



**DECANATO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE:
LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TÍTULO:

**OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS OUTSOURCING EN LOS PROCESOS
DE IMPORTACION DE PRODUCTOS COMESTIBLES EN LA REPÚBLICA
DOMINICANA EN EL PERIODO 2018 AL 2019. CASO: TRANSPORTE
HENRIQUEZ & ASOCIADOS SRL**

PRESENTADO POR:

JACKSON RUIZ HENRIQUEZ	2012-1198
JOSUE EDUARDO MARTINEZ	2014-3070
JOSE JAVIER JIMENEZ	2014-1866

ASESOR:

JUAN DEL ROSARIO SANTANA

Los conceptos emitidos en el presente trabajo de grado son de la exclusiva responsabilidad de sus autores.

SANTO DOMINGO, D. N.

JULIO 2020

TITULO:

**OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS OUTSOURCING EN LOS PROCESOS
DE IMPORTACION DE PRODUCTOS COMESTIBLES EN LA REPÚBLICA
DOMINICANA EN EL PERIODO 2018 AL 2019. CASO: TRANSPORTE
HENRIQUEZ & ASOCIADOS SRL**

Índice

Dedicatorias	i
Agradecimientos	iii
Resumen Ejecutivo	iv
Introducción.....	1
Capítulo I: Marco General De La Investigación	4
1.1. Marco Teórico.....	4
1.2. Marco Conceptual.....	11
1.3. Diseño Metodológico	16
Capitulo II: Caracterización del mercado de productos comestibles en República Dominicana.....	18
2.1. Productos comestibles	18
2.2. Mercado dominicano de productos comestibles.....	19
2.3. Análisis de los Principales productos comestibles de importaciones	20
2.4. La Balanza comercial de productos comestibles en República Dominicana.....	27
Capitulo III: Identificación los procesos necesarios para la importación de productos comestibles por República Dominicana.....	30
3.1. Análisis de los procesos necesarios para la importación de productos comestibles al mercado dominicano	30
3.2. Barreras Arancelarias y no Arancelarias en la importación de comestibles	40
3.3. Aspectos Impositivos de la importación de comestibles	44
Capitulo IV: Estructura de Funcionamiento de la Empresa Outsourcing de Servicios Logísticos Henríquez & Asociados, SRL.....	49
4.1. Estructura Organizacional y Certificaciones de la Empresa	49
4.2. Servicios Ofrecidos por la Empresa	51
4.3. Principales puntos de la cadena logística que impactan.....	53
4.4. Principales clientes de la empresa	54
4.5. Análisis FODA.....	55

**CAPITULO V: Análisis de los procesos logísticos implementados por la Empresa
Henríquez & Asociados, SRL en la Importación de comestibles: Caso Retail I. 56**

5.1. El Proceso de Nacionalización de la Mercancía.....	56
5.2. El Transporte Local de la mercancía hasta el almacén del comprador.....	59
5.3. Seguridad e integridad de la carga.....	61
5.4. La capacidad de respuestas logísticas de la empresa Henríquez & Asociados, SRL en pico de demanda de la contratante.	63
5.5. La devolución de los contenedores una vez descargada la mercancía	66

**CAPITULO VI: IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS
UTILIZANDO SERVICIOS OUTSOURCING EN IMPORTACIONES DE PRODUCTOS
COMESTIBLES 67**

6.2. Propuesta de Mejora en el servicio de transporte local de la mercancía	68
6.3. Mejoras en el manejo de la carga importada: seguridad e integridad.....	69
6.4. Mejoras en la capacidad de respuesta logísticas de la empresa Henríquez & Asociados, SRL en pico de demanda del servicio de Outsourcing.....	70
6.5. Mejoras en el proceso de devolución de los contenedores una vez descargada la mercancía.....	71
6.6. Valoración de mejoras en el contexto del problema	71

Conclusión	81
Objetivos	81
Recomendaciones.....	83
Bibliografía	85
Anexos	89
Anexo 1: Antiplagio.....	102
Anexo 2: Anteproyecto	102

Índice de Tablas

Tabla 1. Importaciones totales	25
Tabla 2. Comparación de Variables	28
Tabla 3. Entidades que emiten los permisos de importación según clase de productos ...	39

Dedicatorias

Jackson Ruiz Henríquez

A Dios: Por ser siempre mi guía y brindarme siempre su soporte en todas las decisiones que he tomado, por darme fortalezas cuando me siento vencido por las dificultades que se han presentado en este camino.

A mis padres Rodolfo Ruiz y Bernarda Henríquez: por siempre creer en mí y apoyarme en todas las decisiones y retos que me planteado, por siempre estar a mi lado en los momentos que más los he necesitado.

A mis hermanas Jeimy Ruiz, Jennifer Ruiz y Jessica Ruiz por siempre apoyarme en todas mis decisiones y siempre estar pendiente de mi a pesar de las distancias.

A mi amada esposa Francieli Abreu: por apoyarme siempre y estar a mi lado aconsejándome y cuidándome en cada momento.

Josué Eduardo Martínez

Se la dedico a Dios, el forjador de mi camino, mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador, de mis padres y de las personas que más amo;

A mis padres Victorio Martínez y Ruth Martín por haberme hecho la persona que soy en la actualidad; Muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de

cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos, especialmente mi madre, con mi más sincero amor.

A mis hermanos Brian Martínez y Noelia Martínez les agradezco por estar presentes y apoyarme aportando cosas buenas a mi vida, por lo grandes momentos de felicidades y de diversas emociones que siempre me han causado.

José Javier Jiménez

A Dios primeramente porque me permitió terminar esta nueva etapa de mi vida, me ha guiado por el buen camino, así como en los momentos difíciles de mi vida, dándome fortaleza para seguir en pie y terminar mi licenciatura.

