora General Ejecutiva no ofrecieron la debida importancia a lo que representa un manual de inutilización de vehículos para la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIA, Antiguamente en esta Institución no se requería contar con esta herramienta para el proceso de Inutilización de Vehículos.

Todas las causas anteriormente mencionadas traen como efecto, la aplicación de conocimientos empíricos en los procesos que se refieren a inutilización de vehículos en la Unidad de Fiscalización, se ve también una confusión por parte de los funcionarios asignados en la presente gestión y llegan a improvisar al momento de la ejecución de los actos remitidos por la Aduana Nacional.

En ZOFRACOBIIA actualmente no cuenta con este manual de Procedimientos de Inutilización de Vehículos que especifique las normas y procedimientos Administrativos que se debe seguir para este tipo de actividades con la Aduana Nacional, este es el motivo por el cual el responsable de Encargado de Depósito de Fiscalización fue adquiriendo conocimientos empíricos y en base a eso realiza todo el procedimiento improvisadamente.

ZOFRACOBIIJA como recinto Aduanero trabaja de manera continua con la Aduana Nacional, en este caso se considera un problema porque la Aduana cuenta con este tipo de Procedimiento siendo que ZOFRACOBIIJA carece actualmente de este manual.

2.1. Formulación del Problema

¿Cuál es el beneficio de un Manual de Procedimiento para la Inutilización de Vehículos en la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIJA?

3. Justificación del Problema

El presente trabajo tiene como objetivo definir los procesos de Inutilización de vehículos en la Unidad de Fiscalización decomisados en coordinación con la Aduana Nacional y ZOFRACOBIA como concesionario de recinto aduanero, con la finalidad de ordenar y mejorar la imagen de la Institución ante otras Unidades y la Aduana Nacional. La implementación de una herramienta permitirá plantear un flujo que indique cierto orden en los procesos administrativos, productivos y de comercialización. Tiene también como objetivo beneficiar principalmente a la Unida de Fiscalización dependiente de ZOFRACOBIA a través del cargo de Encargado de Depósito de Fiscalización. Esta herramienta también permitirá la coordinación entre ZOFRACOBIA como recinto aduanero y la Administración de la Aduana Nacional regional Cobija para el cumplimiento de sus obligaciones.

El aporte del presente trabajo se ajusta al diseño de un Manual de Procedimiento de Inutilización de vehículo para la Unidad de Fiscalización, brindando un documento consolidado que indique las normas, los procesos, técnicas necesarias y la plena coordinación con la Aduana Nacional, contendrá también plazos, lineamientos, marco normativo. Estableciendo el diseño de los encabezados, pie de páginas, el logotipo y la portada que mostrara.

Teniendo como base lo anteriormente citado surge el presente Trabajo Dirigido como principal beneficio a la Unidad de Fiscalización, útil para el procedimiento de la Administración y como una herramienta de satisfacción se propone un diseño de Manual de Procedimiento para la Inutilización de Vehículos.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de procedimientos de inutilización de vehículos para la unidad de Fiscalización ZOFRACOBIIJA.

4.2. Objetivos específicos

El objetivo general planteado, se cumplirá mediante los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual en la unidad de fiscalización de ZOFRACOBIIJA, considerando las funciones que realiza el Encargado de Depósito.
- Indagar los procedimientos y normas de inutilización de vehículos que aplica la Aduana Nacional de Bolivia, para establecer los lineamientos en y la estructuración del manual de procedimientos.
- Proponer el diseño del manual de procedimientos de inutilización de vehículos para la Unidad de Fiscalización ZOFRA COBIJA.

5. Alcance del Trabajo

El alcance nos ayudara simplemente a delimitar claramente el presente trabajo ayudando a tener conocimiento hasta donde se puede avanzar en el trabajo cumpliendo de manera analítica y coherente nuestros objetivos específicos y por ende nuestro objetivo general asimismo cumpliendo las siguientes etapas para obtener un mejor y ordenado trabajo de investigación.

5.1. Temático

El actual trabajo de investigación trata de dar cumplimiento a la realización de un manual procedimientos y normas de Inutilización de Vehículos que aplica la Aduana Nacional de Bolivia, para establecer los lineamientos en la estructuración de un Manual de Procedimientos a fin planificar adecuadamente el proceso de destrucción en el recinto Aduanero de Zofra Cobija

5.2. Espacial

El presente trabajo se diseñó con un alcance demográfico en la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIA exactamente en el Área de Depósito de Fiscalización.

5.3. Temporal

El actual trabajo dirigido contempla las gestiones de 2020 a 2021 para su elaboración.

6. Resultados Previos

Los resultados previstos simplemente son los resultados que se desea obtener en el área de fiscalización de Zofra Cobija beneficiando a todo su entorno llevando a cabo la elaboración del manual de procedimiento para la inutilización de vehículos con la única finalidad de mejorar eficientemente y eficazmente la unidad de fiscalización y por ende la institución de Zofra Cobija a través de:

- Que exista una mejora continua en el área de fiscalización de Zofra Cobija
- Que el área de fiscalización de Zofra Cobija posea una guía bien pensada y elaborada para que exista un proceso adecuado que tenga una entrada y una salida.
- Los procesos queden debidamente documentados.
- Con la ayuda de dicho manual de procedimientos y procesos se puede desempeñar actividades y tareas adecuadas por la unidad de fiscalización.

7. Marco Conceptual

En este Marco Conceptual se definen las diferentes palabras que son utilizadas dentro del desarrollo del Trabajo Dirigido sirviendo para una mejor comprensión del tema. A continuación, se desarrollará la sustentación teórica del trabajo de investigación en base a conceptos teóricos y otros contenidos básicos complementarios a los conceptos ya mencionados. A fin de mostrar de forma general el contenido del marco teórico.

7.1. Aduana

Órgano de la Administración, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, situados en puertos, fronteras y aeropuertos, que se encarga de vigilar el paso de personas y bienes a través de éstos. Su misión principal es recaudar los derechos e impuestos de las mercancías importadas, aunque también intervienen en las devoluciones de impuestos y apoyos a la exportación (Muños, 2017).

7.2. Análisis de información

La siguiente fase del proceso consiste en formular conclusiones a partir de la información recabada. El investigador tabula los datos, desarrolla tablas de distribución de frecuencias y extrae medias y medidas de dispersión de las variables más significativas. Posteriormente, intentara aplicar algunas de las técnicas estadísticas más avanzadas y modelos de decisión, con la intención de descubrir información adicional. Además, podrán someterse a prueba diferentes hipótesis y teorías, aplicando análisis de sensibilidad a las hipótesis y a la fuerza de las conclusiones (Kotler & Keller, 2012).

7.3. Control

¿A cuántos empleados puede dirigir un gerente de forma eficiente y eficaz? De eso trata el tramo de control. La visión tradicional era que los gerentes no podían, y no debían, supervisar

directamente a más de cinco o seis subordinados. Determinar el tramo de control es importante debido a que, en gran medida, este determina la cantidad de empleados que puede dirigir un gerente de forma eficiente y eficaz (Salazar, 2017).

El control en la Institución por parte de cada responsable de un área en específico es importante debido a que determina la cantidad de empleados que puede dirigir de forma eficiente y eficaz para el cumplimiento de las tareas asignadas en los puestos agrupados necesariamente, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la Institución.

7.4. Decisiones

Los directivos que han encargado el estudio tienen que sopesar las conclusiones, si no confían demasiado en ellas, podrían decidir no lanzar el servicio, por el contrario, si están predispuestos a lanzar el servicio, las conclusiones reafirmaran su propósito. Finalmente, también podrían optar por estudiar más la situación y ampliar la investigación.

La decisión es suya, pero sin duda la información que han recibido les ayudara a ver el problema con mayor claridad (Kotler & Keller, 2012).

7.5. Definición del problema

Al plantear una investigación de mercados los procesos deben buscar el equilibrio entre hacer una definición demasiado extrema y una definición demasiado limitada del problema. Un gerente de marketing que pudiera averiguar todo lo que se puede saber las necesidades de los clientes (Kotler & Keller, 2012).

7.6. Diseño

“Diseñar es planear y organizar, relacionar y controlar. De forma breve abarca todos los mecanismos opuestos al desorden y al accidente. Además, significa una necesidad humana y califica el pensamiento y el hacer humano” (Andrino, 2016).

“El Diseño interpreta y sirve a aquellas necesidades humanas que pueden ser cubiertas dando forma a productos, mensajes o servicios. La función de estos productos es la de ayudar al hombre en el mejor disfrute que él mismo crea” (Salazar, 2017).

Una estructura organizacional debe diseñarse para determinar quién realizará cuáles tareas y quién será responsable de qué resultados; para eliminar los obstáculos al desempeño que resultan de la confusión e incertidumbre respecto de la asignación de actividades, y para tender redes de toma de decisiones y comunicación que respondan y sirvan de apoyo a los objetivos empresariales (Koontz & Weihrich, 1998).

La estructura de una unidad es la distribución formal de los empleos dentro de una Institución, organizar eficazmente, implica identificar y reducir al mínimo sus debilidades estructurales internas, por lo anterior mencionado se propone el diseño de un manual de procedimientos que contemple los pasos para la destrucción de un vehículo.

7.7. Ejecución

“Proceso en el cual se ejecuta lo establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos” (Chiavenato, 2007).

“La ejecución es el acto y efecto de ejecutar, manera de ejecuta o hacer algo” (Chiavenato, 2007).

7.8. Empresa

Las empresas comerciales son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas (Kotler & Philip, 2006).

“La empresa es como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela” (Romero, 2012).

Conceptos bastante precisos, me pareció más conciso el concepto del primer autor, más adecuado y más conciso de forma detallada.

7.9. Entorno físico

Todas las señales visibles (instalaciones, uniformes, mobiliario, decoración etc.) Ofrecen evidencia de la calidad de un producto, por esto es importante manejar con cuidado la evidencia física en una empresa comercial ya que esta tiene un fuerte impacto en la percepción de los clientes. El entorno físico de las empresas debe ser imprescindible ya que es un factor muy importante el entorno y la imagen de la organización (Chiavenato, 2007).

