

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Modalidad de titulación para optar el Grado de Licenciatura
Curso de Actualización Programa P.E.T.A.E.N.G. 14va. Versión

MONOGRAFÍA:

IMPLEMENTACIÓN DE ARCHIVO DIGITAL EN LA
AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS ASIMEX SRL

POR: JOSÉ LUIS QUISBERT VARGAS

La Paz – Bolivia

2021

DEDICADO A:

Mis padres, Rogelio en especial a mi madre Lucia (†) quien quiso verme profesional en algún momento de mi vida.

Mis hermanos: Wilfredo, Margarita y Verónica por su amor y dedicación en mi formación humana y profesional.

A mi esposa Eva Martha, y mis Hijos: Luis Alejandro y Anthony Vladimir. Por su amor, alegría y ocurrencias que me traen a diario.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi amada esposa Eva Martha por el apoyo incondicional e impulsora para concluir una nueva etapa de mi vida.

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	3
1.1 IDENTIFICACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	5
1.1.1 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	6
1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	7
1.3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	7
1.3.3.1 METODOLOGÍA.....	7
1.3.3.2 MÉTODO.....	8
□ MÉTODO INDUCTIVO.	8
□ MÉTODO CRONOLÓGICO	8
1.3.3.3 TÉCNICA.....	8
□ LA OBSERVACIÓN.....	9
□ LA ENTREVISTA	9
□ TÉCNICA GRAFICAS	10
1.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4.1 ALCANCE ACADÉMICO	11
1.4.2 ALCANCE GEOGRÁFICO.....	11
1.4.3 ALCANCE INSTITUCIONAL.....	11
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO	12
2.1 EMPRESA.	12
2.1.1 CONCEPTO DE EMPRESA.....	12
2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS	13
2.2.1 POR EL ORIGEN DE LOS PRODUCTOS QUE OBTIENEN.....	13
2.3.1 EN CUANTO A LOS OBJETIVOS.....	15

2.3.2	EN CUANTO A LA ADMINISTRACIÓN	16
2.3.3	EN CUANTO AL DESEMPEÑO INDIVIDUAL	16
2.4	EFICIENCIA Y EFICACIA	16
2.5	PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	17
2.5.1	DIVISIÓN DE TRABAJO	17
2.5.2	ESPECIALIZACIÓN	19
2.5.3	JERARQUÍA	19
2.5.3.1	AUTORIDAD	19
2.5.3.2	RESPONSABILIDAD	20
2.5.3.3	DELEGACIÓN	20
2.5.4	AMPLITUD ADMINISTRATIVA	22
2.5.5	CENTRALIZACIÓN VERSUS DESCENTRALIZACIÓN.....	23
2.5.5.1	CENTRALIZACIÓN	23
2.5.5.1.1	VENTAJAS DE LA CENTRALIZACIÓN	23
2.5.5.1.2	DESVENTAJAS DE LA CENTRALIZACIÓN.....	24
2.5.5.2	DESCENTRALIZACIÓN.....	24
2.5.5.2.1	VENTAJAS DE LA DESCENTRALIZACIÓN.....	26
2.5.5.2.2	DESVENTAJAS DE LA DESCENTRALIZACIÓN	26
2.6	ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO.....	27
CAPITULO 3. MARCO INSTITUCIONAL		28
CAPITULO 4. MARCO PRACTICO		31
1.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	31
2.	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO.....	32
2.1.	CLASIFICACIÓN.....	32
2.2.	ORDENAMIENTO.....	32
2.3.	UNIDAD DE CONSERVACIÓN.....	32
2.4.	PLAZOS DE CONSERVACIÓN	33
3.	LUGARES DE ARCHIVO	33
4.	CONDICIONES DE SEGURIDAD.....	33
DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS.....		34
□	GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS	34

2. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	35
2.1. PROCESOS DE ESCANEEO	35
2.2. PERIODICIDAD DE MIGRACIÓN	35
2.3. CONSERVACIÓN.....	36
3. SEGURIDAD Y ACCESO.....	36
4. TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS DIGITALES A LA ADUANA NACIONAL.....	36
SERVICIO DE ARCHIVO	38
1. LEGALIZACIONES	38
2. CERTIFICACIONES	38
3. AUTENTICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DIGITALIZADOS	39
INCUMPLIMIENTO.....	39
CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1 CONCLUSIONES	40
5.2. RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	42

RESUMEN EJECUTIVO

Uno de los problemas que afecta la agencia despachante de aduanas ASIMEX S.R.L. es el manejo inadecuado archivístico por ser una empresa de poca trayectoria, pero con crecimiento en el mercado laboral. La experiencia que tiene en asesoramiento en comercio exterior y es una de las fortalezas y que promete crecimiento.

El rol que cumple el tratamiento archivístico dentro del ámbito administrativo y organizacional en las empresas, influye directamente en el óptimo desarrollo de las actividades que allí se desempeñan.

El archivo, como fuente primordial de la información, es la unidad administrativa más importante en las instituciones públicas y privadas de cualquier país o nación, se encuentra enmarcado dentro de un proceso histórico, que nos permite tener conocimiento de nuestro pasado, entender nuestro presente y proveer el futuro, es por ello que los archivos siempre han tenido importancia a lo largo de los años.

Sin embargo, el manejo documental en las empresas privadas ha presentado una problemática desde sus inicios de apertura como empresas comerciales y de

servicio a no tener conocimiento de la importancia de todos los documentos las personas naturales van manejando empíricamente la administración de sus negocios, lo cual ha desencadenado en graves consecuencias posteriores pagando multas, contravenciones, etc. A causa de la pérdida de información documental y otros.

El acceso documental, se enfrenta constantemente a un problema, como es la identificación, valoración y selección de importantes cantidades documentales. Esto dio paso al nacimiento de la Gestión Documental, comenzando con el reconocimiento de la Archivística como una ciencia.

Ciencia ¿por qué? - Según se determina en el congreso de Londres de 1980, se trata de una “ciencia en formación”.

Se considera ciencia por las características:

- a) Posee un objeto.
- b) Posee un método, compuesto por un conjunto de principios teóricos y procedimientos prácticos.
- c) Posee una finalidad la de hacer recuperable la información documental para su uso.

La presente monografía contiene una propuesta, para la organización documental y la implementación de archivo digital de la agencia despachante de aduana ASIMEX SRL. con el objeto de optimizar el manejo de la misma y tener la información a mano en cualquier momento.

Una empresa bien organizada administrativamente, debe contar no solo con un archivo de gestión adecuado, sino también con un archivo central, que permita regular las normativas en las que se deberá proceder a realizar la transferencia de la documentación a la Aduna Nacional de Bolivia.

Por momentos entender el manejo del archivo o gestión documental tiende a ser una tarea un tanto compleja, debido a los conceptos que se manejan al ejecutar los procesos de administración de la información.

INTRODUCCIÓN

Bolivia caracterizada por ser un país consumidor, en la última década se ha incrementado de manera notable las importaciones, sobre todo del continente asiático, americano y otros. Actualmente las importaciones son provenientes de la república popular de china, lo que motivo la creación de empresas especializadas en importaciones de diferentes artículos de consumo, debido al elevado flujo comercial entre ambos países, por ser china unos de los países que realiza la fabricación de productos a gran escala y en costos competitivos con la competencia. Por ende, se vio la necesidad de especializarse en el manejo logístico global de todo lo que implica la compra del producto, servicios logísticos de transporte multimodal, tanto marítimo como terrestre hasta llegada a recintos aduaneros en el territorio boliviano.

Una vez cumplida todo este proceso se realiza la nacionalización de mercaderías para el consumo a través de trámites aduaneros de importación y/o nacionalización de todo tipo de mercancías que son realizadas por empresas autorizadas por la Aduana Nacional de Bolivia que son las Agencias Despachantes de Aduana.

Este proceso de importación, genera la emisión de diversos tipos de documentos, los cuales, de acuerdo a la normativa internacional de comercio exterior, son requisitos indispensables para el manejo de distintas clases de productos y mercaderías, las cuales se hallan normadas y reguladas mediante los tratados y convenios de la Organización Mundial de Comercio (OMC), que basa su labor en la nomenclatura arancelaria.

Por lo expuesto con anterioridad, resulta necesario que la documentación que día a día, se va generando en toda empresa debe encontrarse organizada, desde su creación en el archivo de gestión hasta su transferencia a archivo central para su custodia de la Aduana Nacional de Bolivia.

Uno de los principales problemas de la empresa es el manejo archivístico de documentos de importación, si bien cada despacho tiene una carpeta física estas son susceptibles de pérdidas de algún documento de importancia, pero por la falta de compromiso del personal, falta de capacitación, personal no especializada en el área por falta de

estructura organizacional, manuales de organización y funciones todo esto son causas que deben ser subsanadas en forma inmediata y adecuada.

Todas estas debilidades podrían afectar en el crecimiento y organización que tiene la empresa por causa del poco conocimiento administrativo. Sin duda alguna el presente trabajo pretende mejorar a través de la organización documental, implementando el archivo digital mediante software especializada en crear, recibir, digitalizar, clasificar, almacenar, buscar, conservar en su base de datos y recuperar documentos digitales en un modo eficiente y sencillo para el buen manejo archivístico de la empresa.

Asimex es una empresa de servicios que realiza la actividad despachos aduaneros y gestiones inherentes a operaciones de comercio exterior. Constituida de tipo societario: de Sociedad de Responsabilidad Limitada, con NIT: 376043023 matricula de funcionamiento de fundempresa: 409470.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

CAPITULO 1.