A mis padres Fátima Santana y José María Jiménez por su apoyo en cada momento de mi vida, dedicando su esfuerzo para hoy yo poder dar este gran paso, instruyéndome con buenas enseñanzas y valores.

A mis hermanas Audy Jiménez y Víctor Jiménez que, aunque no estuvieron físicamente pero siempre se preocuparon por mí y estuvieron junto conmigo, motivándome en cada instante de los proyectos importantes de mi vida.

A mi novia Rainy Filpo que siempre me ayudo en esos momentos difíciles en los cuales me encontraba estancado y me presentaba la situación de manera positiva para yo poder seguir hacia delante con este logro importante.

Agradecimientos

A nuestro asesor, profesor Juan Del Rosario Santana por su apoyo y dedicación en nuestro trabajo de investigación.

A la universidad APEC por acogernos durante este gran reto y brindarnos siempre seguimiento en las cosas que les hemos necesitado.

A todos los profesores de nuestra universidad por siempre estar dispuestos ayudarnos y tener mucha paciencia con cada uno de nosotros durante nuestros años en la universidad.

Finalmente extendemos nuestro agradecimiento al decanato de Ciencias Económicas y Empresariales Escuela de Negocios Internacionales por servir siempre de soporte y gestores en los momentos que les solicitamos alguna ayuda, muchas gracias.

Resumen Ejecutivo

La presente propuesta presenta una serie de alternativas que sirven para mejorar el proceso sobre las importaciones de productos comestibles en Retail 1, lo cual permite tomar como referencia cada una de las fases de la logística aduanal empleada en la importación de mercancías.

Los resultados del estudio de caso de una empresa líder en el ramo de tiendas por departamentos arrojan fallas en los procesos de importación de las mercancías, en la carga y descarga, así como en el transporte, seguridad de las mismas y en las devoluciones de los contenedores vacíos, lo cual afecta negativamente la calidad del servicio al cliente. Partiendo de estos hallazgos, los responsables del estudio proponen un plan de mejora que persigue adicionar actividades y poner en práctica acciones para solucionar los problemas identificados con la idea de fomentar una nueva cultura operacional sobre el rendimiento de la organización hacia responder a las necesidades internas y sobre la participación del personal.

Introducción

La naturaleza de la expansión y crecimiento de las organizaciones permiten que se integren a un mercado que cuenta con una gran demanda sobre el crecimiento en la entrega de los productos y servicios, donde las empresas importadoras se van visto con una serie de exigencias que se han incluido para favorecer la adaptación de nuevas vías de comunicación entre los mercados, lo cual genera un papel esencial al momento de realizar las negociaciones con otros mercados.

Las empresas introducen sistemas, planes, estrategias y mejoras con la finalidad de erradicar cambios que sean acorde a las necesidades de la organización, lo cual permite de manera directa tener una correcta ejecución de acciones y medidas en cuestión de contar con los lineamientos que cumpla en asegurar una comunicación integrar en cada uno de los agentes que intervienen sobre la organización.

Por medio de la situación arrojadas en Retail I sobre las diversas situaciones que se han presentado sobre la sobre la nacionalización de mercancías, transporte local de la mercancía, los procesos de carga, la seguridad de las mercancías y sobre el proceso de devolución de los contenedores han obtenido una incidencia sobre la organización, lo cual ha generado eventualidades en el área operativo ante la falta de mejoras para aumentar la productividad y la agilización de los procesos sobre las importaciones de productos comestibles. Sin embargo, la presencia de mejoras otorga nuevas oportunidades de ejercer cambios que sean acordes a las necesidades operacionales.

El presente trabajo pretende responder a las situaciones actuales a través de soluciones que cuenta con una serie de actividades que se han incorporado en función de fortalecer la obtención de mercancías, puesto que fortalezca cada uno de los procesos operacionales en cuestión de contar con un desarrollo de cada uno de los agentes que interviene en la organización. Sin embargo, la composición de los capítulos cuenta con la integración de información correspondiente acerca de cada uno de los temas que permitan una comprensión y solución de las operaciones, como son:

El capítulo 1: cuenta con un detalle de un marco general de la investigación sobre el cual desglosa los aspectos del marco teórico, metodológico y sobre el diseño metodológico.

El capítulo 2: Cuenta con un desglose sobre el análisis del mercado dominicano en cuanto a los productos comestibles en función de determinar los principales productos importados y su actuación en la balanza comercial.

El capítulo 3: Cuenta con la determinación de conocer cada uno de los procesos que son necesarios para conocer el funcionamiento de los productos importados de los productos comestibles en el mercado dominicano.

El capítulo 4: Cuenta con la estructuración sobre el funcionamiento de la organización en cuanto a su organización interna en función de las actividades que realiza en el mercado.

El capítulo 5: Cuenta con un desglose sobre la situación actual ante cada uno de los procesos logísticos sobre sobre la nacionalización de mercancías, transporte local de la mercancía, los procesos de carga, la seguridad de las mercancías y sobre el proceso de devolución de los contenedores en función de determina cada una de las situaciones que han provocado un desequilibrio en la rentabilidad de la organización.

El capítulo 6: Cuenta con responder a cada una de las situaciones que presenta la organización a través de mejoras en los procesos logísticos, lo cual permita contar con las alternativas adecuadas para mejorar el funcionamiento operativo sobre nuevas actividades que aumenten la competitividad y productividad en las operaciones.

Capítulo I: Marco General De La Investigación

1.1. Marco Teórico

A través de la era post industrial, donde la competencia en los mercados globales vio un incremento importante, el Outsourcing ha formado parte de las decisiones administrativas desde entonces (Hernández, 2008).