7.10. Fiscalización

Es el proceso de revisar, auditar y vigilar a detalle la congruencia entre los objetivos planteados y las metas alcanzadas en materia de contabilidad, finanzas, presupuesto, avances y beneficios económicos, adecuación programática y endeudamiento en cada uno de los entes de la administración pública y los Poderes de la Unión, en cada ejercicio fiscal. Implica controlar las actividades del Estado para confirmar que se ajusten a los principios de legalidad, definitividad, imparcialidad y confiabilidad (Muños, 2017).

7.11. Inutilización

Proceso de supresión o destrucción total o parcial, a través de pérdida de la utilidad de una mercancía (PAEDM, de diciembre 2014).

7.12. Investigación

La segunda fase de la investigación consiste en desarrollar el plan más eficaz para recopilar la información necesaria y establecer el costo que tendrá. Si la investigación tuviera un costo superior, no valdría la pena realizarla, para diseñar un plan de investigación es necesario tomar decisiones sobre las fuentes de información, los métodos y los instrumentos de investigación, el plan de muestreo y los métodos de contacto (Kotler & Keller, 2012).

7.13. Manual

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, un conjunto de informaciones y/o instrucciones sobre objetivos, políticas, estructura organizacional, funciones, métodos, sistemas y procesos o procedimientos operacionales de una empresa, de modo que sirva como instrumento de referencia o de consulta. Hoy día constituye un elemento indispensable para el adecuado funcionamiento de las organizaciones (Muños, 2017).

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación” (Palma, 2010).

Objetivos:

- Presentar una visión de la organización.
- Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización.
- Establecer la jerarquía de la organización.

Según lo expuesto anteriormente podemos decir que los manuales son documentos que sirven como medio de coordinación dentro de un área para poder ejercer una determinada actividad, mediante el mismo se establece las funciones del personal de la Institución.

Los manuales se emplean para describir y explicar el funcionamiento de una empresa u organización que permiten comprender el funcionamiento de una empresa o institución.

También se refiere algo manejable o que se ejecuta con las manos, que es fácil de hacer o de entender entre otras cosas

7.14. Manual de organización

Manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia (Muños, 2017).

Manual de organización es el documento en el cual son establecidos y procesadas las funciones del personal que conforman la estructura organizativa de una empresa. En este sentido, el manual de organización contiene una descripción clara y detallada de la estructura y de las unidades que integran a una organización y todo lo relativo o sus responsabilidades, tareas, atribuciones, facultades y funciones (Chiavenato, 2007).

La finalidad del manual organizacional es lograr que exista una adecuada correspondencia funcional entre los diferentes puestos de una estructura organizativa y sus tareas, responsabilidades y atribuciones (Chiavenato, 2007).

7.15. Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que contiene la descripción de actividades que deben seguirse, apoya el trabajo cotidiano, requerimientos de las funciones de una unidad administrativa en el área de una empresa (Chiavenato, 2007).

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al

funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente (Franklin, 2009).

Según Franklin (2009), un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

7.16. Maquinaria

“Es un conjunto de máquinas, mecanismo que da movimiento a un artefacto” (Salazar, 2017).

7.17. Maquina

Una máquina es el conjunto de elementos fijos y/o móviles, utilizados por el hombre, y que permiten reducir el esfuerzo para realizar un trabajo (o hacerlo más cómodo o reducir el tiempo necesario (Landín, 2017 p.2).

“La máquina es un conjunto de piezas con movimientos combinados con el que se aprovecha una fuerza para producir un trabajo” (Salazar, 2017).

7.18. Microentorno

Son aquellos agentes muy cercanos a la empresa y se encuentran en interactividad constante en la producción, distribución y promociones de ofertas y que influyen en su capacidad de generar

utilidad. Los agentes principales serían la empresa, los distribuidores, los trabajadores y su público meta de la carpintería Diana (Keller, 2006).

7.19. Organización

“Teoría de la organización son conceptos y principios que describen y explican el fenómeno de las organizaciones en el cual las personas se unen en sus esfuerzos, realizando tareas complejas, para lograr objetivos comunes” (Chiavenato, 2007).

La influencia de las organizaciones surge desde los albores de la humanidad. Había divisiones de tareas ya en las primeras tribus, pero de manera conjunta se logra el objetivo de esta manera relacionado con las organizaciones que tienen un objetivo común, nacen con la finalidad concreta.

Se puede decir que la Teoría de la Organización se encarga del estudio comparativo de todas las corrientes que se relacionan con la administración, descripción y explicación de la naturaleza, estructura, procesos y funciones de una organización.

“La organización es la acción y efecto de organizar u organizarse, orden, disposición” (Salazar, 2017).

7.20. Personal

Los recursos y capacidades de una empresa son los bloques fundamentales de su estrategia competitiva: al planear, la estrategia es esencial que los administradores sean capaces de reconocer un recurso o una capacidad organizacional por lo que es, y saber bien, los administradores y estrategias necesitan comenzar con una comprensión básica del significado de estos términos. Explicando de manera breve, un recurso es un insumo productivo o un activo competitivo que la empresa controla o posee (Chiavenato, 2007).

7.21. Planificar

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de las organizaciones y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos (Stoner, 1996).

7.22. Procedimiento Administrativo

Conjunto de Leyes y normas básicas que contienen los límites mínimos y máximos que deben observar las entidades del sector público, dentro de los criterios de racionalidad y transparencia, en las contrataciones y adquisiciones de bienes, servicios y obras que regulan las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos (PAEDM, de diciembre 2014).

7.23. Proceso

Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo, para retener al cliente las marcas deben prestar mucha atención a los procesos, monitorizando los social media, realizando entrevistas de satisfacción del cliente y apostando por el marketing de automatización. Se trata de procesar los datos aportados por el cliente para convertirlos en acciones que construyan la fidelización del consumidor.

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Chiavenato, 2007).

“Proceso es un conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno, serie de actos u operaciones que conducen a un fin determinado” (Chiavenato, 2007).

7.24. Procedimiento

Formas de actuación preestablecidas con el fin de orientar a los miembros de una organización en la ejecución de sus tareas respectivas. Los procedimientos deben estar de acuerdo con los objetivos, políticas, estrategias y normas establecidas (Muños, 2017).

¿Qué son los procedimientos? La palabra procedimiento, según una buena parte de los expertos que empezaron a aplicarla al proceso de enseñanza/aprendizaje, engloba la idea de estrategias y técnicas de aprendizaje, pero a su vez el diccionario de la Real Academia de la Lengua dice que procedimiento es método de ejercer, que estrategia es el arte para dirigir un asunto, y que técnica es el conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia, un arte y una habilidad para usar de esos procedimientos (Chiavenato, 2007).

Según Muños, C. (2017), procedimiento es «un conjunto de acciones ordenadas y orientadas a la consecución de una meta». En esta definición se incluye la idea de destrezas, de técnicas y de estrategias.

La Institución debe contar con políticas, estrategias, procedimientos y normas para su desenvolvimiento, desarrollo normal de sus actividades cotidianas, de acuerdo a su tamaño y giro, varían en el grado en el que se le da autonomía a la gente y las distintas unidades que la conforman (Muños, 2017).

7.25. Recopilación de información

Por lo general, la fase de recopilación de información es más cara y la más susceptible a errores. Los especialistas en marketing pueden realizar encuestas en los hogares, vía telefónica, a través de internet o en un lugar específico para realizar entrevistas, como un centro comercial.

En el caso de las encuestas pueden surgir cuatro problemas que algunos sujetos de la muestra no se encuentren en casa o no sea posible localizarlos, en cuyo caso habrá que regresar a

buscarlos, o sustituirlos, que ciertos individuos simplemente se nieguen a colaborar, que ofrezcan respuestas parciales o poco sinceras, y por último, la posibilidad de que los mismos investigadores influyan o sesguen las respuestas (Kotler & Keller, 2012).

7.26. Unidad

Unidad: Mediante el proceso de departamentalización en primera instancia se establecen las Unidades: --Son Áreas, Divisiones, o Sucursales en particular de una organización, sobre la cual el administrador posee autoridad respecto del desempeño de actividades específicas. Ej: un departamento es la división de Reservas, el departamento de Ventas, la sucursal en cierta región, la unidad de cuentas por cobrar (Muños, 2017).

7.27. Utilidad

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto (Muños, 2017).

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, interviene en la consulta de todo el personal, que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente, determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores (Muños, 2017).

Un manual aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos (Chiavenato, 2007).

7.28. Vehículo

Automóvil significa que se mueve por sí mismo, y se aplica para vehículos que se desplazan mediante la fuerza suministrada por un motor.

Para poder desplazarse con seguridad, el automóvil necesita de la participación de una serie de sistemas mecánicos que realizan funciones diversas. Hade tener un sistema que proporcione energía de desplazamiento (motor) y un sistema que la traslade (transmisión) a los elementos en contacto con el suelo (ruedas), que a través de su adherencia a la calzada proporcionan el movimiento al automóvil (Andrino, 2016).

“Vehículo es un artefacto, como carruaje, que es apropiado para transportar personas o cosas, lo que sirve para conducir o transmitir con facilidad una cosa” (Salazar, 2017).

7.29. Zofra

Territorio de un País claramente delimitado, generalmente situado en el Litoral, y con puerto propio o cercano, en el que pueden entrar mercancías sin tener que pagar derechos aduaneros de aduana, y en el que pueden establecerse todo tipo de industrias con la única condición de que no perjudiquen a la economía nacional (Muños, 2017).

7.30. Zofra Cobija

Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija (ZOFRACOBIA), según así lo determino la ley N° 571) promulgada el 12 de octubre del año 1983 por el gobierno del presidente Hernán Siles Suazo.

Es una entidad pública, descentralizada con autonomía de gestión dependiente del ministerio de desarrollo Productivo y Economía Plural con la competencia de ser una entidad modelo de apoyo al sector industrial y comercial, dentro de las atribuciones y objetivo de su creación, es

mejorar las condiciones de vida de su población mediante el desarrollo social y económico del departamento mediante el desarrollo Comercial e Industrial (D. S. 25933 [Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural], 10 de octubre 2000. art. 42).

La Institución ha demostrado ser un instrumento importante para la competitividad de los países, convirtiéndose en canales para atraer inversión, generar empleo, incentivar la diversificación y producir encadenamientos productivos y transferencia de tecnología. Este escenario es propicio para aquellas empresas que buscan la forma de incrementar sus utilidades, minimizar sus costos, reducir sus tiempos y así afrontar los retos y desafíos que genera un mundo cambiante y la fuerte competencia en materia de comercio exterior. (D. S. 25933 [Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural], 10 de octubre 2000. art. 42).