ASPECTOS GENERALES

1.1 IDENTIFICACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

La agencia despachante de aduana ASIMEX SRL, al ser una Empresa Privada que tiene la función principal de elaborar, suscribir, presentar las declaraciones de mercancía en la forma oportuna y en los medios que señala la Aduana Nacional y las disposiciones legales aduaneras. Genera un acervo documental un tanto particular, debido a que la documentación generada, requerida en cualquier momento, por su valor e importancia (valor legal, contable, administrativo). sin embargo, toda esta documentación, se halla dispersa en cada área de trabajo conforme el tramite realizado encontrándose además organizada de acuerdo al criterio personal de cada encargado lo que provoca:

- Duplicidad en documentos, por doble impresión impresiones, y/o fotocopias.
- Hacinamiento documental y perdida de información.
- Desconocimiento sobre el tratamiento archivístico por parte del personal administrativo.
- Demora en la búsqueda de la información al momento de ser requeridas por los clientes o entes fiscalizadores.
- Uso inadecuado del mobiliario existente en la empresa.
- Falta de infraestructura para el área de archivo.
- La impericia en el manejo de la información existente del archivo a provocado en ocasiones desorden y perdidas de documentos.

1.1.1 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Por lo expuesto con anterioridad, resulta determinante organizar la documentación a través de archivo digital en la empresa “ASIMEX SRL”, aplicando una normativa y lineamientos concretos, para disponer de la información de una manera ágil, adecuada y eficiente al momento de ser requerida.

1.2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA

En virtud a las consideraciones anteriores e llega al siguiente planteamiento.

La aplicación del tratamiento y digitalización archivístico, en los documentos de la agencia despachante de aduana ASIMEX SRL, ¿solucionara la desorganización documental, contribuyendo al acceso rápido, fácil, eficiente y confiable de la información para la toma de decisiones al momento de ser requerida por los clientes, aduana, impuestos nacionales etc.?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementación de archivo digital en la Agencia Despachante de Aduanas ASIMEX SRL

1.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Uniformar la clasificación, orden, registro y acceso de los documentos generados en las operaciones aduaneras.
- Facilitar las acciones de Control Posterior ejercidas por Fiscalización Aduanera.
- Inducir que los archivos se constituyen en fuente de información.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

A pesar de que las importaciones y exportaciones han generado importantes aportes en el desarrollo económico. También es cierto que no todas las empresas han logrado sobrevivir, lograr la viabilidad económica es el gran reto que tienen todas las empresas, para esto es necesario tener zanjadas varios factores entre las más importantes es el manejo administrativo, económico, financiero y legal.

Estos factores son sumamente importantes cada una enmarcada en su rama de gran ayuda para la empresa, puesto que con estos pilares la empresa puede sobre salir y afrontar a cualquier adversidad.

No está más por decir que para un mejor desenvolvimiento empresarial es el personal operativo de cada empresa, cuida a tus empleados que ellos cuidaran a tus clientes.

1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

A lo largo del tiempo se van creando empresas nuevas con la finalidad de poder crecer en el mercado laboral teniendo varias competencias en el mismo rubro para una empresa de crecimiento requiere asesoramiento administrativo con instrumentos que realizaran el mejoramiento y desarrollo de sus actividades de manera eficiente.

La implementación de archivo digital nos permitirá tener la información adecuada de cada operación teniendo una base de datos de las operaciones realizadas durante la gestión, nos evitará duplicidad de documentos además de obtener un mejor desempeño operativo.

Estos archivos estarán disponibles para cualquier tipo de circunstancia en caso de que se requiera por alguna institución pública y/o privada (Aduana Nacional, Fiscalización, Impuestos Nacionales, Importador).

1.3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Representa la parte donde se muestra el “como” se van a lograr los objetivos de investigación, identificado los métodos, y las técnicas de investigación que fueron utilizadas.

1.3.3.1 METODOLOGÍA

La metodología es el área de conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas, la metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos (Barrera, 2000). El fin esencial del marco metodológico es el que se sitúa a través de un lenguaje claro y sencillo los métodos e instrumentos que se emplearon, así como el tipo y diseño de la investigación.

Sujetos vinculados a la investigación. Son el personal de la empresa, quienes serán los beneficiarios con el presente trabajo.

Las fuentes de información obtenidas para realizar el presente trabajo se consideraron de las fuentes primarias y fuentes secundarias.

Fuentes primarias, fueron recabadas directamente del personal de la empresa viendo las actividades cotidianas que realizan cada uno de ellos.

Fuentes secundarias, fueron constituidas por la información bibliográfica y documentos de ayudarán y serán utilizadas para efectos teóricos y referencias que contextualizaron el objeto de estudio.

1.3.3.2 MÉTODO

- **MÉTODO INDUCTIVO.**

El método utilizado para el trabajo fue el *método inductivo*, Es una forma de razonamiento que va de los hechos concretos y particulares para llegar a establecer principios generales. Se hace una síntesis que consiste en ir de lo simple a lo compuesto; de las partes al todo. También es definido como el proceso por el cual a partir de situaciones de carácter particular se llega a conclusiones de tipo general. (Saravia, 2006)

En este proceso en principio se recopiló información bibliográfica para luego estructurar el marco teórico.

- **MÉTODO CRONOLÓGICO**

Se aplicó este método cronológico, llamado también como método histórico que consiste en hacer un seguimiento de todo el proceso de desenvolvimiento de las etapas sucesivas del desarrollo, las causas y consecuencias, llegando hasta el mismo origen del tema de estudio (Saravia, 2006) .

Se realizó el seguimiento de cada operación y como se va adjuntando, recuperando los documentos y se va creando una carpeta. Para realizar el servicio de importación de diferentes clientes.

1.3.3.3 TÉCNICA

La técnica como forma o procedimiento particular o manera especial para realizar aplicar el método que se describió realizando el conjunto de operaciones prácticas e

instrumentales para llevar a cabo las distintas etapas de desarrollo. Por cuanto, los conjuntos de técnicas realizaran la ejecución del método.

De acuerdo a lo antes señalado las técnicas utilizadas para el desarrollo de la presente monografía fueron los siguientes:

- **LA OBSERVACIÓN**

En lo que respecta a la observación esta fue directa, para poder emitir un criterio al momento de realizar el análisis situacional de la documentación, para ello se visitó el deposito, donde se encuentra la mayor cantidad de documentos, así como la oficina principal, se solicitó documentación que ayude a la monografía a llevar a cabo ciertas actividades, como ser organigramas para conocer la estructura organizacional de la empresa el manual de funciones o de procedimientos.

- **LA ENTREVISTA**

Si bien la entrevista, realizado la reunión de dos o más personas para dialogar sobre un asunto con propósitos de estudio o la visita que se hace para solicitar la opinión de alguien sobre un tema, también se puede definir como:

La entrevista consiste en la obtención y registro de datos e información esencialmente primaria, mediante el contacto personal con la fuente, que puede ser una persona o un grupo de personas, a través de conversaciones de naturaleza profesional o técnica sobre el tema que estamos investigando. Es una técnica aplicada en forma de dialogo y sometida a una dirección sistemática, que está orientada a la obtención de material de primera mano en la investigación.

Uno de los propósitos de esta técnica es identificar las motivaciones actitudes, las opiniones y los conocimientos que tienen los entrevistados con relación al tema de investigación.

Con la presente técnica se realizó la entrevista personal, directamente de persona a persona, existiendo un contacto entre el entrevistador y el entrevistado. En este caso se realizó la entrevista personal al gerente propietario el cual me dio a conocer las acefalías que existían en su empresa. Que el por su parte está en coadyuvar la ayuda necesaria

para la implementación de archivo digital y organización documental, para el buen funcionamiento de la empresa. Con ello se busca averiguar las relaciones laborales y la disposición del personal, averiguar la disponibilidad y factibilidad de crear un Archivo e implantación de archivo digital.

- **TÉCNICA GRAFICAS**

La expresión a través de los gráficos es muy común y utilizada en muchas investigaciones sociales.

Las técnicas graficas representan aquel procedimiento operativo mediante el cual los conceptos teóricos, hechos y fenómenos de la realidad son expresadas en figuras o gráficos que permiten una mayor comprensión y entendimiento de los mismos.

La transcripción de la teoría o de los hechos de la realidad en gráficos requiere de la aplicación de capacidades tanto analíticas, creativas y reflexivas, mediante la aplicación de diferentes paquetes de software para el diseño de las diferentes figuras.

La técnica grafica a ser aplicada en el presente trabajo será de acuerdo a su clase, con la ayuda de la gráfica según su estructura. - más específicamente diagramas de procedimientos y de flujos.

- Diagramas de procedimientos. - Conocidos también como Flujogramas o flujos de procedimiento, sirven para representar gráficamente las etapas secuenciales de un procedimiento, identificado el orden de las etapas, los responsables de cada etapa, las acciones u operaciones que se realizan en cada etapa a través de figuras estandarizadas.
- Diagrama de flujo. - Son aquellos gráficos diseñados con el propósito de representar visualmente un conjunto de etapas secuencias y recorridos por donde fluye la información.

1.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 ALCANCE ACADÉMICO

El trabajo analiza la importancia que desempeña la administración en la actividad de la empresa, específicamente la aplicación que tiene la función organizacional y manejo de instrumentos administrativos para la correcta organización documental y posterior digitalización n de documentos en una base de datos. .