El periodo de los años 80 contrajo una serie de aspectos que favoreció los sistemas de calidad, tiempo y procesos, lo cual las diversas estrategias incluidas permitieron dar respuestas a las necesidades de las organizaciones, donde cambio el método actual a través de un proceso de protección estratégica. Sin embargo, el outsourcing conto con una serie de tendencias que desarrollaron una nueva incidencia sobre las compañías en transferir productos de sus funciones hacia proveedores, permitiendo una nueva mirada en el mercado de realizar cada una de las operaciones.

Según (Sánchez, 2012) cuenta que el Outsourcing cuenta con una nueva forma de organizar la actividad productiva sobre las organizaciones, debido que permite ofrecer un nuevo enfoque que es destacado en proveer los recursos para satisfacer necesidades actuales, lo cual en los años 80 las industrias automotriz como es el caso de la empresa Americana Ford conto con enfocar sus esfuerzos hacia la división de trabajo en la organización, de tal manera ejerció una racionalización sobre el nivel de producción, generando una organización científica.

A partir de la expansión del outsourcing en el mercado mundial se descentralizaron diversos procesos o actividades que se realizan en el mercado, donde contaban con la contratación de proveedores para la realización de agentes de externos que ejercían un control sobre los contratistas en referencia de atender a la producción de bienes y servicios outsourcing que fueron denominados como ahorrantes para las empresas.

Según (Fernández, 2010) indica que los principales obstáculos que tuvieron una presencia sobre el proceso de transformaciones en el mercado dominicano fueron a raíz de la falta de inseguridad en el personal y la falta de experiencia que contrajo no domino con los procedimientos que se usan en el outsourcing, debido que su forma de incursionar en el mercado fue un proceso lento, de tal manera el número de suplidores no cumplían con las especificaciones adecuadas, ya que sus requisitos eran limitados.

Por tal motivo una de las razones en el cual influye en el éxito del proceso sobre el nivel de personal ante cada una de las acciones que contrajo en la ejecución de procedimientos fue la falta de conocimiento sobre el manejo de los productos y servicio, lo cual era una de los retos que tenían que enfrentar los empresarios, siendo un aspecto que contrajo inestabilidad para el desarrollo de esta actividad en el mercado nacional (Fernández, 2010).

El manejo de los procesos de outsourcing en las organizaciones fue uno de los indicadores que trajo un desequilibrio en las operaciones, de tal manera que su

aceptación fue un proceso lento para llevar a cabo cada uno de los procedimientos de manera adecuada y segura ante cada una de las situaciones que se podían presentar en el mercado a raíz de la falta de experiencia o desmotivación por parte del personal.

Según plantea MOL, Michael J. en el libro *Outsourcing: Design, Process and Performance*, los Outsourcing se ha convertido en una de las herramientas de reestructuración clave para las empresas que buscan impulsar su crecimiento y rendimiento empresarial.

Outsourcing: Design, Process and Performance plantea que la gente de todo el mundo siente hoy el impacto de la subcontratación. Los consumidores en los Estados Unidos tratan cada vez más con los proveedores de las empresas que les venden productos y servicios, en lugar de con las propias empresas, por ejemplo, cuando llaman a los centros de servicio. Los gerentes en Alemania se enfrentan a decisiones difíciles sobre si reestructurar sus empresas mediante la subcontratación de más actividades de fabricación y servicios, a menudo a países de bajos salarios.

Las personas que desean comprar propiedades en Bangalore, India, enfrentan altos precios locales como consecuencia del auge del proceso de outsourcing de negocios (BPO). Algunos políticos están luchando por encontrar medidas de protección que aumenten los costos de la subcontratación y ayuden a proteger el empleo local, al menos a corto plazo. Las instituciones de investigación y los consultores producen un gran número de informes que documentan la tendencia de

la subcontratación y contienen predicciones audaces sobre su futuro y, a menudo, declaraciones igualmente audaces sobre sus beneficios para las empresas. (Mol, 2007).

Todo el acuerdo sobre el aumento de los niveles de outsourcing oculta diferencias reales entre los profesionales y los académicos sobre lo que realmente implica el término outsourcing (ver Linder, 2004). Consideremos algunas de las siguientes definiciones y discusiones de outsourcing. Loh y Venkatraman (1992: 9) creen que la externalización de TI es "la contribución significativa de proveedores externos en los recursos físicos y / o humanos asociados con los componentes completos o específicos de la infraestructura de TI en la organización de usuarios". Lei y Hitt (1995: 836) piense en la externalización como simplemente "la dependencia de fuentes externas para la fabricación de componentes y otras actividades de valor agregado". Gilley y Rasheed (2000: 765), aunque no proporcionan una definición concluyente, sugieren que la externalización no ocurre cuando las organizaciones no tienen más remedio que adquirir un bien o servicio particular de una fuente externa.

Las compras de servicios continuos de una compañía externa que una compañía actualmente proporciona, o la mayoría de las organizaciones normalmente proporcionan, para sí mismos". vendedor " (Friedberg y Yarberr, 1991: 53). En la quinta versión del Short Oxford English Dictionary, publicado en 2002, el outsourcing no aparece en absoluto, lo que sirve como testimonio de sus orígenes relativamente recientes y posiblemente de la solidez de las instituciones británicas. (Mol, 2007).

De acuerdo a la publicación de Logistec Supply Chain & Fullfilment, detectar las cualidades distintivas de la compañía y enfocar sus esfuerzos en resaltar, potenciar y mejorar dicha característica es el modo con el que actúan las empresas hoy en día. De la mano de esta situación, surge como alternativa, el outsourcing logístico que busca crear un aspecto distintivo dentro de la cadena de abastecimiento de las empresas en áreas como almacenamiento, transporte, empaque y manipulación.