8. Metodología

8.1. Tipo de Estudio

8.1.1. Investigación descriptiva

Como segunda fase se realizará una investigación descriptiva que nos ayudará como su nombre lo indica para describir la realidad de nuestra situación (del presente trabajo de investigación) ya que procederá a diagnosticar y describir la situación de la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIA como recinto aduanero para realizar el procedimiento de Inutilización de Vehículo en el momento que la Aduana Nacional lo requiera.

Asimismo, nos ayudara a describir características sobre el fenómeno que se desea estudiar. La mayor parte de los estudios de esta naturaleza dependen principalmente de la formulación de preguntas y de sus encuestados y de la disponibilidad de datos en fuentes secundarias.

8.2. Enfoque

El Siguiete trabajo dirigido trata de una investigación atreves de los siguientes enfoques:

8.2.1. Enfoque cualitativo

Nos ayudara a saber las cualidades especificas no generalizadas, su preocupación es calificar y descubrir el fenómeno estudiado (situación del Área donde se realizará el trabajo), esta cualidad del fenómeno estudiado se observa cuando se aplique las técnicas de estudio.

8.2.2. Enfoque Cuantitativo

Nos ayuda a recolectar datos sobre las causas con la finalidad de comprobar si el presente trabajo dirigido sobre la realización del manual de procesos será viable para una futura ejercitación en

el área de fiscalización una vez realizado nuestra investigación de mercado los datos son sistematizados y luego son interpretados a través de números y porcentajes los cuales nos ayudaran a la buena toma de decisiones.

8.2.3. Enfoque mixto

El enfoque mixto nos ayudara adquirir información a través de procesos que recolecta, analiza los cuales nos proporcionara datos cualitativos y cuantitativos, es importante mencionar que este tipo de investigación con enfoque mixto es importante y valiosa dentro del presente trabajo debido que se utiliza el enfoque cuantitativo y cualitativo ambos interrelacionándose con la finalidad de tener una investigación coherente, completa buscando solucionar y dar respuesta a nuestro problema. Cabe destacar que utilizando este tipo de enfoque nos ayudara a tener un panorama más claro de lo que deseamos solucionar y de esta manera se podrá tomar mejores decisiones con la única finalidad de que exista una mejora continua en Zofra Cobija.

8.3. Método

En la presente investigación se utilizará el método del conocimiento inductivo porque se centra en la experiencia social partiendo de la situación por la que atraviesa la Unidad de Fiscalización dependiente de ZOFRACOBIIJA.

De igual manera se utilizará el método descriptivo llegaremos a conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

- **Método inductivo**

Este tipo de método se encarga en ayudarnos a separar cada una de las partes investigación, para ser estudiadas en forma individual. En otras palabras, nos ayudara a separar los diferentes

estratos y poderlos conocer individualmente tomando en cuenta que, si bien son homogéneos, pero se diferencian con una particularidad.

- **Método deductivo**

Consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto para estudiarlos en su totalidad, cabe destacar que se fundamenta en la medición de características, este método nos ayudara a generalizar y mostrar resultados basándose en números para investigar, analizar y comprobar información.

8.4. Población y muestra

8.4.1. Población

La población del estudio de investigación es finita debido a que está delimitada por el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. En el presente Trabajo Dirigido nuestra población son los funcionarios de la unidad de fiscalización de Zofra Cobija, a quien está dirigido el análisis de estudio.

- **Análisis de la población**

De acuerdo a las características del objeto de estudio, la población involucrada para la investigación se define como: Todas las personas que forman parte de la unidad de Fiscalización, se considera esta población de acuerdo al presente trabajo dirigido. De hecho según datos de Zofra Cobija actualmente existen 11 funcionarios los cuales son parte de la unidad de Fiscalización (Tabla 1).

Tabla 1.

Unidad de Fiscalización

UNIDAD DE FIZACALIZACION DE ZOFRA COBIJA	
PERSONAL	CANTIDAD
Jefe de unidad de fiscalización	1
Jefe de área de control operativo	1
Administrador de usuarios y datos estadísticos	1
Control de pólizas	1
Encargado de almacén y fiscalización	1
Control de portería	3
Agente de seguro	3

Nota: Datos en base información obtenida por Zofra Cobija.

8.4.2. Muestra

Para la muestra se considerará la población de 11 personas esto representan una población finita. Al observar que el tamaño de la población objetivo (todo el personal de la unidad de fiscalización de Zofra Cobija) es demasiado pequeña por ende no se sacara una muestra de la población o universo formada por 11 funcionarios, tomando en cuenta que no tendremos muestra nuestro universo o población debe ser representativa. Consecuentemente la investigación de mercado se realizará a los 11 funcionarios que forma parte de dicha unidad teniendo de esta manera una información más veraz la cual nos ayuda óptimamente a la hora de tomar decisiones en el presente trabajo dirigido.

8.5. Técnica de investigación

8.5.1. Entrevista

Es la captura directa de información, tiene el objetivo de tener una relación directa con un individuo, cabe destacar que se tuvo una previa entrevista con él Lic. Osvaldo Alarcón (Jefe de unidad de fiscalización). Esta previa entrevista a la investigación de mercado nos ayudó adquirir

información veraz sobre las personas que forman parte de la unidad y de esta manera se pudo saber cuál es muestra población.

¿Por qué se necesita un manual de procedimiento en la Unidad de Fiscalización?

R. Se necesita debido a que nos ofrece como modelos técnicas para llevar a cabo la sucesión que comprende pasos a seguir para mejorar en la eficiencia de la Unidad, es necesario porque también mejora la imagen de la institución ante la población.

¿Qué ocasiona la falta de un manual de procedimiento en Zofra Cobija?

R. La falta de un manual de procedimiento en Zofra Cobija genera muchas complicaciones al momento de realizar este tipo de actividades por parte de las dos instituciones responsables de la inutilización de vehículo, es por ello que el personal opta por realizar sus procedimientos empíricos ya declinados.

¿Para qué se necesita un manual de procedimiento en la Unidad de Fiscalización?

R. Se necesitan para dar una disposición en los funcionarios para que puedan llevar a cabo las tareas encomendadas.

¿Por qué hasta la fecha no existe un manual de procedimiento en Zofra Cobija?

R. Porque en anteriores gestiones no le prestaban la debida importancia a la mercadería incautada por la Aduana, hasta que la mercadería cumplía su ciclo de vida en los respectivos almacenes del recinto aduanero.

¿Actualmente cómo están llevando a cabo estas actividades en Zofra Cobija?

Se viene realizando de manera improvisada, sin una manera única de llevarlos a cabo.

Resultados esperados de la entrevista

No se cuenta con un manual de procedimiento actualmente siendo este necesario para mejorar y mantener un lineamiento a la hora de planificar la destrucción mercadería, la entrevista

muestra también que estas actividades se los lleva a cabo de manera inesperadas sin el objeto de obtener buenos resultados de los mismos.

8.5.2. Encuesta

Nos ayudara a tener respuesta a una serie de preguntas precisas que se realizaran a una muestra especifica que es igual a la población con el único objetivo de tener datos. Cabe destacar que al realizar la investigación de mercado se utilizó encuestas en físico teniendo una relación directa con el encuestado y encuestas en línea (internet) haciendo uso de la tecnología tomando en cuenta los cambios en el transcurso del tiempo. Asimismo, la encuesta se realiza mediante cuestionarios con preguntas cerradas de carácter formal.

8.5.3. Observación

Esta técnica nos permitirá tener un registro visual de lo que ocurre con la situación real de la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIJA.

Los recursos auxiliares en la observación serán fotografía, lista de cotejos utilizando un diario de campo.

8.6. Procedimiento

El proceso no es más que una explicación detallada de cómo se va a obtener la información para el presente trabajo dirigido cuyo procedimiento ayudara a la realización de técnicas es como lo voy hacer, que pasos o procesos voy a considerar implementar para llevar a cabo la realización de las técnicas mencionadas anteriormente. Por el cual nuestros procedimientos a utilizar son:

- Capacitación para el levantamiento de datos
- Procedimiento de los datos de observación
- Diseño de la boleta de encuesta
- Elaboración de la batería de preguntas para la entrevista

8.7. Instrumentos de investigación

Los instrumentos son las herramientas que nos ayudaran a llevar a cabo nuestras técnicas por el cual los instrumentos a utilizar en el actual proyecto de grado son:

- Boletas de encuestas
- Fichas de observación
- Batería de preguntas
- Radio reportera
- Cuaderno de notas
- Páginas web

Cabe destacar que para la recopilación de datos para la investigación de mercado se aplicó encuestas a través de cuestionarios que fueron rellenos por la información veraz recabado de los encuestados. Asimismo, se utilizó fichas de observación para obtener información extra a través de observar el comportamiento de nuestro entorno.

8.8. Características de la encuesta

Se realizó una encuesta para obtener más información utilizando un cuestionario formal y bien estructurado con preguntas cerradas el cual contenía (véase más detalladamente en anexo):

- Datos de cooperación.
- Datos de identificación y clasificación.
- Introducción.
- Información solicitada.



Para trabajadores de zofra

2. ¿Usted sabe si existe un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos en la unidad de fiscalización de Zofra Cobija? *

Sí

No

3. ¿Cree que es necesario un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos? *

ENCUESTA SOBRE PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA INUTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ZOFRA COBIJA

Buenos días (tarde, noche) dedíquenos unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas con fines únicamente académicos. La encuesta dura aproximadamente 5 min.

Figura 1. Formato de las encuestas de Manual de Procedimientos.

ENCUESTA SOBRE PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA INUTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ZOFRA COBIJA

Buenos días (mañana, noche) dedicamos unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas con fines únicamente académicos. La encuesta dura aproximadamente 5 min.