1.4.2 ALCANCE GEOGRÁFICO

El trabajo de campo se realizó en la Agencia Despachante de Aduana ASIMEX SRL, ubicada en el departamento de La Paz, av. 20 de octubre, Nro. 2151, Zona: Sopocachi, La Paz, Bolivia.

1.4.3 ALCANCE INSTITUCIONAL

Las disposiciones de este documento alcanzan al despachante de aduana independiente y a la Agencia Despachante de Aduana ASIMEX SRL, incluye al personal encargado de la parte de archivos, en el marco al cumplimiento de sus actividades, dentro de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPITULO 2.

MARCO TEÓRICO

2.1 EMPRESA.

2.1.1 CONCEPTO DE EMPRESA

“La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”¹

Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una organización de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social”

La empresa es una organización formada por recursos humanos, materiales y capital, con el objetivo fundamental de producir bienes y servicios para obtener utilidades.

*La empresa*² (Ayaviri, 2003) es una organización económica destinada a producir bienes, venderlos y obtener un beneficio. Es el eje de la producción al menos en su forma contemporánea, pues a través de ella se realiza todo el proceso productivo.

También se entiende empresa a una organización construida por personas naturales, sucesiones indivisas o personas jurídicas, que se dediquen a cualquier actividad lucrativa de extracción, producción, comercio o servicios industriales, comerciales o similares, con excepción d las asociaciones y fundaciones que no tienen dicho fin lucrativo.

¹CHIAVENATO Idalberto “Empresa - Clasificación” Pág. 4 Editorial Mc Graw Hill, 1993 Colombia.

²AYAVIRI, García Daniel “Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles” Pág. 22- 25 / Producciones Graficas “N-DAG”, 2003 Oruro - Bolivia

2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

2.2.1 POR EL ORIGEN DE LOS PRODUCTOS QUE OBTIENEN.

Atendiendo al origen de los productos que obtienen las empresas, se observa que pueden actuar en alguno de los sectores.

CLASIFICACIÓN DE EMPRESA

POR EL ORIGEN DE LOS PRODUCTOS QUE OBTIENEN

SECTOR	ACTIVIDADES
Primario	<ul style="list-style-type: none">• Extractivas mineras• Agrarias y forestales• Ganaderas y pesqueras
Secundario	<ul style="list-style-type: none">• Industriales• Constructoras
Terciario	Servicios <ul style="list-style-type: none">• Financieras• Turismo y hostelería• Profesionales libres

Las empresas del sector primario, obtiene su producción directamente de la naturaleza, utilizando las materias primas en su estado natural. Tal es el caso de las empresas mineras y de cantería, exportación de canteras y graveras, que explotan directamente el suelo tal y como se encuentra en su estado natural. Del mismo modo ocurre con las empresas agrarias y forestales, que hacen uso de las materias primas que proporcionan los cultivos y los bosques y, en la misma forma, las que utilizan animales y pesca, ya que sea para la venta directa de los mismos o previa su elaboración, en mayor o menor medida.

El sector secundario está integrado por aquellas empresas que hacen uso, para conseguir la elaboración de sus productos, de otros productos que les suministran empresas del sector primario y que, normalmente, van a transformarlos. Dada la complejidad de empresas que se encuentran incluidas en el sector secundario, puede observarse la existencia de empresas que utilizan materiales que les son suministros por otras empresas del mismo sector. Tal como ocurre con todas las empresas dedicadas a montaje o ensamblaje.

En el sector terciario quedan incluidas aquellas empresas que prestan servicios, tales como las empresas comerciales cuya finalidad principal consiste en poner los productos elaborados por los sectores primarios y secundario a disposición de los demandantes, generalmente consumidores finales, en el lugar más adecuado, en el momento más oportuno y en las mejores condiciones posibles de precio, calidad y cantidad prestando un auténtico servicio de intermediación.

Como puede observarse cada uno de los sectores indicados se subdivide, a su vez, en subsectores, pudiéndose llegarse, en diferentes subdivisiones, hasta el grado que interese al estudio a realizar en cada caso.

Las empresas se clasifican en:

- Por su naturaleza
- Por su organización
- Por su tamaño

Según su naturaleza. - las empresas se clasifican en: industriales, comerciales y de servicio.

- **Industriales:** Es donde se usa la materia prima, para transformarla en producto, haciendo uso del factor humano y maquinarias, al finalizar el proceso es comercializado el producto, transforma la materia prima en un producto terminado (productos útiles para ser consumidos, es decir para satisfacer necesidades humanas).

- **Comerciales:** Una empresa comercial compra mercaderías en general luego incluyendo sus gastos y un margen de utilidad las venden, algunas de las mismas condiciones que los adquieren y otras lo mejoran en su presentación. Estas empresas son intermediarias entre los productores y consumidores.
- **Servicios:** Prestan la función económica de servicios públicos que comprenden todas aquellas empresas gubernamentales, descentralizadas o privadas dedicada a la prestación de servicios comunes y generalizadas de naturaleza variada.

Según su organización. - se clasifican en: Unipersonales y sociedades. **Unipersonales.** - son las empresas con un solo dueño y se denominan “Personas Naturales”, quien es responsable de todos los actos y obligaciones concernientes a su empresa.

- **Sociedades.** - estas empresas cuentan con más de un dueño o socios, y se denominan “Personas Jurídicas”, existen diferentes clases de sociedades (S.A. – S.R.L. – S.C. – S.C.S. –S.C.A. – SOCIEDADES ACCIDENTALES)

2.3 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS COMUNES A LAS ORGANIZACIONES (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración)

Todas las instituciones son organizaciones y tienen una dimensión administrativa común. Drucker destaca tres aspectos principales en las organizaciones³.

2.3.1 EN CUANTO A LOS OBJETIVOS

Las organizaciones no viven para sí mismas, solo son medios u órganos sociales que pretenden la realización de una tarea social. La supervivencia (objetivo típico de la especie biológica) no es un objetivo de la organización. El objetivo de la organización está fuera de ella, y es siempre una contribución específica para el individuo y la sociedad.

Si la organización no define con claridad sus objetivos, no habrá posibilidad alguna de evaluar los resultados ni su eficiencia, no existe un proceso científico para establecer los

³ Peter F. Drucker. Tecnología, Gerencia e sociedade, Petropolis: Vozes, 1973, p. 104.

objetivos de una organización. Los objetivos son juicios de valor, escalas de prioridades en la atención de las necesidades de la comunidad por la organización.

2.3.2 EN CUANTO A LA ADMINISTRACIÓN

Las grandes organizaciones difieren en sus objetivos y propósitos, pero son esencialmente semejantes en el área administrativa. Todas exigen la reunión de muchas personas que deben actuar en conjunto e integrarse en un esfuerzo común. Todas las organizaciones deben adecuar los objetivos de la organización a la necesidad de flexibilidad y libertad individual. Todas requieren una estructura determinada por la tarea y por sus demandas, por un lado, y por los “principios de la administración” generales adecuados a la “lógica de la situación”, por el otro. El campo en que más se trabajó durante la primera mitad del siglo xx fue la administración, para organizar y dirigir grandes empresas.

2.3.3 EN CUANTO AL DESEMPEÑO INDIVIDUAL

En este campo existe la menor diferencia entre las organizaciones. El desempeño individual indica la eficacia del personal que trabaja en las organizaciones.

Los individuos ejecutan, deciden y planean, puesto que las organizaciones son ficciones legales que nada hacen, deciden o planean por sí mismas; las organizaciones solo actúan en la medida en que sus administradores actúan. Cada vez es mayor el número de personas que deben ser eficiente para que la organización funcione y para que se autorrealicen y satisfagan sus propias necesidades. La organización y el individuo deben ser eficaces en el funcionamiento y el logro de la satisfacción, respectivamente. La eficacia es necesaria para la organización (para que esta funcione) y en el individuo (para lograr su satisfacción). La organización es instrumento, en tanto produce resultados necesarios a la sociedad.

2.4 EFICIENCIA Y EFICACIA

Cada empresa debe considerar desde el punto de vista de la eficacia y la eficiencia simultáneamente. La eficacia es una medida del logro de resultados, mientras que la

eficiencia es una medida de la utilización de los recursos en ese proceso. En términos económicos, la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios), mientras que la eficiencia es una relación entre insumos y productos. Desde ese punto de vista, es una relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido. Es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante.

Sin embargo, no siempre eficacia y eficiencia van de la mano. Una empresa puede ser eficiente en sus operaciones y quizá no sea eficaz, o viceversa; puede operar sin eficiencia y, a pesar de eso, ser eficaz. La eficacia debería ir acompañada de la eficiencia. Una empresa también puede operar sin ser eficiente ni eficaz. El ideal sería una empresa eficiente y eficaz, lo cual constituiría la excelencia.

2.5 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los autores neoclásicos añadieron algunos elementos al concepto de organización formal y la definieron como un conjunto de posiciones funcionales y jerárquicas, orientadas a la producción de bienes y servicios. Los principios fundamentales de la organización formal son:

- ✓ División del trabajo
- ✓ Especialización
- ✓ Jerarquía
- ✓ Amplitud administrativa

2.5.1 DIVISIÓN DE TRABAJO

El objetivo inmediato y fundamental de cualquier tipo de organización es producir bienes o servicios. Para ser eficiente, la producción debe basarse en la división del trabajo, que consiste en descomponer un proceso complejo en una serie de pequeñas tareas. El proceso de división del trabajo comenzó a aplicarse con mayor intensidad con la llegada de la Revolución Industrial, lo cual provocó un cambio radical en el concepto de producción, al elaborar grandes cantidades de productos gracias al empleo de la máquina (que sustituyó al artesano) y a la aplicación de la especialización del trabajador

en la línea de montaje. Lo importante era que cada persona pudiera producir la mayor cantidad posible de unidades dentro de un estándar aceptable de calidad. Este objetivo solo podía lograrse mediante la automatización relativa de la actividad humana, basada en la repetición constante de la misma tarea.