La imperiosa necesidad que las empresas tienen de eliminar recursos innecesarios para la actividad del negocio lleva a éstas a optar por la subcontratación de los servicios logísticos; pero en esta decisión hay otras razones a tener en cuenta cuando analizamos esta tendencia, entre las que se cuentan: Mayores exigencias en los parámetros de servicio al cliente (sobre todo reducción del tiempo de respuesta), que la complejidad de la gestión del flujo de materiales en las empresas ha aumentado, el interés de mejorar sus resultados e incrementar su calidad y por la obligación de reducir costos para asegurar la viabilidad y competitividad de las compañías.

De esta forma, en la práctica lo que se denomina Outsourcing logístico se mueve entre los extremos de encargar a un operador logístico especializado toda o parte de la gestión de la cadena de suministro de una empresa hasta, solamente, externalizar la contratación del personal que realiza algunas funciones dentro del proceso logístico de la compañía. (Logistec Supply Chain & Fullfilment, 2011)

Según el estudio Tercerización del Transporte en el contexto de la cadena de suministro del Instituto Mexicano del Transporte, durante la gestión de la cadena de suministro, las empresas analizan entre una gama de decisiones la correspondiente al servicio de transporte que más convenga en la distribución de sus productos. En efecto, dada la creciente importancia de los niveles de servicio y el cumplimiento en las entregas a los clientes, el transporte se ha convertido en un elemento generador de ventajas competitivas, transformándose no sólo en una estrategia basada en los costos, sino en una gestión de servicio con valor agregado.

Bajo este nuevo paradigma, la empresa debe emprender los estudios necesarios para determinar la estrategia más conveniente en la transportación de los productos. En ese sentido, una de las disyuntivas más importantes es la decisión de contratar un servicio externo de transporte (buscar la ayuda de terceros o “tercerizar”), o la de gestionar una flota vehicular propia.

Este análisis destaca el grado de integración empresarial necesario cuando se contrata el servicio con una empresa especializada. Es decir, contar con un enfoque de contratación que vaya más allá de la costumbre, o del menor costo. Por ejemplo, la posibilidad de desarrollar una especie de “socio” que se consideraría o supondría como “parte” de la empresa, la cual aun con sus actividades especializadas, persiga o comparta los mismos objetivos, conocimientos y recursos, colaborando entre sí para formar una extensión de la misma. (Rivera, 2003)

La presencia del término del outsourcing ha presenciado una serie de aspectos considerativos sobre su utilización en el mercado mundial, ya que muchas organizaciones han emprendido nuevas negociaciones en el cual ha mejorado la forma habitual de realizar la comercialización de productos y servicios, donde sirven como intermediarios en el proceso de servir entre mercados para la facilitación de los procesos y operaciones con el mercado exterior.

El aumento de la tecnología ha servido como un nuevo horizonte en el cual los mercados se preparan para una nueva era globalizada sobre la implementación de nuevos indicadores comerciales que han contribuido en fomentar nuevos lazos sobre las vías de comunicar los mercados en referencia de atender a las necesidades actuales, lo cual genera un aporte considerativo sobre la forma de realizar negociaciones y sobre su desarrollo en el mercado a través de oportunidades que mejoran el ámbito comercial e incrementa el nivel de competitividad de los mercados.

Las empresas que se dedican a la comercialización de productos y servicios por medio del apoyo del outsourcing buscan mejorar el nivel de rentabilidad de los mercados de manera que incremente las operaciones hacia la búsqueda de mayores niveles de eficiencia y eficacia hacia contar con los procedimientos y políticas que ofrezca un soporte adecuada ante cada una de las exigencias del mercado actual. Sin embargo, las organizaciones que se apoyan de estos recursos sirven como medio eficaz para agilizar los procesos y fomentar una nueva cultura organizacional en cuestión del desarrollo comercial (Pérez, 2012)

La existencia de acuerdos y tratados que se han establecido en el mercado mundial han favorecido el desarrollo de los canales de comercialización sobre la entrega de los productos y servicios con cada uno de los países que optan por realizar relaciones comerciales a través de cada una de las facilidades que ofrece el mercado exterior que genera las pautas adecuadas para favorecer un mayor rendimiento sobre los mercados, siendo un indicador que permite que las empresas dedicadas al outsourcing generen una mayor aceptación sobre el aumento de los niveles de rentabilidad.

1.2. Marco Conceptual

Los conceptos en los que se sustenta la presente investigación son definidos a continuación. Estos son:

- **Aduanas:** son los elementos obligatorios en el flujo de mercancías a través de las fronteras y la aplicación de procedimientos sobre estas mercancías, influencia significativamente en el rol de la industria nacional dentro del comercio internacional y su correspondiente contribución en la economía nacional (Coll, Regimenes aduaneros economicos y procesos logísticos en el comercio internacional , 2012).
- **Acuerdos comerciales:** se utiliza a menudo para designar una disciplina que forma parte de la ciencia política y se centra en los vínculos que se establecen entre los Estados o entre Estados y entidades supranacionales (Franosc, 2000).

- **Barreras arancelarias:** son los impuestos que se añaden sobre el proceso de exportación sobre el valor añadido en los distintos tipos de impuestos que se aplican a los bienes y servicios (Jerez, Comercio Internacional , 2011).
- **Contratación:** es la materialización de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente dos o más personas, lo que recibirá una suma de dinero estipulada según las condiciones en las cual se firma el acuerdo (Agüero, 2010).
- **Contingentes:** es un volumen definido de importación de productos agropecuarios que gozan de un trato arancelario especial, ya sea un arancel de 0% a las importaciones realizadas dentro de ese volumen o un arancel más bajo que el arancel fijado como máximo para el resto de importaciones fuera de este volumen. (Cortes, 2013).
- **Certificaciones:** es la garantía que se entrega o extiende sobre algo, lo cual cuenta como misión de crear la autenticidad o la certeza de algo, siendo un aspecto que no quede dudas con relación a algo auténtico (Pardo, 2009).
- **Comercio exterior:** son las acciones que se integran en la forma de aplicar los procedimientos en las importaciones y exportaciones en cuanto a los trámites aduaneros que facilitan el transporte, pagos, seguros y otras exigencias en el mercado” (Lopez, 2011).