1. ¿Usted trabaja en Zofra Cobijsa?
 - a) Sí
 - b) No (si su respuesta es no fin de la encuesta)
2. ¿Usted sabe si existe un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos en la unidad de fiscalización de Zofra Cobijsa?
 - a) Sí
 - b) No
3. ¿Cree que es necesario un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos?
 - a) Sí
 - b) No
4. ¿Estaría de acuerdo que se implementaría un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos?
 - a) Sí
 - b) No.
5. Si se implementaría el manual de procedimientos para la inutilización de vehículos, ¿Beneficiaría a Zofra Cobijsa como Institución?
 - a) Mucho.
 - b) Poco.
 - c) Nada.
6. Si se implementaría el manual de procedimientos para la inutilización de vehículos, ¿Usted estaría por?
 - a) Ser capacitado
 - b) No necesaria.
 - c) Le es indiferente

Muchas Gracias

Figura 2. Encuesta sobre manual de procedimientos.

8.9. Características de la ficha de observación

Observaciones

.....

.....

.....

.....

Ficha de observaciones

Figura 3. Ficha de observación.

8.10. Análisis e interpretación de los datos



Figura 4. Grafica de datos de funcionarios de la Zona Franca Cobija

Tenemos el primer dato de la encuesta y su resultado. La grafica nos indica que el 100% de nuestra población encuestada son personas que forman parte de la unidad de fiscalización de Zofra Cobija en otras palabras son parte o son el personal de Zofra Cobija. Cabe destacar que para la segunda pregunta de nuestra encuesta se tomara en cuenta las personas que dijeron que si trabajaban en Zofra Cobija que está representada por el 100% de la población encuestada.

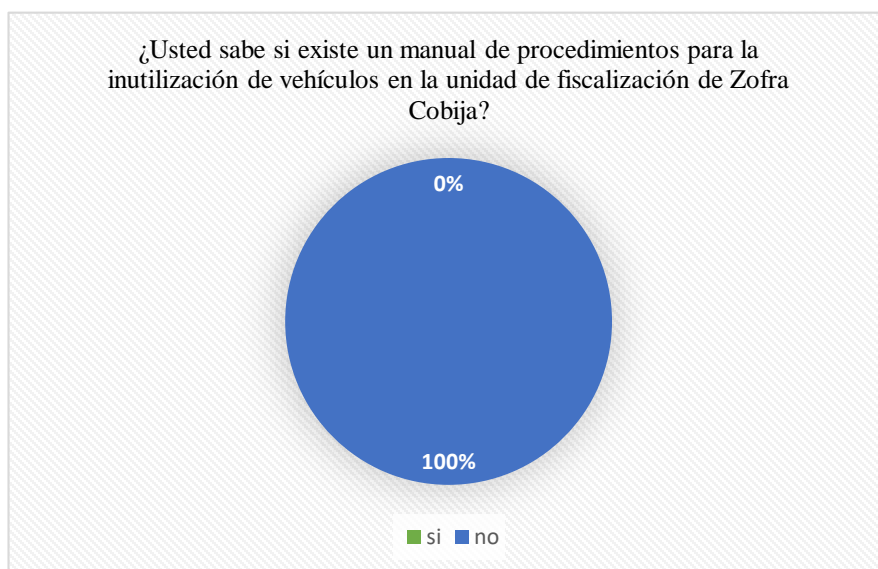


Figura 5. Grafica referente a la existencia de una Manual de Procedimientos.

En este segundo grafico nos indica que el 100% del personal de la unidad de fiscalización de Zofra Cobija tiene el pleno conocimiento de en dicha unidad no existe un manual de procedimientos de inutilización de vehículos. Cabe destacar que si continuamos con nuestro 100% de población encuestada ya que la gráfica 1 nos indica que el personal de la unidad de fiscalización si respondió la encuesta, siendo esto un dato positivo para la recolección de información.

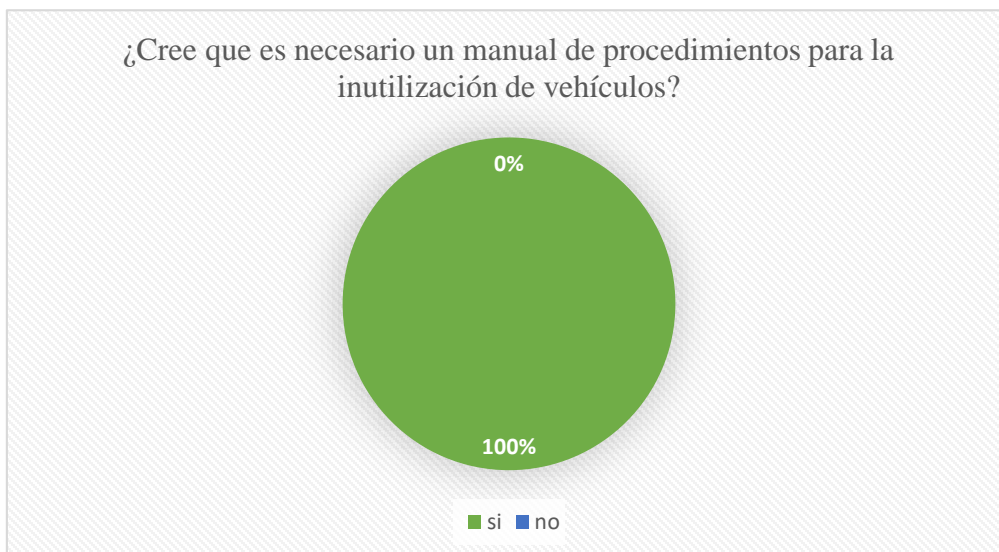


Figura 6. Grafica sobre la necesidad de implementar un manual de procedimiento para la inutilización de Vehículos.

El presente grafico nos indica que el personal de la unidad de fiscalización representado por el 100% cree que es necesario un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos. Entonces decimos que el presente trabajo tendrá un óptimo resultado tomando en cuenta que el fin del actual trabajo dirigido es poder analizar y elaborar un manual de procedimientos bien pensado y razonado para óptimos resultados.

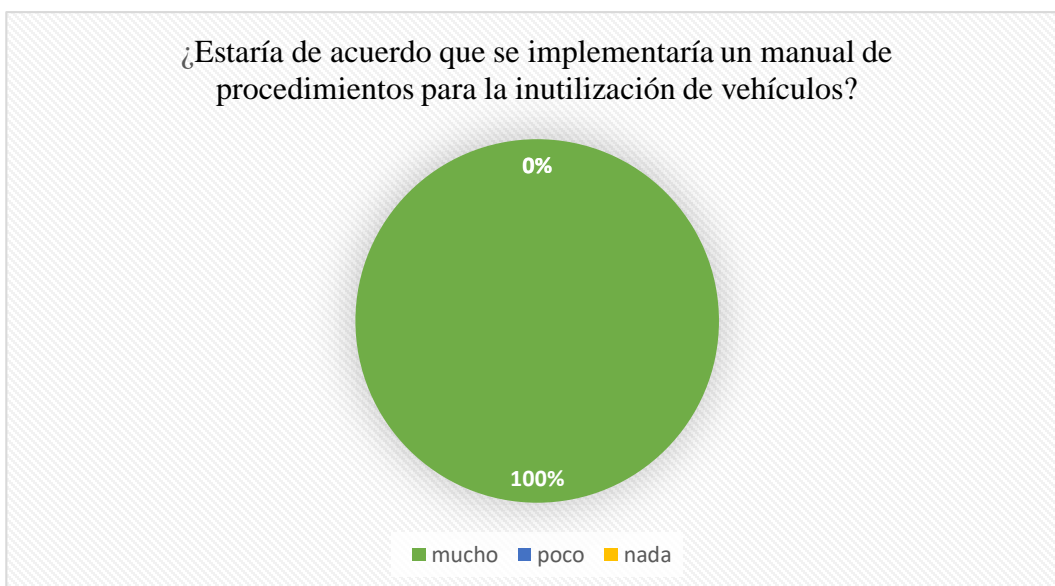


Figura 7. Grafica referente al acuerdo de implementar un Manual de Procedimientos.

Estos datos obtenidos nos indica que el 100% de la población encuestada indica que si está de acuerdo en que exista y se ponga a la practica un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos con el fin de que exista una mejora continua en la unidad de fiscalización y que repercuta de forma positiva a toda la institución a la cual forma parte (Zofra Cobija).

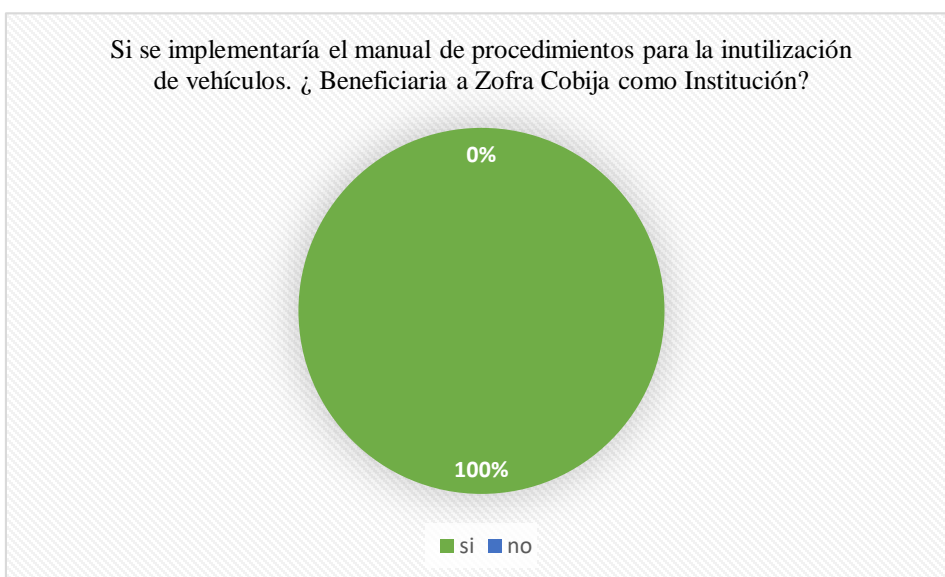


Figura 8. Grafica sobre el beneficio a Zofra Cobija de Implementar un Manual de Procedimientos.

En la presente grafica nos indica que el 100% de la población encuestada indica que si se implementaría un manual de procedimientos de inutilización de vehículos beneficiara de manera positiva indican las 11 personas que fueron encuestadas igual que nuestra población encuestada.