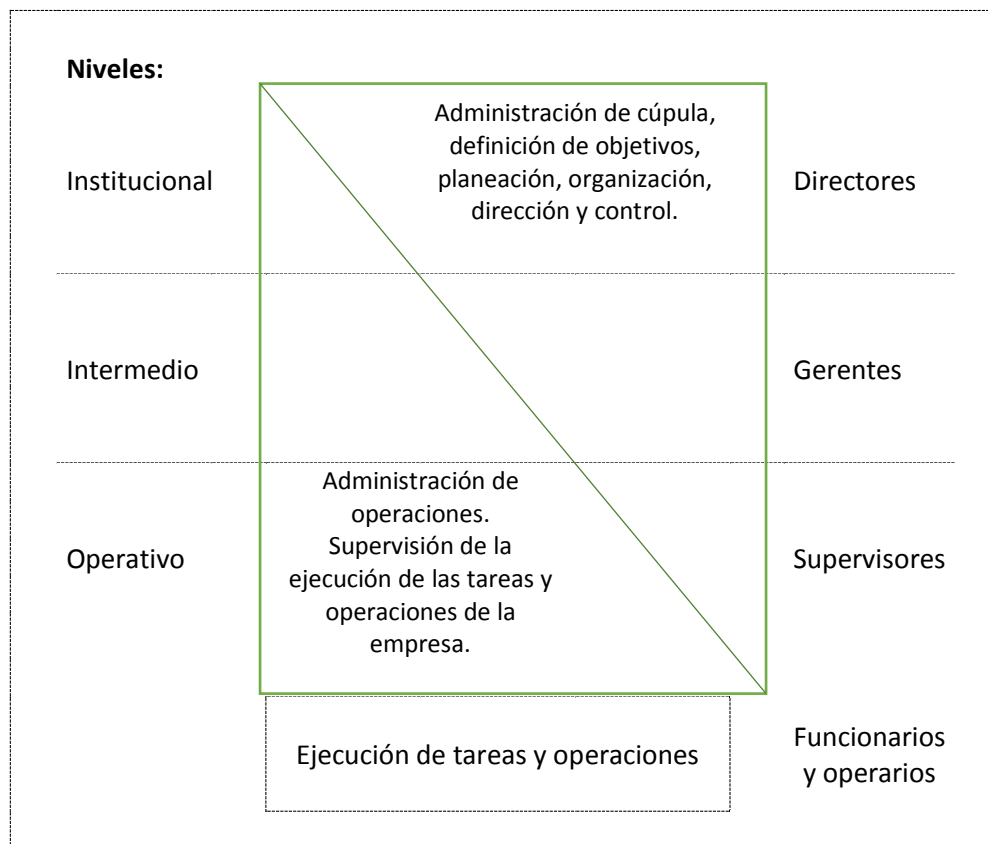
A corto plazo, las consecuencias de la división del trabajo fueron:

- a) Mayor productividad y rendimiento del personal involucrado.
- b) Mayor eficiencia de la organización, gracias al elemento anterior.
- c) Reducción de los costos de producción, en especial los de materias primas y fuerza laboral.

La división del trabajo llevo a que la empresa se desdoble en tres niveles administrativos como ser:

- a) Nivel institucional, compuesto por los dirigentes y directores de la organización.

DIFERENTES NIVELES DE LA ORGANIZACION



- b) Nivel intermedio, conformado por los gerentes.
- c) Nivel operacional, formado por los supervisores que administran la ejecución de las tareas y operaciones de la empresa.

2.5.2 ESPECIALIZACIÓN

La especialización es consecuencia de la división del trabajo cada órgano o cargo tiene funciones y tareas específicas y especializadas.

Los autores neoclásicos adoptan estos criterios y pasan a preocuparse por la especialización de los órganos que conforman la estructura organizacional.

2.5.3 JERARQUÍA

Este concepto es otra consecuencia del principio de división del trabajo y de la diversificación funcional en la organización. La pluralidad de funciones impuestas por la especialización requiere el desdoblamiento de la función de mando, cuya misión es dirigir las actividades para que cumplan en armonía sus respectivas misiones. Esto significa que la organización necesita una estructura jerárquica, además de una estructura de funciones especializadas, para dirigir las operaciones de los niveles subordinados, de ahí surge el principio de jerarquía, también denominado principio escalar. En toda la organización formal existe una jerarquía por escalas, estratos o niveles de autoridad. A medida que se asciende en la escala jerárquica, aumenta la autoridad del administrador.

2.5.3.1 AUTORIDAD

La autoridad se distingue por tres características⁴

- a) La autoridad descansa en los cargos de la organización, no en las personas. La autoridad de los administradores se deriva de los cargos que ocupan. Los administradores que ocupan cargos iguales tienen igual autoridad.

⁴ Richard L. Daft, Organization Theory and Design, St. Paul, Minn., West, 1992, pp. 387-389

- b) La autoridad es aceptada por los subordinados. Los subordinados aceptan la autoridad de los superiores porque creen que tienen derecho legítimo, concedido por la organización, de dar órdenes que deben ser cumplidas.
- c) La autoridad fluye hacia abajo por la jerarquía vertical. La autoridad va de la cúpula a la base de la organización; las posiciones de arriba tienen más autoridad que las posiciones de la base.

2.5.3.2 RESPONSABILIDAD

La responsabilidad, el otro lado de la moneda, significa el deber de desempeñar la tarea o actividad para la que fue designada la persona. En general, el grado de autoridad es proporcional al grado de responsabilidad asumida por la persona. Según los autores neoclásicos, la responsabilidad proviene de la relación superior – subordinado y del hecho de que alguien tenga autoridad para exigir la ejecución de determinadas tareas a otras personas. Es la relación contractual por la cual el subordinado acepta prestar ciertos servicios a cambio de una recompensa o retribución monetaria. La autoridad fluye del superior hacia el subordinado, mientras que la responsabilidad es la obligación del subordinado de realizar esos deberes. Por consiguiente, se dice que la responsabilidad se delega a los subordinados, aunque en realidad se delega la autoridad, y no solo la responsabilidad. Este tema es fuente de mucha discusión y controversia.

2.5.3.3 DELEGACIÓN

Delegación es el proceso de transferir autoridad y responsabilidad a posiciones inferiores de la jerarquía.

Muchas organizaciones estimulan a sus gerentes a que deleguen autoridad en los niveles inferiores de la jerarquía para lograr el máximo de flexibilidad, satisfacer las necesidades del cliente y adaptarse al ambiente las técnicas de delegación de autoridad son las siguientes.

- a) Delegar la tarea completa. El gerente debe delegar una tarea entera a un apersona, en vez de subdividirla entre varias personas. Esto otorga

responsabilidad total a cada individuo y le exige mayor iniciativa, y permite al gerente controlar mejor los resultados.

- b) Delegar en la persona adecuada. No todas las personas tienen las mismas capacidades ni motivaciones. El gerente debe adecuar el talento de la persona a la tarea para que la delegación resulte eficaz. Debe identificar a los subordinados que sean independientes en sus decisiones y muestren deseos de asumir responsabilidades.
- c) Delegar responsabilidades y autoridad. Asignar tareas no es delegar. El individuo debe responsabilizarse de la ejecución de la tarea y tener autoridad para llevarla a cabo como juzgue mejor.
- d) Proporcional información adecuada. Para que la delegación sea exitosa, debe darse información acerca de que, como, cuando, donde, quien y por qué. El individuo debe comprender la tarea y los resultados esperados, disponer de las provisiones y los recursos necesarios y saber a quién y cuándo debe presentar los resultados.
- e) Mantener retroalimentación. Retroalimentación significa abrir líneas directas de comunicación con el subordinado para responder preguntas y proporcionar orientación, sin ejercer control. La retroalimentación brinda al subordinado los datos necesarios para saber si la ejecución es correcta. Las líneas de comunicación directa aumentan la confianza.
- f) Evaluar y recompensar el desempeño. Al finalizar la tarea, el gerente no debe evaluar los métodos empleados, sino los resultados, cuando los resultados no cumplan las expectativas, el gerente debe analizar los errores y las consecuencias.