- **Especialización:** implica la limitación sobre la adecuación de algo para que pueda cumplir satisfactoriamente con su objetivo o función (Hernández, 2008).
- **Nacionalización de productos:** ocurre el pago de los derechos de internación y de los impuestos internos aplicables, tales como el Impuesto al Valor Agregado (IVA), entre otros, que habilitan al importador para ingresar bienes al país (Alfonso, 2009).
- **Medios de pagos:** es un instrumento que se usa para la adquisición de bienes y servicios, lo cual pueden ser cancelados según el tipo de obligación, siendo el medio en el cual definen dos o más partes que es sometido para satisfacer ambas necesidades.
- **Medios de transporte:** es un bien que se establece entre dos o más partes en el cual acuerdan la vía o canal correcto para la adquisición de un bien o servicio, donde se acuerda el tiempo y la cantidad de la misma que será recibida (Roman, 2011).
- **Outsourcing:** consiste en la delegación de responsabilidad en una organización se especializa en dicha área a fin, donde cuenta con un margen de beneficios basados en la disminución de costos y sobre el nivel de acceso

a nuevas tecnologías, permitiendo al prestador del servicio cumplir con esta necesidad, ya que no tiene la capacidad suficiente para realizar dicha actividad (Matínez, 2017).

- **Preferencias arancelarias:** se basa en disminución o eliminación de los impuestos de importación, donde son concebidas a través de procedimientos y pautas que se establecen entre mercados por medio de un acuerdo (Roman, 2011).
- **Productos Comestibles:** son aquellos alimentos que se pueden consumir sin un riesgo para la salud son conocidos como comestibles, donde los seres humanos somos omnívoros, permitiendo significar que no tenemos una alimentación especializada, pues podemos comer todo tipo de alimentos, como carne, pescado, verduras, legumbres o frutas.
- **Tercerización:** ejerce la actuación de un proceso económico empresarial en el cual cumple con efectuar dentro de la sociedad mercantil la transferencia de los recursos y las responsabilidades referentes sobre el cumplimiento de tareas a una sociedad externa (Gonzales, 2009).
- **Regulaciones de carreteras:** son cada una de las normas o procedimientos que se establecen en favor de cumplir con cada una de las acciones para la estructuración de las medidas que ofrece un control sobre las carreteras (Gonzales, 2009).

- **Sello de seguridad de contenedor:** son fijados en las puertas del contenedor, donde un cable se enlaza con puntos fijos de las puertas y al momento de sellarse se genera un único código. Si la puerta es abierta, el código cambia y se genera una evidencia de violación (Andujar, 2019).
- **CheckList:** son generados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de un listado de requisitos a seguir (Advensus, 2018).
- **WMS:** es una aplicación de software que da soporte a las operaciones diarias de un almacén. Los programas WMS permiten la gestión centralizada de tareas, como el seguimiento de los niveles de inventario y la ubicación de existencias. (Adler, 2013).
- **Cadena de frío:** se usa para designar los diversos eslabones unidos unos con otros que permiten mantener a temperatura óptima los productos alimenticios (Adler, 2013).
- **Grúa de contenedores:** es el cabezote utilizado para mover los contenedores en los patios de los centros de distribución o almacenes. (Alfonso, 2009).

1.3. Diseño Metodológico

Tomando en consideración el objetivo de la investigación es importante manifestar que se utilizó el método científico en su modalidad teórica fundamentado en el proceso inductivo.

Según el tipo de información que se obtuvo de fuentes primarias y secundarias, la fase de estudio que se llevó a cabo fue de tipo exploratoria, descriptiva y de campo.

Los rasgos característicos de estas fuentes son los siguientes:

1. **Fuentes Primarias**, contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Entre ellos podemos citar: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas.
2. **Fuentes Secundarias**, contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias. Podemos obtener esta información en: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

Las técnicas de investigación documental utilizadas en este cuestionario fueron entrevista y la encuesta.

1. **Revisión documental:** mediante esta técnica se revisaron varios trabajos de autores locales e internacionales que tratan sobre la problemática, las cuales permitieron al equipo tener una mejor comprensión del proceso y diseñar con mayor acierto los instrumentos de recolección de las informaciones relevantes.
2. **Entrevista,** es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.
3. **Encuesta,** es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Para el levantamiento de las informaciones relevantes del proceso se han elaborado cuestionarios de preguntas abiertas y semiestructurada según la técnica, las cuales permitieron la recolección adecuada de los datos.

Capitulo II: Caracterización del mercado de productos comestibles en República Dominicana

2.1. Productos comestibles

Los productos comestibles son aquellos alimentos que se pueden consumir sin un riesgo para la salud son conocidos como comestibles, donde los seres humanos somos omnívoros, permitiendo significar que no tenemos una alimentación especializada, pues podemos comer todo tipo de alimentos, como carne, pescado, verduras, legumbres o frutas.