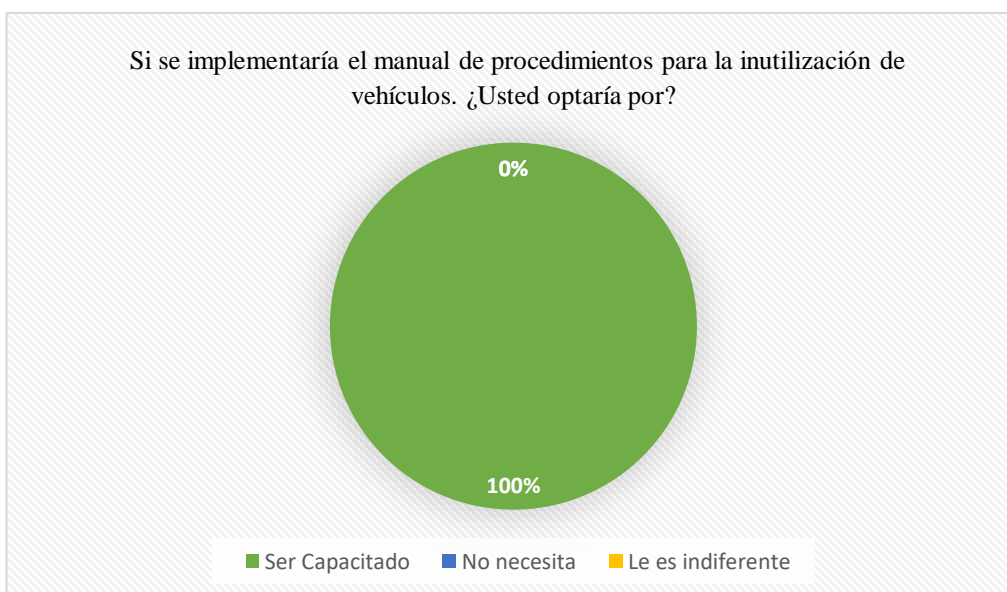


Figura 9. Grafica sobre la capacitación del Manuel de Procedimientos.

Estos datos obtenidos nos indican que el 100% si estaría dispuesto a ser capacitado si se llevará a cabo el manual de procedimientos de inutilización de vehículos en Zofra Cobija. Esto es algo muy positivo tomando en cuenta que el personal de la unidad de fiscalización si está dispuesta ser capacitada teniendo un resultado óptimo que repercutiría de manera positiva a la institución de Zofra Cobija.

9. Diagnostico o situación actual de la Institución



Figura 10. Instalaciones de Zofra Cobija. Recuperado de <https://www.zofracobija.gob.bo>.

9.1. Zona Franca Comercial e Industrial Cobija

La Zona Franca Comercial e Industrial Cobija o más conocida como Zofra Cobija fue creada mediante la ley 571 el 12 de octubre de 1983 con la finalidad de impulsar aceleradamente el desarrollo social y económico del departamento de Pando, por el lapso de veinte años en la ciudad de Cobija del departamento de Pando. La Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija (ZOFRACOBIIJA), es una entidad pública descentralizada, con personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 25933, el área de ZOFRACOBIIJA comprende el radio Urbano de la ciudad de Cobija, del departamento Pando, cuenta con un área perfectamente delimitada (instalaciones de ZOFRACOBIIJA), destinada a la realización de funciones administrativas, operativas y de depósito de mercancías, la cual está ubicada en la principal vía de ingreso y salida de mercancías de la Zona Franca. Asimismo, ZOFRACOBIIJA debe contar con instalaciones adecuadas para la administración aduanera, como ser instalaciones secundarias destinadas al ejercicio del control de ingreso de mercancía, en los Aeropuertos, vías de acceso a la Zona Franca de Cobija.

9.2. Misión, Visión y Valores

9.2.1. Misión

“Impulsar el desarrollo Industrial y Comercial en la Zona Franca de Cobija, para contribuir al Desarrollo Social y Económico del Departamento de Pando”.

9.2.2. Visión

“Ser una Entidad modelo de apoyo al sector Industrial y Comercial a nivel Nacional”.

9.2.3. Valores

- **Unidad.**
Es el conjunto de individuos que tiene el mismo propósito. Con la finalidad que la institución Zofra Cobija pueda cumplir sus objetivos previstos.
- **Dignidad.**
Implica respeto y estima que todos somos seres humanos que merecen igual en cualquier cambio que pueda existir en el tiempo y entorno.
- **Reciprocidad.**
Comprometidos con velar por los intereses de nuestro compañero de trabajo y consumidores de algunos servicios de nuestra institución.
- **Respeto.**
Tomar en cuenta que todos somos iguales sin importar el cargo que ocupemos dentro de nuestra institución.
- **Equilibrio.**
Estar siempre en armonía con el prójimo
- **Complementariedad.**
Respetar las ideas de los demás, los cuales nos sirven de beneficios

- **Transparencia.**
Ser positivos en toda decisión que tomemos lo cual inflación y genere cambios positivos en el entorno.
- **Compromiso.**
Comprometernos en cada función que realicemos sea pequeña o grande.
- **Ética.**
Inclinado a la disciplina al bienestar de cada persona que es parte de nosotros.

9.3. Estructura organizacional de Cobija

El siguiente organigrama es de todo el personal que forma parte de Zofra Cobija acabe destacar que el presente trabajo dirigido y el diseño del manual de procesos es para la unidad de Fiscalización.



Figura 11. Organigrama de Zofra Cobija.

9.4. Funciones de la unidad de Fiscalización en Zofra Cobija

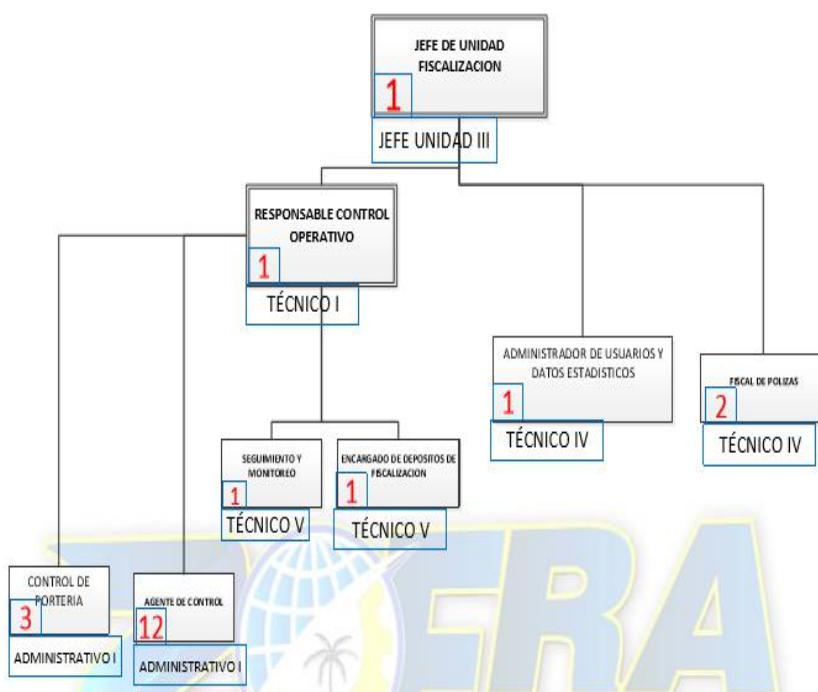


Figura 12. Funciones de la Unidad de Fiscalización. Datos obtenidos de la Institución ZOFRACOBIIJA.

- Responsable de la Unidad de Fiscalización de ZOFRACOBIIJA en actividades internas y externas.
- Velar que todas las actividades comerciales e industriales, cumplan con los requisitos de registrarse como usuario de ZOFRACOBIIJA para el goce y beneficio de la misma
- Coordinar y supervisar las acciones del personal bajo su dependencia.
- Coordinar con la administración de Aduanas, todos los aspectos técnicos con relación a los procedimientos operativos que conlleva ZOFRACOBIIJA a efectos de su cumplimiento.
- Fiscalizar las operaciones comerciales e industriales, velando por el cumplimiento de Reglamento de Ingreso de Mercancía de ZOFRACOBIIJA.
- Elevar informes obtenidos por el análisis de la documentación y/o por actividades realizadas por su unidad.

- Participar en las capacitaciones que se presenten en la Institución.
- Fiscalizar el registro de ingreso y salida de mercancía del recinto de ZOFRACOBIA y de los diferentes puestos de control, en el marco de las normas y procedimientos internos correspondientes.
- Supervisar los controles operativos a los diferentes Puestos de Control de ingreso de mercancías.
- Elaborar y presentar el POA individual.
- Elaboración del POA de la Unidad de Fiscalización.
- Remitir las pólizas observadas a la Unidad de Operaciones para su posterior corrección.
- Coordinar con todas las Áreas de las diferentes unidades operativas a fin de controlar que la internación de mercancía, de personas naturales o jurídicas que sean o no usuarios de ZOFRACOBIA sea realizada efectivamente por los respectivos puestos de control en el marco de la norma legal vigente.
- Realizar sus actividades con eficiencia y eficacia.
- Presentar informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.
- Conservar la confidencialidad de la documentación a la que tiene acceso, así como la que tiene a su cargo.
- Las demás funciones que le sean asignadas por la MAE.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley N° 1178 y sus Sistemas.

Cabe destacar que estas son las funciones generales que debe realizar la unidad bajo la supervisión de su inmediato superior.

Nota: Véase en anexo más detalladamente cada función que debe desarrollar cada funcionario. Se debe tomar en cuenta sea el puesto que tiene una persona toda la unidad tiene en mismo objetivo de velar por todas las actividades comerciales e industriales.

9.5. Análisis del entorno interno y externo sobre los procesos administrativos de la unidad de Fiscalización de Zofra Cobija

Para la buena toma de decisiones es necesario saber y tener un pleno conocimiento sobre lo que sucede en nuestro entorno interno y externo, este diagnóstico consiste principalmente en destacar las Fortalezas, Debilidades y Oportunidades, Amenazas o más conocido como el diagnóstico FODA.

9.5.1. Fortalezas

- Es la primera institución comercial e industrial.
- Apoyo entre las distintas áreas y unidades.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Ofrece atributos aduaneros.
- Impuestos aduaneros.
- Ambiente propio.
- Cuenta con recursos económicos para su crecimiento.
- Posibilidades de invertir en lo que sea necesario para su crecimiento.