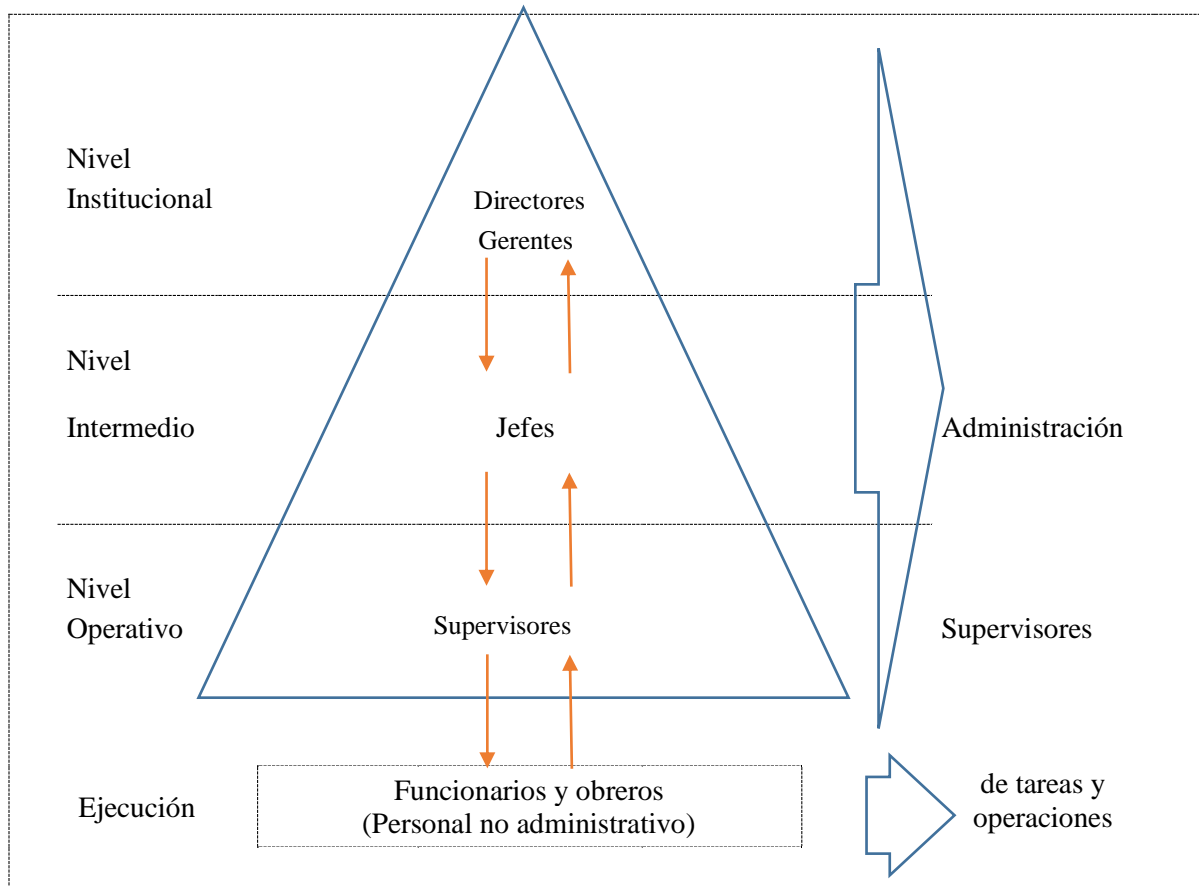
Cuando cumplan o sobrepasen las expectativas, el gerente debe recompensar el trabajo bien hecho con estímulos, recompensas financieras y delegación de nuevas actividades.

Cuando más grande sea la organización, tiende a tener más niveles en su estructura jerárquica. Los niveles de la jerarquía representan la especialización de la dirección, es decir, la distribución de la autoridad y responsabilidad en cada uno de los niveles de la organización. La estructura formal indica una cadena de

niveles jerárquicos (cadena escalar descrita por Fayol) supuestos en forma piramidal, cuya dirección (nivel institucional) se halla en la cima; los ejecutores, en la base (administrados por el nivel operacional), y las demás escalas jerárquicas, en la parte intermedia.

De allí se deriva la forma piramidal de la estructura jerárquica. En la actualidad las empresas intentan reducir sus niveles jerárquicos para conformar una organización más sencilla, acercar la base a la cúpula y hacerla más competitiva en un mundo de cambios y transformaciones.

LOS NIVELES JERARQUICOS



2.5.4 AMPLITUD ADMINISTRATIVA

Como consecuencia del principio de la distribución de autoridad y responsabilidad, los autores neoclásicos analizan la amplitud administrativa (amplitud de mando o amplitud

de control), que indica el número de subordinados que un administrador puede supervisar.

Cuando un administrador tiene muchos subordinados, su amplitud de mando es amplia. En practica, la amplitud de mando promedio establecida por una organización determina la configuración general de si estructura organizacional. Una amplitud promedio pequeña y muchos niveles jerárquicos, produce una estructura organizacional alta y alargada; por el contrario, una amplitud promedio larga y pocos niveles jerárquicos produce una estructura organizacional aplanada y dispersa horizontalmente.

En la actualidad las organizaciones tienden a aplanar y comprimir la estructura organizacional para acercar la base a la cúpula mejorar las comunicaciones.

2.5.5 CENTRALIZACIÓN VERSUS DESCENTRALIZACIÓN

El enfoque clásico no escapo de las discusiones internas. Mientras la teoría clásica de Fayol propugnaba la organización lineal caracterizada por el énfasis en la centralización de la autoridad, la administración científica de Taylor defendía la organización funcional, caracterizada por la descentralización de la autoridad. La teoría neoclásica examina en detalle el tema de la centralización versus descentralización de la autoridad.

Centralización y descentralización se refiere al nivel jerárquico en que se toman las decisiones. La primera indica que la autoridad para tomar decisiones está cerca de la cúpula de la organización; la segunda, que la autoridad para tomar decisiones esta desplazada hacia los niveles más bajos de la organización.

2.5.5.1 CENTRALIZACIÓN

La centralización enfatiza en las relaciones jerárquicas, es decir, en la cadena de mando. La organización se diseña según la premisa de que el individuo situado en la cúpula posee el mayor grado de autoridad, y que la autoridad de los demás individuos se halla escalonada hacia abajo, según la posición que ocupen en el organigrama. La cadena jerárquica o cadena de mando está íntimamente relacionada con la unidad de mando.

2.5.5.1.1 VENTAJAS DE LA CENTRALIZACIÓN

La centralización tuvo mucho auge en el pasado debido a las siguientes ventajas:

- a) Las decisiones son tomadas por administradores que poseen una visión global de la empresa.
- b) Quienes toman decisiones en las altas posiciones están mejor entrenados y preparados que quienes están en los niveles inferiores.
- c) Las decisiones tomadas son más coherentes con los objetivos empresariales globales.
- d) La centralización elimina la duplicación de esfuerzos de quienes toman decisiones, y reduce los costos de operación.
- e) Ciertas funciones, como compras y tesorería, permiten mayor especialización y otras ventajas.

2.5.5.1.2 DESVENTAJAS DE LA CENTRALIZACIÓN.

- a) Las decisiones son tomadas por la cúpula, lejos de los hechos y las circunstancias.
- b) Quienes toman decisiones en la cúpula tienen poco contacto con las personas y situaciones involucradas.
- c) Las líneas de comunicación de la cadena jerárquica o escalar ocasionan demoras y mayor costo operacional.
- d) Puesto que las decisiones deben pasar por la cadena escalar e involucrar a muchas personas del nivel intermedio, es posible que haya distorsiones y errores personales en el proceso de comunicación de las decisiones.

2.5.5.2 DESCENTRALIZACIÓN

la descentralización permita que los niveles inferiores de la organización analicen en detalle las decisiones.

En las últimas décadas ha predominado la tendencia a descentralizar para utilizar mejor los recursos humanos. El principio de la descentralización se define así la autoridad para emprender o iniciar una acción debe ser delegada lo más cerca posible del escenario de la acción. Por consiguiente, el grado de descentralización es mayor cuando:

- a) Las decisiones se toman en los niveles inferiores de la jerarquía.

- b) Las decisiones más importantes se toman en los niveles más bajos de la jerarquía.
- c) Se supervisa menos la decisión tomada. La descentralización significa autonomía e independencia relativas para tomar decisiones y ocurre cuando no se supervisa o controla la toma de decisiones.

La descentralización en si no es buena ni mala, indicada o contraindicada, pues depende de las circunstancias. Existen cuatro elementos que se entrelazan para aumentar el grado de descentralización.

1. Complejidad de los problemas empresariales. El avance tecnológico, las innovaciones, la intensificación de las comunicaciones, la diversificación de las líneas de producto y los mercados en desarrollo requieren versatilidad, rapidez y precisión en la toma de decisiones, lo que no puede lograrse si la autoridad se concentra en manos de un solo ejecutivo en la cúpula de la organización. En este caso, una sola persona piensa, mientras las demás trabajan en función de las decisiones de aquella. La descentralización permite utilizar todos los cerebros y músculos de la organización.
2. Delegación de autoridad. La empresa, como organismo vivo, debe estar en capacidad de adaptarse y ampliarse continuamente para sobre vivir y desarrollarse. El crecimiento es señal de vitalidad y garantía de supervivencia. Para no atrofiar esa vitalidad con sobrecarga de trabajo y estancamiento, la delegación de autoridad parece la respuesta correcta al esfuerzo total de la organización.
3. Cambio e incertidumbre. Cuando mayor sea la necesidad de cambio e innovación, mayor será la necesidad de descentralización.
4. Estabilidad. Los neoclásicos prefieren de descentralización en tiempos de certeza y previsibilidad. Para ellos, en situaciones de riesgo, crisis o dificultad, se acostumbra centralizar la autoridad en la cúpula durante el tiempo de la emergencia. La descentralización se restituye cuando retorna

la normalidad. Esta visión es criticada en la actualidad y se enfatiza en la descentralización en tiempos de cambio y emergencia.