Los alimentos y tipos de alimentos se agrupan teniendo en cuenta los nutrientes que predominan y en base a esto se ha establecido la llamada " Rueda de los alimentos" que contiene siete grupos de alimentos, donde son:

- Grupo I: Leche y derivados. Son alimentos plásticos. En ellos predominan las proteínas.
- Grupo II: Carnes pescados y huevos. Alimentos plásticos. En ellos predominan las proteínas.
- Grupo III: Legumbres, frutos secos y patatas. Alimentos energéticos, plásticos y reguladores. En ellos predominan los Glúcidos, pero también poseen cantidades importantes de Proteínas, Vitaminas y Minerales.
- Grupo IV: Hortalizas. Alimentos reguladores. En ellos predominan las Vitaminas y Minerales.

- Grupo V: Frutas. Alimentos reguladores. En ellos predominan las Vitaminas y Minerales.
- Grupo VI: Cereales. Alimentos energéticos. En ellos predominan los Glúcidos.
- Grupo VII: Mantecas y aceites. Alimentos energéticos. En ellos predominan los Lípidos.

2.2. Mercado dominicano de productos comestibles

La República Dominicana ha presentado una diversidad de productos que son de sumo carácter potencial exportable hacia otros mercados en cuestión de que las tasas de crecimiento en las importaciones han presentado en los últimos años un aumento considerado. Asimismo, los productos farmacéuticos, manufacturas de zinc, azúcares, cacao, frutas, chocolates, huevos y vegetales son de los cuales cuenta con un buen desenvolvimiento en el mercado exterior.

Al analizar las exportaciones de productos comestibles de la República Dominicana durante el periodo 2016-.2018 se observa que las mismas muestran un crecimiento estable, pues de un 1.7% en el volumen exportable en el 2016 pasaron a 2.8%, un incremento de más del 50% en tan solo dos años. Pero esta dinámica no supera las variaciones en las importaciones de este tipo de productos las cuales de un comportamiento negativo del 2% en el 2016 pasaron a un 3% en el 2018, es decir, compramos más al exterior que lo que le vendemos en esta variedad de productos.

2.3. Análisis de los Principales productos comestibles de importaciones

El mercado dominicano ha contado con la producción de alimentos con una capacidad para 14 millones de personas, lo cual ha logrado generar importaciones de productos agropecuarios con un 36% hacia diversos países exteriores. Sin embargo, la oferta exportada constituye la incidencia de productos sanos que garantizan un mejor acceso a los mercados exteriores, dado que las políticas y procedimientos incluidos genera un vínculo aceptable.

El mercado dominicano ha logrado incrementar las exportaciones de vegetales con un incremento de más de 300 millones de Además de vegetales orientales, frutas y viandas, el país ha triplicado el monto de las exportaciones de banano, al pasar de 102 mil toneladas en 2010 a 340 mil toneladas en el 2010, libras en el periodo del 2010 al 2015.

De acuerdo con la tasa media de crecimiento del PIB para el periodo del 2014 al 2015 en la República Dominicana ha logrado un aumento de un 5.4%, generando un para progreso sorprendente en la económica dominicana sobre sus principales productos comestibles como son el tabaco, el azúcar y el café, puesto que el crecimiento del PIB en 2014 y 2015 logro un 7.3% y el 7%. Adicionalmente, el país ha visto su PIB más que triplicado, donde las cifras aumenta a US\$24.000 millones a US\$72.600 millones para el 2016 (Perez M. , 2017).

A través del estudio sobre el desarrollo de los productos comestibles en el mercado dominicano en el periodo del 2018 las presencias de las pastas alimenticias alcanzaron un buen nivel económico con ventas registradas en US\$4.6 Millones, donde sus marcas líderes como fueron Del Cesar, Milano y Princesa desarrollaron un alcance económico favorable para el desarrollo dominicano. Sin embargo, el mercado de las pastas ha generado niveles de rentabilidad que ha favorecido el cumplimiento de los objetivos nacionales en cuanto a sus importaciones.

Por su parte las marcas nacionales existentes en el mercado dominicano han generado una fuerte demanda sobre el desarrollo de marcas extranjeras que han posicionado sus productos en el mercado dominicano en el cual ha generado una incidencia de productos novedosos en contar con una fuerte competencia en contener oportunidades que ha favorecido el cumplimiento de los procesos en cuanto a las estrategias usadas para satisfacer la demanda nacional (Andujar, 2019).

También, el mercado dominicano ha obtenido favorables niveles de productividad en cuanto a los embutidos que han crecido con un 6% en el periodo del 2018 al 2019 sobre el volumen de ventas registradas, donde organizaciones líderes en el mercado han cumplido con entregar productos acordes a las exigencias del mercado. Sin embargo, el periodo del 2018 presencio un volumen de más de 325 millones de libras de embutidos, lo cual indica que los países de Centroamérica y el caribe son más demandantes en este producto.

Otros de los productos comestibles con un crecimiento en aumento son las bebidas en polvo que son importadas con más de US\$167 millones anuales, donde en el periodo del 2017 al 2018 presencio un fuerte aumento con diferentes sabores y tamaños en favor que el cliente cuente con las bebidas rápidas a un precio considero. No obstante, la salsa ha mejorado sus niveles de rentabilidad en cuanto a los productos comestibles importados, ya que han generado un fuerte indicador sobre su importación con más de US\$310 millones anuales para cumplir con comercialización del mismo a cada uno de los puntos del mercado dominicano (Nivar, 2017).

El mercado de las golosinas en el mercado dominicano es muy variado y dinámico, ya que es un producto comestible que ha contado con una evolución constante en el desarrollo de los diversos dulces con diferentes tamaños y sabores, lo cual ha generado una oferta que ha ampliado el segmento de clientes, donde sus empaques acercan la mirada del cliente, puesto que en el periodo del 2018 se registró un aumento de un 10% sobre las importaciones de este producto, siendo más demanda por niños.