9.5.2. Oportunidades

- Creación de un manual de procedimientos.
- Nuevos convenios.
- Nuevas alianzas.
- Representación como institución departamental.
- Apertura de nuevas sucursales.
- Ser la primera empresa en el mercado en la ciudad de Cobija.

9.5.3. Debilidades

- Falta de un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos.
- Ausencia de procesos bien establecidos.
- Ambientes y espacios mal aprovechados.
- Falta de capacitación en el personal.

9.5.4. Amenazas

- Modificaciones en normativa del mercado en el país.
- Distribución de recursos.
- Deficiencia y definición de procedimientos.
- Crisis económica en el departamento.

En conclusión, podemos decir que este análisis se realizó para tener un claro conocimiento del panorama un diagnostico general que nos ayuda a la buena toma de decisiones con la finalidad de que siempre exista una mejora continúa buscando hacer las cosas de la mejor manera. De tal forma después de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución tenemos un amplio conocimiento de donde se puede realizar mejoras ejecutando nuevos cambios positivos asimismo donde existe oportunidades y fortalezas para desarrollarnos eficazmente y que se vuelva un crecimiento continuo evitando descuidar nuestras fortalezas, siempre considerando llegar a cumplir nuestros objetivos establecidos.

10. Descripción del Trabajo Ejecutado

Tabla 2.

Descripción del trabajo ejecutado.

Descripción	<p>Se realizó una revisión archivística y una revisión documental utilizando fuentes primarias y secundarias. Cabe destacar que se realizó una investigación de todo el entorno que es la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija para tener un pleno conocimiento de todo el movimiento que se tiene y posteriormente se realizó nuevamente otra investigación documental y archivística de su situación actual de la unidad de fiscalización que forma parte de Zofra Cobija. Cabe destacar que toda esta información nos ayudó a desarrollar cuidadosamente analizando cada punto en el presente trabajo dirigido.</p>
Antecedentes	<p>Se pudo identificar el principal problema que posee la unidad de fiscalización responsable de la inutilización de los vehículos de la ciudad de Cobija del departamento de Pando. entonces decimos que el problema central de la unidad de fiscalización es que carece de un manual de procedimientos de inutilización de vehículos en Zofra Cobija del departamento de Pando. Asimismo se recolecto esta información por medio de revisión archivística, revisión documental y fichas de observación.</p>
Descripción del problema	<p>Se realizó con la finalidad de justificar el trabajo dirigido mediante estos tres interrogantes los cuales son: para que se está realizando este trabajo, que aportes brindara a la unidad de fiscalización y por ende a Zofra Cobija y quienes son los principales beneficiados con el manual de procedimientos. Las interrogantes se respondieron por medio de las encuestas y la observación utilizando como instrumentos los cuestionarios y las fichas de observación.</p>
Justificación	

Tabla 3. (Continuación)

Descripción del trabajo ejecutado

	Descripción
Objetivos	Se define el objetivo general en base al motivo y propósito del actual trabajo dirigido y los objetos específicos es una parte muy importante, son los pasos que se utilizaran para llevar acabo o cumplir nuestro objetivo general. (Diseñar un manual de procedimientos de inutilización de vehículos para la unidad de Fiscalización ZOFRA COBIJA)
Resultados previstos	Podemos decir que si se obtuvo resultados previstos o resultados que se espera tener del presente trabajo dirigido. Siendo esto un incentivo a desear desarrollar cuidadosamente, analizando cada punto elaborado con la única finalidad de que exista una mejora de la unidad de fiscalización.
Marco conceptual	Para desarrollar el marco conceptual se utilizó la revisión documental de libros, folletos, artículos relacionados con todo el presente trabajo. Asimismo, se desarrolló la sustentación teórica del trabajo de investigación en base a conceptos teóricos y otros contenidos básicos complementarios a los conceptos ya mencionados. A fin de mostrar de forma general el contenido del marco teórico
Diagnóstico.	Para la realización del diagnóstico situacional se analizó en base a toda la información recabada con la cual se desarrolló la investigación. Cabe destacar que se recolecto mucha información veraz y fidedigna utilizando varias técnicas de recolección. Revisión archivística, revisión documental, observación y por último la encuesta que se realizó solo a los 11 funcionarios que forman parte de la unidad de fiscalización a través de un cuestionario formal y bien estructurado.

Tabla 4. (Continuación)

Descripción del trabajo ejecutado

Diagnóstico.	Descripción
	Teniendo como respuesta mucha información. Positiva que nos ayudara a la buena toma de decisiones. Y posterior mente se realizó un análisis interno y externo con la matriz Foda con la única finalidad de tener un pleno conocimiento para que exista una mejora continua y por ende una buena realización del presente trabajo.

Nota: Análisis del documento ejecutado.

11. Propuesta Central

El presente trabajo dirigido propone a la unidad de fiscalización de la institución de Zofra Cobija. El manual de procedimientos para la inutilización de vehículos para la unidad de Fiscalización de Zofra Cobija está diseñado rigurosamente según las exigencias de la institución Zofra Cobija, así como a las exigencias de la unidad de Fiscalización proporcionándole un manual con la única finalidad de que exista una mejora continua en cada procedimiento y por ende en la misma unidad. Otorgando a la misma unidad herramientas para que puedan planificar, organizar, controlar y luego ejecutar según el manual que se les proporcionara.

11.1. Beneficiarios

11.1.1. Beneficiario directo

Los beneficiarios directos son los que participaran directamente en el proyecto, y por consiguiente se beneficiaran de su implementación, así como las persona que estarán empleadas en el proyecto, personas que tendrán acceso a nuevas oportunidades en la unidad de Fiscalización a través de la puesta en marcha del manual de procedimientos para la inutilización de vehículos otorgando remuneración justa, estabilidad laboral y los beneficios sociales de la ley.

- Propietario.
- Inversionista.
- Gerente.
- Personal de cualquier área.

11.1.2. Beneficiario indirecto

Los beneficiarios indirectos son los que participan de manera indirecta en el presente trabajo dirigido, si bien no se benefician con las ganancias de la institución que es Zofra Cobija, pero se benefician a través de la mejora que proporcionara el manual a la unidad de fiscalización por la institución en este caso serán los que adquieran un producto y servicio de Zofra Cobija unidad de fiscalización.

- Clientes indirectos
- Clientes directos
- Consumidores

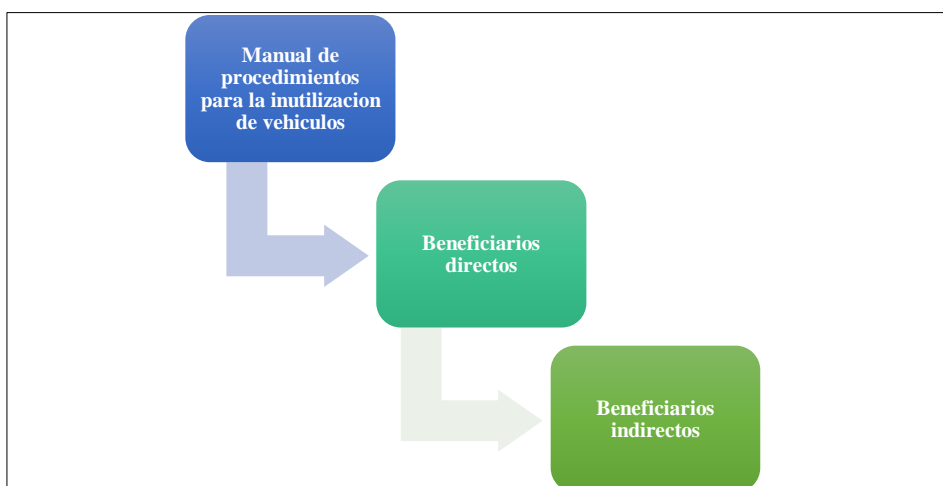


Figura 13. Esquema de beneficiarios con el Manual de Procedimientos.

11.2. Conformación del manual

El presente manual que se desea desarrollar se debe tomar en cuenta que este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la Organización
- Nombre oficial de la Organización
- Denominación y extensión. De corresponder a una Unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma
- Lugar y fecha de elaboración
- Numero de revisión
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma.

Para llevar a cabo el funcionamiento de las actividades del desarrollo de una Unidad de Fiscalización en la Institución de Zofra Cobija, mediante la situación planteada con anterioridad, es necesario determinar puestos de trabajo, participación y los pasos a seguir para el cumplimiento de la actividad. El instrumento que abarca todas las actividades, será el manual de procedimientos con el fin de brindar mayor eficiencia en el servicio ofertado de la unidad y por ende a la institución.

11.3. Portada

La portada es muy importante ya que es la presentación del manual, es la cubierta exterior delantera que cubrirá las hojas del manual, es donde transmite el porqué de la importancia de utilizarlo. Cabe destacar que también es el primer dato a conocer de cualquier investigación es donde se encuentra los datos del documento. Se basa en todo lo que es la presentación del documento donde se explicara lo más importante. Datos que proporcionan a lo visual sobre que trata de forma general y llamativa.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA
LA INUTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS EN
LA UNIDAD DE FISCALIZACION DE
ZOFRA COBIJA”**



UNIDAD DE FISCALIZACION

COBIJA – PANDO - BOLIVIA

Figura 14. Portada de Manual de Procedimiento.

11.4. Contenido

Es necesario que el manual tenga como primera hoja de contenido la misión de la institución que es la razón de ser de la institución y la visión a donde queremos llegar. Tomando en cuenta que es necesario que toda persona que utiliza esta manual tenga bien en claco cual es la misión y visión de la institución que es Zofra Cobija.



MISIÓN INSTITUCIONAL

Impulsar Aceleradamente el desarrollo industrial y comercial en la Zona Franca de Cobija, para contribuir al desarrollo social y económico del departamento Pando.



Activa
Ve a Cor

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser una entidad modelo de apoyo al sector industrial y comercial a nivel nacional.




Ac

Figura 15. Contenido del manual de Procedimientos.