2.5.5.2.1 VENTAJAS DE LA DESCENTRALIZACIÓN

La descentralización permite que las decisiones sean tomadas por las unidades de los niveles inferiores de la organización, lo que aumenta la eficiencia de manera considerable. Las principales ventajas derivadas de la descentralización son las siguientes:

- a) Los gerentes están más cerca del sitio donde deben tomarse las decisiones. La descentralización disminuye los atrasos causados por las consultas a la casa matriz o a los superiores distantes. Las personas que viven los problemas son las más indicadas para resolverlos localmente, economizando tiempo y dinero.
- b) Permiten aumentar la eficiencia y la motivación, aprovechar mejor el tiempo y la aptitud de los funcionarios, y evitar que evadan la responsabilidad porque es más fácil consultar a la casa matriz o al jefe.
- c) Mejora la calidad de las decisiones a medida que se reducen su volumen y complejidad, y disminuye la toma de decisiones de los jefes principales. Los altos funcionarios pueden concentrarse en las decisiones de mayor importancia, dejando las menores a los niveles inferiores.
- d) Reduce el papeleo del personal de las oficinas centrales, así como los gastos respectivos. Además, se ahorra tiempo: una decisión que requeriría varios días, se toma en un hora.
- e) Pueden reducirse los gastos de coordinación debido a la mayor autonomía en la toma de decisiones. Esto requiere una estructura organizacional bien definida y políticas organizacionales que determinen hasta qué punto las filiales pueden tomar sus decisiones.
- f) Permite la formación de ejecutivos locales o regionales más motivados y más conscientes de sus resultados. La estructura descentralizada produce gerentes generales, en lugar de simples especialistas.

2.5.5.2.2 DESVENTAJAS DE LA DESCENTRALIZACIÓN

La descentralización tiene limitaciones y puede acarrear algunas desventajas:

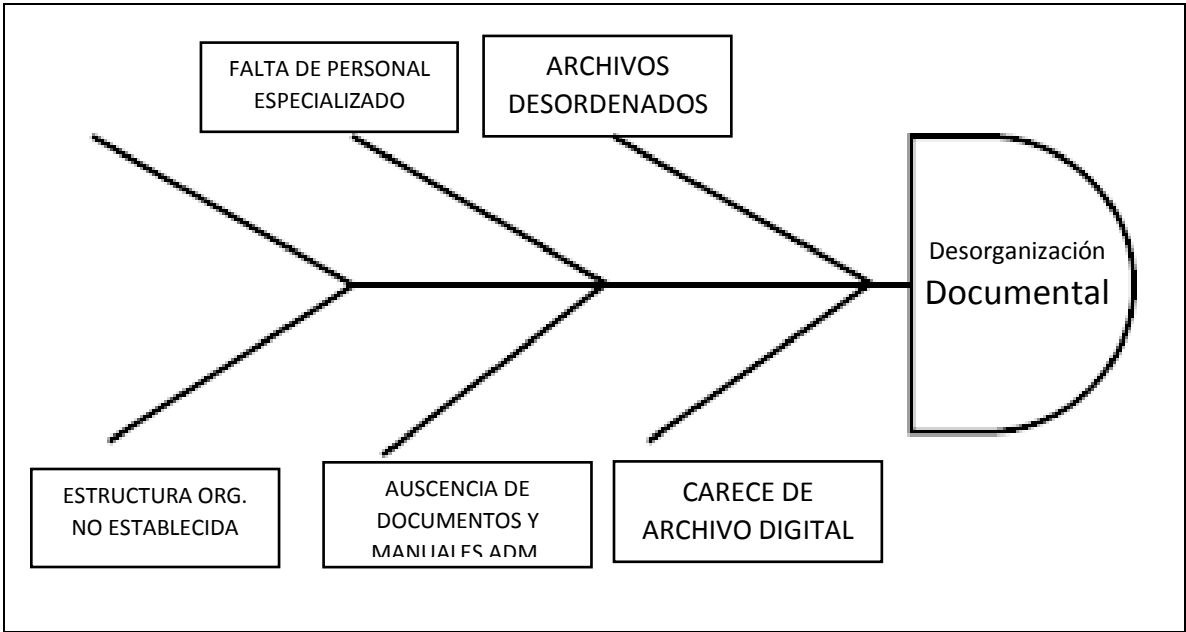
- a) Falta de uniformidad en las decisiones. La estandarización y la uniformidad tienen la ventaja de reducir los costos operaciones. La descentralización trae como consecuencia la perdida de uniformidad en las decisiones. Para reducir este problema, pueden efectuarse reuniones de “coordinación” entre las oficinas centrales y el personal regional que desempeña una misma función.
- b) Aprovechamiento insuficiente de los especialistas. En general, la mayor cantidad de especialistas se halla en las oficinas centrales. La descentralización crea la tendencia a pesar que ya no se necesita la asesoría de la casa matriz, cuyo staff puede utilizarse adecuadamente, siempre que la dirección defina con cuidado la relaciones entre esta y el campo de actividades, para encontrar el mejor equilibrio entre las ventajas de esperar que llegue asesoría superior y la acción en el mismo lugar.
- c) Falta de equipo apropiado o de funcionarios en el campo de actividades. Al implementar la descentralización, debe proveerse entrenamientos. Quizá el mejor sistema sea la delegación paulatina de funciones, comprobando con regularidad en desempeño para cerciorarse de que las funciones existentes fueron asimiladas de modo satisfactorio, antes de agregar otras nuevas.

2.6 ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO

Podemos ver que existe la necesidad de crear un área de archivo donde se expone el diagrama de Ishikawa con las causas y efectos más representativos dentro del problema actual en el área de archivos.

Diagrama de causa – efecto de Ishikawa

CAUSA	EFECTO
-------	--------



Capítulo III.
MARCO INSTITUCIONAL

CAPITULO 3.

MARCO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

ASIMEX SRL se encuentra legalmente constituida, posee personalidad jurídica, así como su registro ante Impuestos Nacionales, FUNDEMPRESA y la Aduana Nacional de Bolivia. La empresa nace como un emprendimiento de carácter privado en su funcionamiento administrativo goza de absoluta autonomía e independencia.

Cuenta con el personal altamente calificada y especializada en la elaboración de declaraciones de importación y exportación, conocimiento de la parte logística.

a) Objetivo y finalidad

La empresa tiene como objetivo elaborar, suscribe, presenta las declaraciones de importación y exportación, en la forma, oportuna y en los medios que señale la aduana nacional y las disposiciones aduaneras.

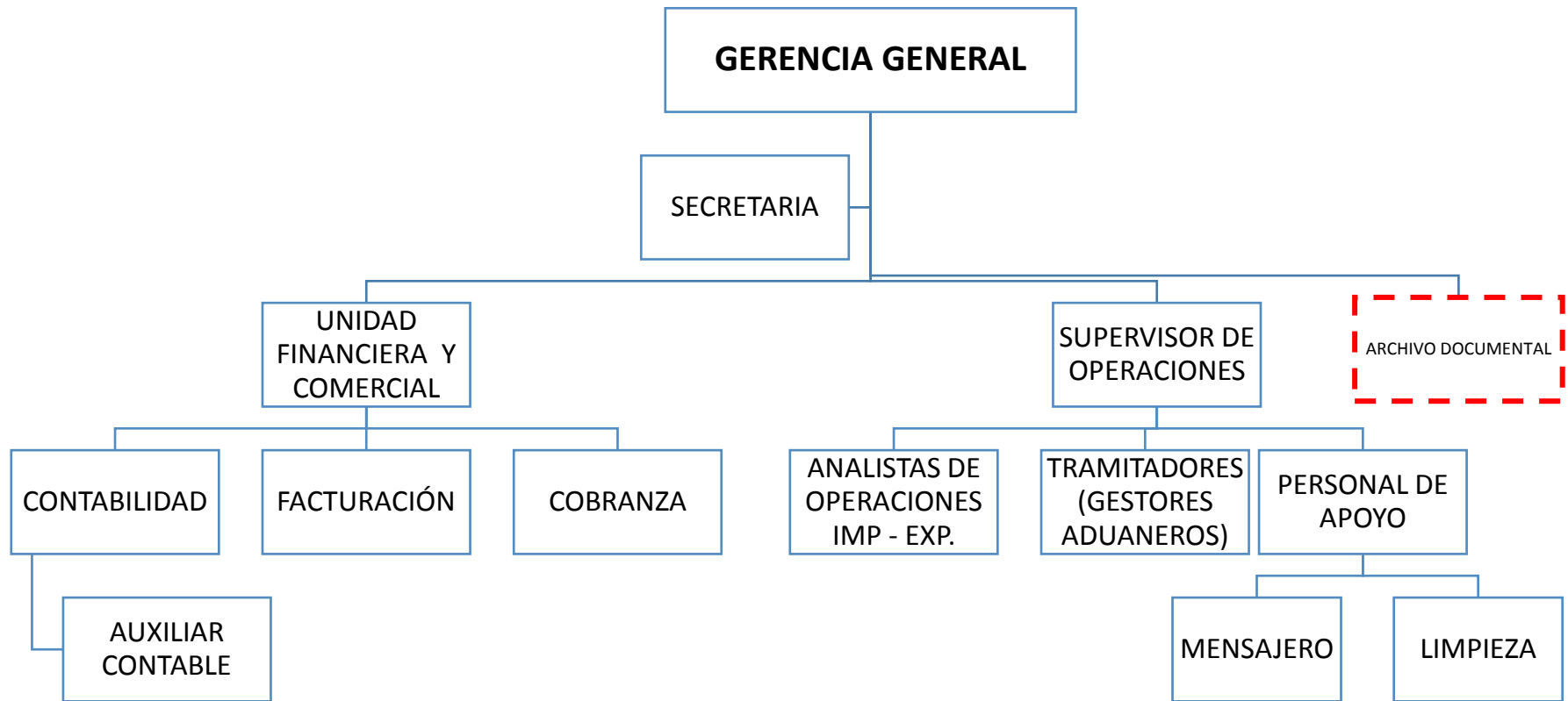
ANALISIS ORGANIZACIONAL

a) Estructura organizacional

Existe una estructura organizacional empírica, entonces se procedió a elaborar una ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL conforme a las descripciones de las funciones que realiza cada uno del personal.