El café es un producto comestible que durante años ha contado como fuerte líder en el mercado dominicano, ya que durante décadas ha mantenido su producción y comercialización, donde ha logrado alcanzar una elevada penetración sobre países de América Latina, siendo muy demanda por la unión europea. A pesar que la República Dominicana fue un gran exportador, pasó a ser un importador, debido a

una gran enfermedad que ataco fuertemente las plantaciones de este fruto en los últimos diez años (Nova, 21).

Los productos importados de mayor incidencia fueron:

- Vehículos automóviles, tractores, ciclos y demás vehículos terrestres, sus partes y accesorios.
- Café, tabaco, azúcar
- Carne y despojos comestibles.
- Máquinas y aparatos, material eléctrico y sus partes; aparatos para la grabación o la reproducción de sonido, aparatos para la grabación o la reproducción de imágenes y sonidos en televisión y las partes y accesorios de estos aparatos.
- Combustibles minerales, aceites minerales y productos de su destilación; materias bituminosas; ceras minerales.
- Plástico y sus manufacturas.
- Preparaciones alimenticias diversas.
- Leche y productos lácteos; huevos de ave; miel natural; productos comestibles de origen animal no expresados ni comprendidos en otra parte.

Según el registro en el periodo del 2013 sobre las importaciones han ocasionado una disminuyeron que cayeron a 10.1 millones de dólares, luego que al año siguiente subieron casi el doble y se colocaron en 20.4 millones de dólares. Asimismo, las importaciones dominicanas de café obtuvieron un creciendo y para el

2015 llegaron a 60.2 millones de dólares, puesto que, en 2016, el monto se redujo a 40.55 millones de dólares (Peralta, 2018).

El mercado dominicano cuenta con una economía dinámica, ya que ha consolidado acuerdos y tratados para evitar efectos negativos sobre la importación de productos comestibles, donde las relaciones comerciales han aumentado en favor de cumplir con la demanda nacional, dado que el consumidor dominicano es muy exigente y que cuenta con una masa poblacional con ingresos muy bajos que buscan precios accesibles como son la clase media y alta.

Los bienes intermedios y terminados son el principal componente de las importaciones, aunque las materias primas representaron en algunos renglones importantes cifras. Se destacan el tabaco y sus productos, cereales, grasas y aceites vegetales, leche y productos lácteos, preparaciones alimenticias diversas, carnes, bebidas y líquidos alcohólicos, semillas y frutos oleaginosos, preparaciones a base de cereales, residuos y desperdicios de la industria alimentarias (alimentos para animales). (Caraballo, 2018)

Los productos comestibles que han registrado una evolución considerable en el periodo del 2016 a 2018 son el café, tabaco, azúcar, golosinas, leche, cacao, chocolate, pastas, aceites, habichuelas y el arroz, donde los productos siguientes permanecen en un crecimiento más lento, pero cuenta con importaciones moderadas como son la harina, habichuelas y vegetales.

Tabla 1. Importaciones totales
Periodo 2012-2013 (millones de USD)

Productos	2012	2013
Azúcar y otros derivados	200.6	140.6
Café y sus manufacturas	34.5	25.2
Cacao y sus manufacturas	168.6	170.5
Tabaco y sus manufacturas	11.6	6.9
Huevos	267.3	156.5
Moluscos	25.6	61.3
Productos menores	2,666.9	2,285.8

Fuente: Elaboración propia con base de datos del departamento internacional, División análisis de importaciones, periodo 2012 y 2013

La participación de países con los cuales la R.D. mantiene comercio negociado ha sido importante mostrándose polarizadas por Estados Unidos, aunque también países con los cuales no tenemos libre comercio como Brasil, México, Argentina, Colombia, y China, siguen la tendencia de un mayor dinamismo en el comercio de productos de este sector. (Ministerio de industria y comercio, 2017).

De acuerdo a los datos por el Banco Central de la República Dominicana (BCRD), el valor por alimentos importados entre materias primas alimenticias para la industria y productos terminados o semi terminado fue de US\$1,790.5 millones el año pasado, lo que representa un crecimiento de 7.6 % con respecto a 2017. Las importaciones totales de República Dominicana totalizaron US\$20,208.9 millones en 2018 (Libre, 2019).

La mayor parte de la porción que corresponde a alimentos fueron aquellos productos ya elaborados, que representaron 60 % del monto de compras de alimentos en el extranjero, unos US\$1,704.9 millones en 2018. El valor de los despachos de ese rubro desde el exterior se incrementó en 9.5 % el año pasado (Nacional, 2013).

Por su parte, las importaciones de aceites, leche, chocolate, cacao y frutas han presentado un aumento de US\$152.8 millones, donde se presentó un retroceso sobre el sector en cuanto a las adquisiciones que cayeron con un 6.5% sobre el último trimestre del 2019. Sin embargo, el mercado dominicano ha obtenido una favorable demanda sobre los productos comestibles que han contribuido en favor

de atender a las necesidades actuales del país en favor de cumplir con cantidades de productos.

2.4. La Balanza comercial de productos comestibles en República Dominicana

El Banco Mundial indica que el mercado dominicano de productos comestibles ha experimentado un crecimiento sostenible en el período 2012- 2016, principalmente en la actividad exportadora, pero que aún requiere de una serie de reformas para el incremento del nivel de competitividad, siendo este uno de los mayores retos que enfrenta el mercado nacional (Mundial, 2014).

No cabe dudas, que, en los últimos años, el comercio exterior del país ha logrado mantener en una posición privilegiada, donde ha establecido una apertura y productividad sobre el volumen de exportaciones e importaciones que han sido el 38.7% y 34.8%, ya que son generadas por las transacciones mundiales'' (DICOEX, 2012).