11.5. Contenido del manual

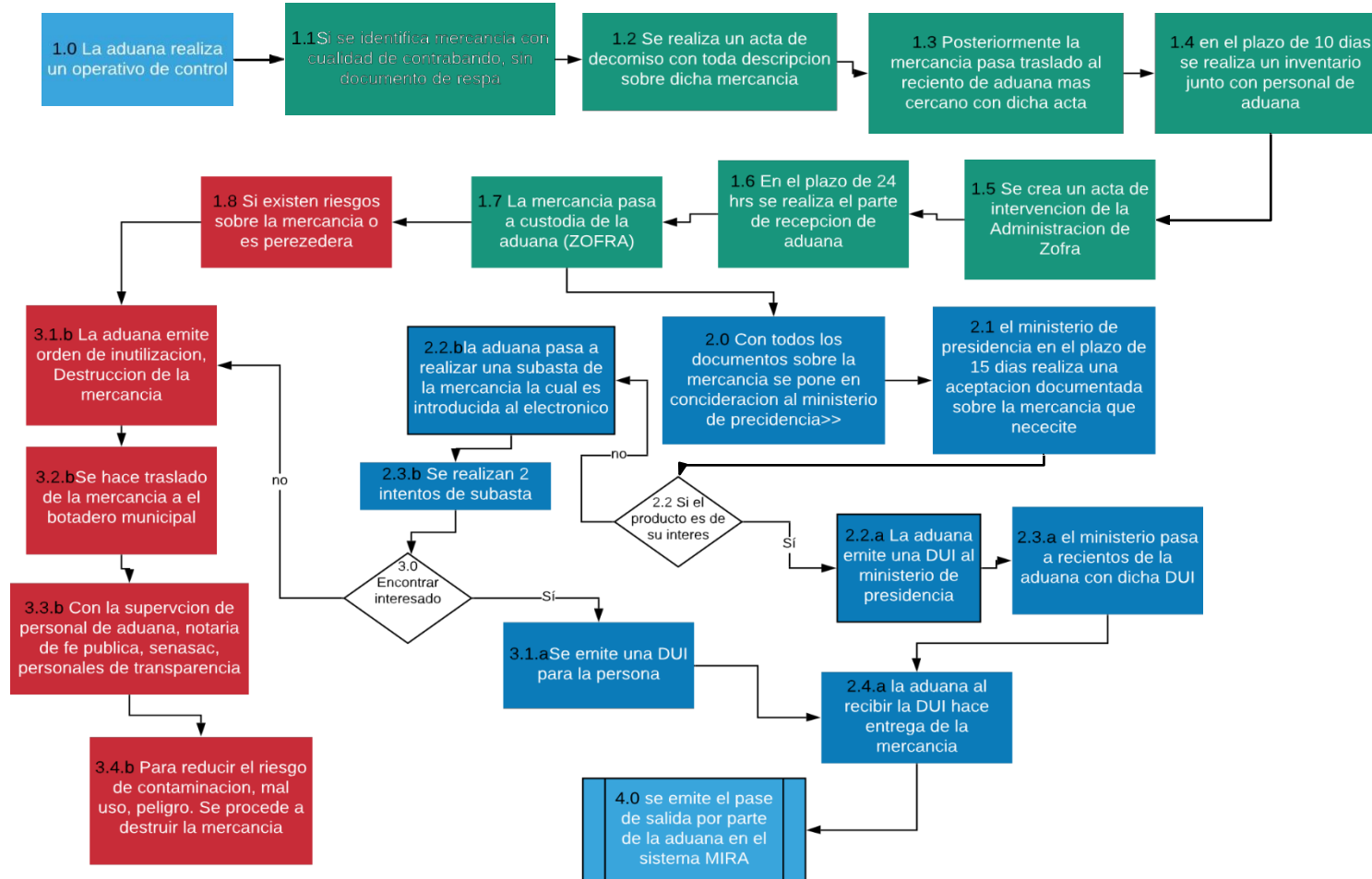


Figura 16. Flujograma de Manual de Procedimiento para la inutilización de vehículos en la Unidad de Fiscalización Zofra Cobija.

11.6. Procedimiento detallado del contenido

1.0 La aduana realiza un operativo de búsqueda, orden sobre mercancías transitarías. Se realizan operativos bastante a menudo para garantizar el orden de documentos sobre todo tipo de mercancías.

1.1 existe la posibilidad de encontrar mercancía sin respaldo ni documento que sustente su posesión de ser así se procede al siguiente paso

1.2 Se realiza un acta de comiso en la cual se introduce todo tipo de información acerca de la mercancía lugar hora fecha de captura y descripción en general

1.3 Posteriormente la mercancía pasa a ser trasladada al recinto de aduana más cercano en este caso es la zona franca de cobija

1.4 En el plazo de 10 días se debe dar a conocer la presencia de la mercancía en dicho recinto de tal manera se realiza un inventario junto con personal de aduana

1.5 Se crea un acta de intervención de parte de la aduana (ZOFRA) para dar a conocer la posesión de la mercancía en dicho recinto

1.6 En el plazo de 24 horas se espera el parte de recepción de aduana sobre la mercancía para tener posesión legal sobre ella

1.7 La mercancía pasa a ser adquirida, custodiada por la aduana(ZOFRA) con el control absoluto de su posesión

1.8 En este caso se revisa si la mercancía es útil o tiene tiempo de carnosidad para que haya riesgo de contaminación que si es el caso se recurre al paso 3.2.b

2.0 Con todos los Documentos de la mercancía puestos en orden se toma en consideración al ministerio de presidencia haciéndole saber sobre la posesión de la mercancía que tiene.

2.1. El ministerio de presidencia tiene un plazo de 15 días para hacerle saber a la aduana de su interés sobre la mercancía o algo en concreto que le sea de utilidad de esta

2.2. Se crea una interrogante sobre si el ministerio de presidencia si este ministerio querrá adquirir algunas o algo de las mercancías

- 2.3. En este caso el ministerio de presidencia está interesada en la mercancía al hacerle saber de su interés a la aduana esta emite una DUI con la cual tiene derecho sobre la mercancía
 - 2.4. El ministerio de presidencia pasa a recoger la mercancía a recintos de aduana (ZOFRA) con la DUI
 - 2.5. La aduana al recibir la DUI hace entrega de la mercancía y pasa a ser poseída por el ministerio de presidencia
 - 2.6. En este caso el ministerio de presidencia al no mostrar interés sobre la mercancía la aduana introduce información de la mercancía a su sistema electrónico de subastas
 - 2.7. Se realizan hasta 2 intentos de subasta en la búsqueda de personas interesadas sobre la mercancía
- 3.0 Esta es la interrogante en el proceso de subasta el cual se puede o no encontrar personas interesadas sobre la mercancía.
- 3.1. Este es el caso de encontrar persona interesada sobre la mercancía que lleva se le emite una DUI la cual da vuelta al paso 2.4.a
 - 3.2. Este es el caso de no encontrar persona interesada luego de haberse realizado las 2 subastas el cual de manera que la mercancía pasa por orden de aduana a ser inutilizada, tiene orden de destrucción
 - 3.3. Se hace traslado de la mercancía a el botadero, basurero municipal bajo orden y supervisión de aduana
 - 3.4. Se hace reunión de testigos, personales de transparencia de instituciones como aduana, notaria de fe pública y senasag en caso de si la mercancía es perecedera
 - 3.5. Se produce a destruir la mercancía para reducir riesgo de contaminación al uso o ilegalidades de tal manera termina este proceso sobre la mercancía no deseada
- 4.0 Este es el caso y el proceso que se sigue luego del paso 2.4. el cual consiste en realizar un parte de salida de la mercancía e ingresarlo al sistema MIRA de manera que la aduana ya no tiene posesión legal sobre esta y pasa a legalmente a terceras manos.

11.7. Contenido Publicitario

El contenido publicitario será la última parte de nuestra manual donde se mostrará información sobre la institución de Zofra Cobija donde a conocer más sobre la institución y la unidad de fiscalización como ser:

- **Página web de la institución**

Para darse a conocer como institución a la población no explorada.



Figura 17. Página web de Zofra Cobija. Recuperado de <https://www.zofracobija.gob.bo>.

- **Información sobre la institución**

Para tener una comunicación directa para quien desee saber sobre quiénes somos y que hacemos.



Figura 18. Información de Zofra Cobija.

- **Fotos y otros**

Esta parte del contenido será una parte sencilla pero muy llamativa porque se estará dando a conocer más la unidad de fiscalización sobre el trabajo que realiza y sobre el compañerismo de quienes forman parte de esta unidad.



Figura 19. Fotos unidad de fiscalización.



Figura 20. Fotos unidad de fiscalización.

11.8. Imagen personal

Es de gran importancia no descuidar la imagen de la institución, de los funcionarios tomando en cuenta que se llevara a cabo el presente manual desarrollado el cual tiene algunos procesos de riesgo por el cual se propone el actual uniforme y no desaprovechando el actual uniforme que se tiene describió en las siguientes imágenes.

- Camisa y pantalón del jeans
- Sombreros
- Botines
- Chalecos



Figura 21. Imagen corporativa.



Figura 22. Uniforme actual.

12. Evaluación y Resultados

12.1. Evaluación

La evaluación del proceso de elaboración de la propuesta se inclina a lo siguiente:

- La propuesta del manual de procedimientos de la inutilización de los vehículos es un documento completo donde muestra cada procedimiento que se debe realizar para llevar a cabo este presente manual que tiene una entrada y una salida que debe ser cumplida rigurosamente para que de esta manera se logre una mejora continua tanto en la unidad de fiscalización y por ende afectara de forma positiva a su entorno.

12.2. Resultados

El resultado del presente trabajo dirigido un trabajo de investigación donde se obtuvo datos e información veraz y fidedigna. Que ayudo de una manera muy importante a la elaboración del presente manual de procedimiento de inutilización ya mencionado en el punto anterior, que tiene la única finalidad de guiar al personal de fiscalización en las diferentes tareas que les será designadas permitiendo ser más eficientes como unidad. De acuerdo al desarrollo del trabajo dirigido en Zofra Cobija unidad de Fiscalización se logró obtener buenos resultados obteniendo información de la misma unidad y podemos decir que cada punto desarrollado fue bien analizado coherentemente con todos los reglamentos de exige el presente trabajo.

Conclusiones

A lo largo del presente trabajo dirigido y la respectiva investigación se pudo observar la falencia principal que posee la unidad de fiscalización de Zofra Cobija es que carece de un manual de procedimientos de inutilización de vehículos en la ciudad de Cobija por ende a través de este trabajo se pretende diseñar un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos. En conclusión, en el actual trabajo dirigido podemos comprobar que si existiese un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos existiría una mejora en la unidad de fiscalización de la Zona Franca beneficiando de manera positiva a su entorno.