Se notó la inexistencia de Archivo en la empresa, esta función lo estaba realizando el auxiliar contable de forma empírica entonces se agregó en la estructura organizacional el archivo Documental. Como un aparte fundamental que se describe en la presente monografía.

Ilustración 1- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV
MARCO PRÁCTICO

CAPITULO 4.

MARCO PRACTICO

Según la circular de la aduana nacional N° 048/2019 de fecha 06 de marzo de 2019 de ref.: resolución de directorio No RD-01-008-19 de fecha 27/02/2019, aprueba EL PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE LAS AGENCIAS DESPACHANTES DE ADUANA, además de mencionar otros aspectos importantes para el cumplimiento de esta Norma que tiene relación con el ARTICULO 58 D.S. 25870 REGLAMENTO A LA LEY GENERAL DE ADUANAS, referente a las OBLICACIONES del DESPACHANTE DE ADUANAS, en su inciso e) Conservar en forma ordenada la documentación inherente a los despachos y operaciones aduaneras realizadas, hasta el término de la prescripción. Los documentos originales de soporte presentados a la administración tributaria, podrán ser conservados por la Administración Aduanera en la forma, plazos y condiciones que determine su máxima autoridad normativa. También indica lo siguiente en su inciso k) Contar con la infraestructura y equipamiento necesario para garantizar la actualización tecnológica indispensable para la elaboración, transmisión electrónica y archivo documental de las declaraciones de mercancías y otros documentos e informaciones.

La RD 01-008-19 modifica algunas consideraciones al anterior procedimiento y este nuevo a su vez aplica una nueva forma de presentación y archivo de las declaraciones de mercancías a las administraciones de aduana, la cual establece la presentación de forma electrónicas de los documentos aduaneros, con la digitalización de los mismos.

La clasificación en archivo deberá ser IMPORTACIONES, ADMISION TEMPORAL Y REIMPORTACION, EXPORTACION, EXPORTACION TEMPORAL, REEXPORTACION, REEXPEDICION Y REMBARQUE, las cuales deberán estar archivadas de acuerdo a los plazos de conservación de acuerdo a los plazos de prescripción tributaria de acuerdo al artículo 45 inciso e) de la Ley General de Aduanas y artículos 58 inciso e) y f) del Reglamento a la Ley General de Aduanas.

Este nuevo procedimiento prevé la digitalización de documentos electrónicas para los cual las agencias despachantes de aduanas deben contar con herramientas tecnológicas

que permitan REGISTRAR, DIGITALIZAR Y ACCEDER A LA DOCUMENTACION DIGITAL, las cuales deberán estar guardada en soportes electrónicos debidamente identificados, (Procedimiento numeral 2.2 establece que “el soporte de un almacenamiento a otro, Cd, DVD, o Cualquier otro medio compatible, con software actualizados”)

En la resolución No RD-01-008-19 indica todo el procedimiento que se debe realizar descritas a continuación:

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El despachante de Aduanas Independiente y las agencias Despachantes de Aduana dispondrán de espacios destinados a la conservación de documentos de despachos aduaneros generados en el ejercicio de sus funciones, cuya ubicación debe estar en la oficina señalada como domicilio legal. Los archivos de los Despachantes de Aduana Independiente y las Agencias Despachantes de Aduana certificados como Operador Económico Autorizado habilitados para efectuar despachos aduaneros a nivel nacional, podaran ser concentrados en la oficina central declarada como su domicilio legal.

En caso de no contar con suficiente espacio en sus oficinas, el Despachante de Aduana Independiente y la Agencia Despachante de Aduana solicitaran autorización a la Unidad de Servicio a Operadores (USO) para la ampliación y/o habilitación del archivo en un espacio diferente, que será considerado previo informe proporcionado por el Despachante de Aduana Independiente: la Unidad de Servicio a Operadores comunicara por escrito el resultado de la evaluación.

El Despachante de Aduana Independiente y las Agencias Despachantes de Aduana deberán archivar las declaraciones de mercancías más la documentación soporte detallada en la página de documentos adicionales, conforme al numeral 2 de este procedimiento.

2. ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

2.1. CLASIFICACIÓN

La clasificación de la documentación debe, efectuarse de acuerdo al tipo de despacho aduanero:

- a) Importación, Admisión Temporal y Reimportación
- b) Exportación, Exportación temporal, Reexportación, Reexpedición y Reembarque
- c) RITEX

2.2. ORDENAMIENTO

Los documentos generados en operaciones aduaneras deben ser archivados y ordenados de acuerdo al número correlativo de registro interno de cada Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana, asignado a cada una de las series expuestas en el numeral 2.1.

Para despachos parciales, los documentos originales deben archivarse en el expediente del primer despacho y referenciar su ubicación para los despachos siguientes. Si el trámite es realizado por otro Despachante de Aduana Independiente u otra Agencia Despachante de Aduana, estos deberán recabar fotocopias legalizadas de la documentación soporte original que cursa en el archivo del Despachante de Aduana Independiente o la Agencia Despachante de Aduana que hizo el primer despacho.

2.3. UNIDAD DE CONSERVACIÓN

Las declaraciones de mercancía y su documentación soporte deberán conservarse adecuadamente con información sobre el número de registro de la declaración de mercancías, resumen de documentos de acuerdo a la página de documentos adicionales generada por el sistema, importador/exportador y canal asignado por el Sistema Informático.

Al concluir una gestión anual, los documentos deberán ser conservados en cajas de archivo (dimensiones referenciales: 38.7 x 34.5 x 26.7) que serán rotuladas con la siguiente información:

- a) Nombre de Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana;
- b) Régimen aduanero;
- c) La gestión correspondiente.

2.4. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

El Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana deberán custodiar las declaraciones aduaneras y su documentación soporte por el plazo de prescripción tributaria, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45, inciso e) de la Ley General de Aduanas; artículo 58, inciso e) y f) del Reglamento a la Ley General de Aduanas, Decreto Supremo N° 25870 de 11 de agosto de 2000, y con arreglo a lo establecido en los artículos 59° (prescripción) y 70 (obligaciones Tributarias del Sujeto Pasivo) numeral 8, de la Ley N° 2492 código Tributario Boliviano modificado por el artículo 2°, numeral II, parágrafo I de la Ley N° 812 de 30 de junio de 2016.

3. LUGARES DE ARCHIVO

El Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana deben festinar un espacio para el archivo de las declaraciones aduaneras y su documentación soporte, lugar que debe tener condiciones que permitan y garanticen que estas no sufran deterioro ni destrucción, contando con condiciones de seguridad y funcionalidad.

Los espacios destinados a los archivos deben ser ventilados, suficientemente aislados del polvo y con poca insolación, es debe evitar que estos espacios estén cerca o tengan en su interior, instalaciones que puedan ocasionar incendios o inundaciones; las instalaciones de luz deben estar en perfectas condiciones y la instalación de agua debe ser externa.

4. CONDICIONES DE SEGURIDAD

Además de garantizar que los lugares de archivo estén alejados de factores de necesario que el Despachante de Aduana Independiente y la Agencia Despachante de Aduana tomen medidas como:

- a) Restringir el acceso de personas ajenas a los archivos;
- b) Evitar la manipulación excesiva de documentos;
- c) Contar con extintores de fuego en lugares de fácil y rápido acceso.

DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS

Para una correcta gestión digital de documentos, el Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana deben contar con las herramientas tecnológicas que les permita registrar, digitalizar y acceder a la documentación digital.

El Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana registrarán y digitalizarán la documentación por una sola vez y de acuerdo a lo establecido en los procedimientos para regímenes aduaneros en vigencia, conservando los archivos digitales en soportes electrónicos debidamente identificados. Asimismo, deben efectuar controles de calidad que garanticen la legibilidad de los documentos digitalizados.

• GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

- 1.1. Registro y control: para un adecuado registro y control del archivo, el Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana elaborarán un ahoja electrónica que registre únicamente los siguientes campos:
 - Número de registro correlativo interno del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana.
 - Número de registro de la Declaración.
 - Importador / Exportador
 - Imagen digital (Vínculo del registro con el documento digitalizado)
- 1.2. Archivo de imágenes: Directorio donde se guardarán los documentos digitalizados. La digitalización de la documentación de un despacho debe considerar que cada documento soporte será un archivo, conforme a lo exigido en el sistema informático de despachos aduaneros de la Aduana Nacional; estos deben guardarse en una carpeta digital con la denominación de la Administración Aduanera donde el Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana efectuaron el trámite del despacho aduanero y al interior de esta, subdirectorios con la siguiente estructura: □

|| Administración Aduanera

|| Gestión

|| Número del Despacho (DUI, DUE, etc.)

Documento 1 (un archivo)

Documento 1 (un archivo)

Documento 1 (un archivo)

DUI, FRV con firmas y sellos originales, y otros que no son cargados al sistema informático de la AN (un solo archivo pdf)

La digitalización de documentos debe efectuarse conforme lo exigido en el sistema informático de despachos aduaneros de la AN con el fin de realizar un solo proceso, tanto para el despacho como para los efectos del presente procedimiento.

2. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

2.1. PROCESOS DE ESCANEEO

Las características que deben tener el documento digitalizado son las siguientes:

TIPO DE MATERIAL	FORMATO	RESOLUCIÓN	BLANCO Y NEGRO / GRIS / COLORES	TAMAÑO POR HOJA DIGITALIZADA
Textos impresos	PDF	150dpi	Blanco y Negro	Max. 100 kb/hoja
Textos con fotografías	PDF	150dpi	Blanco y Negro	Max. 200 kb/hoja

Los documentos digitalizados deben ser identificados y diferenciados entre originales, fotocopias, fax, etc. Cada Imagen digital debe ser revisada, verificando que este correctamente alineada, no tenga márgenes añadidos y sea una representación fiel, integra y legible del documento.

2.2. PERIODICIDAD DE MIGRACIÓN

Para efectuar las copias (back up) de un soporte de almacenamiento a otro (Cd, DVD o cualquier otro medio) compatible con software actualizados; se debe

verificar que los archivos y documentos digitales correspondan a series documentales completas.

Se establece una periodicidad referencial de seis (6) meses para realización de copias de seguridad y archivo.

2.3. CONSERVACIÓN

A fin de disminuir los riesgos de pérdida de datos se deben realizar las copias en soportes electrónicos; se deberán mantener a una temperatura máxima de 23 grados centígrados y un 50% de humedad relativa.

3. SEGURIDAD Y ACCESO

Al igual que los archivos físicos, el acceso a los archivos digitales se restringe al responsable designado para administrar y alimentar el archivo informático y digital.

4. TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS DIGITALES A LA ADUANA NACIONAL

La transferencia de las declaraciones aduaneras y su documentación soporte original, deben realizarse en formato digital y anualmente con arreglo a los plazos de conservación expresados en el subtítulo V (Procedimiento) numeral 2.5 de este documento. La transferencia debe efectuarse en dos copias (back up) de los soportes electrónicos que deben entregarse a las Gerencias Regionales respectivas.

El Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana deben transferir a la Gerencia Regional correspondiente a la jurisdicción en la que ejerce su actividad, los documentos digitalizados en soportes electrónicos (CD, DVD o el soporte compatible con software y lectores vigentes) y su contenido, en el formulario de entrega y recepción para el control, verificación y registro. La transferencia de los soportes electrónicos se efectúa e acuerdo a cronograma establecido por las Referencias Regionales.

Los Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana certificados como Operador Económico Autorizado habilitados para efectuar despachos aduaneros a nivel nacional, deberán transferir sus archivos en formato

digital a la Gerencia Regional donde se ubiquen sus oficinas centrales declaradas como domicilio legal.

Para realización de transferencias de archivos digitales, el Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana deben cumplir obligatoriamente, los siguientes pasos:

- Comprobar que los archivos digitales estén íntegros y ordenados, verificando que los documentos digitalizados estén correctamente alineados, no tengan márgenes añadidos y sea una representación fiel, íntegra y legible de ellos.
- Rotular los soportes (CD, DVD o el soporte compatible con software y lectores vigentes) asignándoles un número, el nombre del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana y la gestión.
- Rotular la tapa de los soportes (DVDS u otros) registrando el nombre del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana, la gestión y el contenido según la clasificación documental señalada en el numeral 2.1.
- Llenar en hoja electrónica, el formulario de recepción y entrega de documentos digitalizados (anexo a este procedimiento), y entregarlo juntamente con los soportes electrónicos al técnico documentalista del Archivo Regional para que, en el marco de la Interoperabilidad (D.S. 3526 de 04/04/2018) verifique en el sistema informático de la Aduana Nacional, los registros y documentos de los despachos aduaneros, contenido y características de la documentación digital a transferir.
- El técnico documentalista comunicara por medio escrito al Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana, la conformidad o las observaciones si acaso existieran, para su corrección.
- Una vez verificada la documentación digital, deberá concretarse su entrega con la firma de conformidad de entrega y recepción del formulario de transferencia por el Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana, el técnico documentalista de la Gerencia Regional correspondiente de la Aduana Nacional.

SERVICIO DE ARCHIVO

Los Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana tienen por objeto facilitar la consulta o solicitud de documentación legalizada y/o certificada a funcionarios autorizados por la Aduana Nacional y a ciudadanos cuyo interés legal este sustentado documentalmente.

El Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana, como auxiliares de la función pública aduanera, deben prestar servicios, de legalización y/o certificaciones mientras sus archivos están bajo su custodia: dichos servicios de archivo deben efectuarse con calidad, oportunidad y celeridad.

1. LEGALIZACIONES

La emisión de fotocopias legalizadas por el Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana debe corresponder a documentos originales que cursan en su poder y que hubieran sido declarados en el sistema informático de la Aduana Nacional y declarados en la página de documentos adicionales, el formato de legalización es la siguiente:

LEGALIZACIÓN

LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL DOCUMENTO ORIGINAL QUE CURSA EN EL ARCHIVO... (del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana) DE LO QUE DOY FE. (INCISO f DEL ARTÍCULO 58 DEL REGLAMENTO A LA LEY GENERAL DE ADUANAS, APROBADO MEDIANTE D.S. N° 25870 DE 11 DE AGOSTO DE 2000)

La paz, del mes de

Firma

Sello del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana

2. CERTIFICACIONES

La certificación de documentos que están bajo responsabilidad del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana debe contener con

exactitud y veracidad los datos consignados en el documento solicitado, identificando el archivo del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana. Las certificaciones serán emitidas en cumplimiento a requerimientos o solicitudes expresas, referidas a datos específicos consignados en las declaraciones aduaneras.

3. AUTENTICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DIGITALIZADOS

La legalización y/o certificación de documentos digitalizados por el Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana, debe efectuarse en conformidad con los artículos 77 y 79 de la Ley N° 2492, Código Tributario Boliviano y los artículos 254 y 255 de la Ley N° 1990, Ley General de Aduanas, así como la Ley 1080, Ley de ciudadanía digital, de 12/08/2018 y artículos 13, 15 y 16 del Decreto Supremo 3525 de 04/04/2018.

INCUMPLIMIENTO

El técnico documentalista de la Gerencia Regional en coordinación con la Unidad Regional de Fiscalización, efectuara controles periódicos a los archivos del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana de su jurisdicción, cuyo resultados y observaciones se harán conocer a través de informes técnicos a la unidad de Fiscalización de la Gerencia Regional correspondiente.

El incumplimiento del presente procedimiento por parte del Despachante de Aduana Independiente o Agencia Despachante de Aduana, dará lugar a la aplicación de sanciones por contravenciones aduaneras en aplicación de la Resolución de Directorio N° RD-017-09 de 57 de septiembre de 2009 que aprueba la actualización y modificación del anexo de clasificación y contravenciones aduaneras aprobadas en la Resolución de Directorio N° RD 01-012-07 de 4 de octubre de 2007, en lo referido al régimen aduanero de importación y admisión temporal, numeral 4.

CAPÍTULO 5.
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPITULO 5.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El concepto principal de la organización documental, dentro de cualquier empresa o institución, sea cual fuere su actividad, debe ser tomada con seriedad y responsabilidad, debe estar enfocada en la aplicación de normativas, con el objeto de reducir los principales problemas detectados, como son la desorganización de la información contenida en los documentos y la falta de precisión en la recuperación de los mismos.

Una vez realizado el análisis situacional de la empresa y la observación directa, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La empresa pese a contar con el personal altamente calificado en el área de Comercio Exterior, no cuentan con los conocimientos básicos para el tratamiento y conservación de la información inserta en los documentos generados por los mismos.
- Se evidencia también que pese a contar con mobiliario empotrado en los ambientes de la empresa, estos son utilizados para otros fines, desaprovechando un espacio que sería adecuado para la organización y la conservación d los documentos.
- Por otro lado, el trato que se le da a la documentación es lamentable, encontrándose hacinada en cajas, desordenadas, encontrándose expuestas al sol, el polvo y otros factores de riesgo para los documentos.
- La ausencia de una organización formal dentro de la empresa, ha causado que los documentos pierdan su orden original y ser empiecen a duplicar.

El resultado final del proyecto es generar una organización documental capaz de proyectar la creación del archivo central así poder realizar la organización documental y la implementación de archivo digital como parte de una propuesta a la empresa.

El interés principal de la presente monografía, es demostrar que una empresa pequeña o grande, genera diversos tipos de documentos, que tienen el mismo valor, e decir legal, fiscal y contable. Valores que no se pueden ignorar al momento de organizarlos.

5.2. RECOMENDACIONES

Se sugiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Crear un área de archivo central, para que brinde directrices para el manejo y organización documental.
- Contratar un profesional en archivos.
- Aplicación del tratamiento archivístico en todas las áreas de la empresa.
- Incluir en su estructura organizacional al archivo como parte fundamental, en la recuperación de la información.
- Implementar el archivo digital, y que estas tengan la capacidad de almacenamiento suficiente. En una base de datos, para el manejo documental, en coordinación con el profesional en archivos, por lo que se recomienda el uso mediante un programa de software.

BIBLIOGRAFÍA

Ayaviri, G. D. (2003). *Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles*. Oruro - Bolivia: Producciones Graficas "N-DAG".

Barrera, J. H. (2000). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA*. Caracas: Fundación Sypal, Servicios y Proyecciones para América Latina.

Chiavenato, I. (1993). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN*. Colombia: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (s.f.). *Introduccion a la Teoria General de la Administración*. Colombia: Mc. Graw Hill.

Saravia, L. A. (2006). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y APRENDIZAJE*. La Paz - Bolivia: Catacora.