Para llegar a nuestro objetivo general (Diseñar un manual de procedimientos de inutilización de vehículos para la unidad de Fiscalización ZOFRACOBIBA)

Se dio cumplimiento primero a nuestros objetivos específicos que consisten en:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual en la Unidad de Fiscalización de Zofra Cobija, considerando las funciones que realiza el Encargado de Depósito. En primera instancia correspondía saber lo que estaba pasando en nuestro entorno interno y externo si realmente era necesario realizar un Manual de Procedimientos para la Unidad de Fiscalización, de la información recabada por fuentes secundarias se realizó nuestro primer objetivo teniendo como resultado algo muy positivo y veraz proporcionándonos bastante información para realizar nuestro siguiente objetivo.
- Indagar los procedimientos y normas de inutilización de vehículos que aplica la Aduana Nacional de Bolivia, para establecer los lineamientos en y la estructuración del manual de procedimientos. En conclusión, este objetivo es muy importante debido a que se realizó como actividad, una revisión archivística minuciosa donde se recolecta información muy valiosa y posteriormente se realizó un análisis para definir cada procedimiento.

- Proponer el diseño del manual de procedimientos de inutilización de vehículos para la Unidad de Fiscalización Zofra Cobija. Excesivamente se analizó una investigación de mercado para saber si el manual iba a ser bien recibido y que el mismo iba ayudar de manera positiva a la unidad de Fiscalización.

En conclusión, podemos afirmar que si se llegó a realizar nuestros objetivos específicos el cual da cumplimiento a nuestro objetivo general.

Recomendaciones

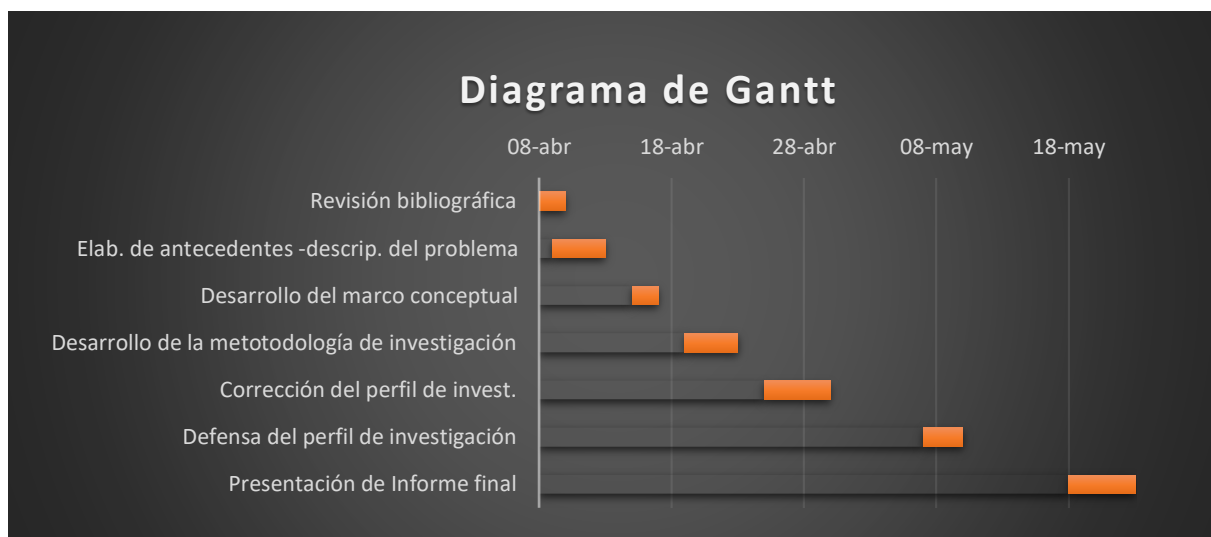
Se recomienda a la propietaria lo siguiente:

- Que pueda implementar el Diseño del manual de procedimientos de inutilización de vehículos para la unidad de Fiscalización Zofra Cobija con la única finalidad de que siempre exista una mejora continua.
- Tomar en cuenta todos los puntos realizados en el presente trabajo dirigido ya que se ha cumplimiento a nuestros objetivos especifico los cuales nos ayudan a dar cumplimiento a nuestro objetivo general.
- Por ultimo para que la institución que es Zofra Cobija específicamente la unidad de fiscalización pueda tener una mejora continua se debe tomar en cuenta todo el procedimiento del manual que ha sido bien pensado y analizado cuidadosamente.

Referencia

- Aduana Nacional (2014) *Reglamento de destrucción*. La Paz: CJ Ibañez
- Andrino, J. (2016) *Mecánica y entretenimiento simple del automóvil*.
- Chiavetato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavetato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Decreto Ley N° 25933 [Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural]. *Organización y Administración de ZOFRACOBIFA*. Art.42. (10 octubre 2000).
- Franklin, B. (2009). *Análisis, Diseño y Estructura*. México: McGraw-Hill. México. Recuperado de <https://significado.net/entorno>
- Keller, P. K. (2006). *Dirección del Marketing*. México.
- Koontz, H., Weihrich, H. (1998). *Administración*. (6ª ed.). México, McGraw-Hill.
- Kotler, P., Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P., Philip, M. (2006). *DIRECCION DE MARKETING*. México: PEARSON PRENTICE HALL.
- Ley N° 615. *Procedimiento para la Adjudicación, Entrega y Destrucción de las Mercancías*. [PAEDM]. Art. 4. (15 diciembre 2014). Bolivia.
- Muños, C. (2017). *Diccionario de Economía y Negocios Deloitte*. España: EspasaCalpe.
- Palma, J. (2010). *Manual de Procedimiento*. McGraw-Hill.
- Romero, R. (2012). *marketing*. México: aalfaomega.
- Salazar, J. (2017). *Nuevo diccionario enciclopédico universal*. México.
- Stoner, J. (1996). *Introducción a la Administración* (6ª ed.). México: Nancy Proyet.

Anexo

Anexo.**Anexo I****Cronograma de Desarrollo del Perfil.**

Anexo II**Datos para la Población**

UNIDAD DE FISCALIZACIÓN		
1	OSVALDO ALARCON	JEFE UNIDAD FISCALIZACIÓN
2	PEDRAZA	JEFE DE AREA CONTROL OPERATIVO
3	MANUEL	ADMINISTRADOR DE USUARIO Y DATOS ESTADISTICOS
4	SUSANA	CONTROL DE POLIZA
5	KENNEDY	ENCARGADO DE ALMACEN DE FISCALIZACIÓN
6	JILL	CONTROL DE PORTRIA
7	NAY	CONTROL DE PORTRIA
8	LLUSCO	CONTROL DE PORTRIA
9	RIOMAR	AGENTE DE SEGURIDAD
10	PEDRO	AGENTE DE SEGURIDAD
11	ROJAS	AGENTE DE SEGURIDAD

Anexo III

**ENCUESTA SOBRE PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTO PARA LA INUTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA UNIDAD
DE FISCALIZACIÓN DE Zofra Cobija**

Buenos días (tarde, noche) dedíquenos unos minutos para completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas con fines únicamente académicos. La encuesta dura aproximadamente 5 min.

1. ¿Usted trabaja en Zofra Cobija?

- a) Si
- b) No (si su respuesta es no fin de la encuesta)

2. ¿Usted sabe si existe un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos en la unidad de fiscalización de Zofra Cobija?

- a) Si
- b) No

3. ¿Cree que es necesario un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos?

- a) Si
- b) No

4. ¿Estaría de acuerdo que se implementaría un manual de procedimientos para la inutilización de vehículos?

- a) Si
- b) No.

5. Si se implementaría el manual de procedimientos para la inutilización de vehículos. ¿Beneficiaria a Zofra Cobija como Institución?

- a) Mucho.
- b) Poco.
- c) Nada.

6. Si se implementaría el manual de procedimientos para la inutilización de vehículos. ¿Usted optaría por?

- a) Ser capacitado
- b) No necesita.
- c) Le es indiferente

Muchas Gracias

Anexo IV**Personas Encuestadas**

Figura 23. Encuesta Funcionarios de ZOFRACOBIIJA.

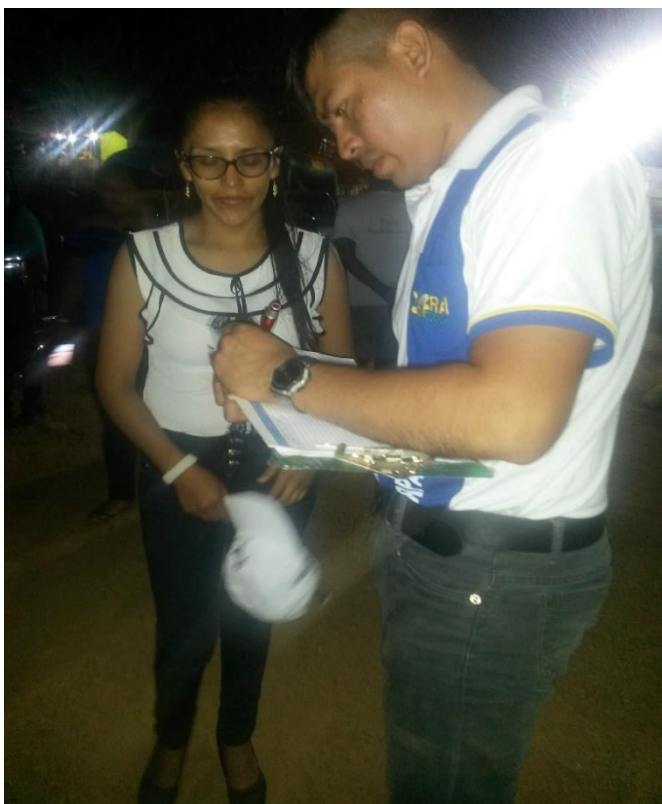


Figura 24. Encuesta Funcionarios de ZOFRACOBIIJA.



Figura 25. Encuesta Funcionarios de la Aduana Nacional.



Figura 26. Encuesta Funcionarios de la Aduana Nacional.



Figura 27. Lugar de inutilización de Vehículos ZOFRACOBIIJA.

ANEXO PARTE 2

DOCUMENTOS