Según el informe del Banco Mundial, El mercado dominicano ha fortalecido su nivel económico y hoy representa una de las economías más influyentes de América Latina, lo cual es el resultado de su constante evolución, colocando la economía en el ranking de países de ingreso medio, explicado en gran medida por el auge de los sectores Turismo y Agricultura entre otros. Sin embargo, el periodo del 2012 el

crecimiento de la economía dominicana ha generado un aporte sostenible de un 64% sobre el PIB (OECD, 2016).

A través del intercambio comercial del mercado dominicano ha establecido una considerable evolución sobre cada una de las relaciones comerciales con cada uno de los países que ha fomentado conexiones bilaterales en el cual ha contribuido en lograr adentrarse hacia otros mercados, siendo un país visto como un destino adecuado para el proceso de exportaciones de productos y servicios. Asimismo, el rendimiento operativo del mercado dominicano cuenta con un desenvolvimiento adecuado ante cada uno de los procedimientos que realizan a fin de integrar acciones que mejoren cada uno de los procesos exteriores

**Tabla 2. Comparación de Variables
Periodo 2010-2012 (Millones de US\$)**

Variable	2010	2011	2012
Exportaciones	286,554	236,946	335,729
Importaciones	2,140,592	1,765,438	2,557,331
Balanza comercial	1,854,038	1,59228,4	2,221,602

Fuente: Elaborado propia con base a MIC/DICOEX - Unidad de Estudios Económicos. Datos de Trademap

Al analizar las exportaciones en el periodo del 2010 al 2012 se observa que las mismas han mostrado un comportamiento dinámico sobre todo en el periodo del 2012, donde ha alcanzado sus topes de crecimiento. En lo relativo a las importaciones dominicanas han obtenido un buen desarrollo en cuanto a las exportaciones, ya que son cada vez más la demanda importada.

Capítulo III: Identificación los procesos necesarios para la importación de productos comestibles por República Dominicana

3.1. Análisis de los procesos necesarios para la importación de productos comestibles al mercado dominicano

El proceso de documentación o lineamientos que deben de tener en cuenta para la importación de mercancías con el mercado dominicano ejerce procedimientos que cumple con crear las condiciones adecuadas para el proceso de inversión que permita establecer las negociaciones adecuadas en favor de cumplir con los esquemas asumidos, donde las exigencias de los inversionistas extranjeros en las relaciones comerciales dependerá con la magnitud de necesidad que tengan en cuanto a la producción y sobre la gestión aduanera en los procesos de importación.

Por su parte, los inversionistas extranjeros cuenta con evaluar la capacidad y el valor sobre la comercialización de los productos en cuanto a las características que cuenta el mercado, siendo un aspecto que permite determinar los elementos que intervienen en el contrato, ya que el proveedor debe contar con óptimas condiciones para el proceso de negociación, de tal forma el ideal que el inversionista cuente con un grado de conocimiento sobre el proceso de importación hasta la finalización del contrato.

Los productos que son importados son sujetos bajo una licencia de inspección que es autorizada y validada por la Gestión Aduanera dominicano, donde cumpla con la certificación del Ministerio de Comercio en regir una serie de acciones que son sometidas bajo la ley dominicana en virtud de crear los parámetros y condiciones adecuadas para el proceso de importación, además que ambas partes involucradas deben de validar cada paso para llevar un correcto procedimiento entre ambas partes.

El mercado dominicano cuenta con una documentación para el ingreso y salida de productos o mercancía para los mercados extranjeros, debido que cada agente debe asumir y emitir una licencia sobre el proceso de importación que es asociada en virtud de un listado de mercancías bajo su proceso aduanal. Sin embargo, los países exportadores deben cumplir con una inspección sobre la mercancías o productos que desean importar, ya que cuente la etiqueta de productos importados sobre la verificación de las normas y leyes del país importados, siendo una medida que cumpla con establecer las pautas necesarias para el proceso correspondiente.

La documentación es una de las partes esenciales que define los procedimientos que se deben aplicar a los procesos de importación, debido que cuenta con las acciones para determinar si el producto cumple o no con las especificaciones del mercado importados, lo cual atribuye un proceso de certificación sanitaria que incluye un detalle sobre las condiciones que debe contar el producto en referencia a estar libre de enfermedad o tenga un daño en su composición.

El mercado dominicano cuenta con las pautas y procedimientos adecuados para el desarrollo de productos importados, ya que la gestión aduanera ha favorecido el mercado comercial en asumir el compromiso por cumplir con un buen desarrollo de las operaciones aduanales en favor de verificar que sean cumplidos cada uno de los procedimientos y procesos entre mercados. Sin embargo, el mercado dominicano cuenta con una documentación exigente a través de los sistemas y alternativas que han ejercido en el país con el fin de proveer la información correspondiente para cada proceso.

Las importaciones en el mercado dominicano sobre productos comestibles u otra mercancía debe estar ligada a una factura consular en el cual es aprobada para la ejecución de la transacción y realizar la entrada al país, ya que el proceso de embarque en el mercado cuenta con una documentación y normas que son ligadas en establecer un intercambio comercial que cumpla en satisfacer ambas necesidades. Sin embargo, el proceso de importación debe contener una certificación sanitaria como medio de validar las condiciones del producto.

El proceso de importación en el mercado dominicano cuenta con determinar cada uno de los elementos que inciden sobre su entrada al país, ya que es evidente seguir una serie de requerimientos para una correcta comercialización, como son:

- Realizar una búsqueda de proveedores para encontrar fabricantes

- Auditar la empresa o fábrica importadora. No es necesario realizar un viaje al país seleccionado, en donde existen empresas que se encargan en este tipo de actividad.
- El proceso de negociación de precios debe asegurar la forma de pago y embarque de la mercancía que será enviada a República Dominicana.

Los procedimientos de importaciones que se realizan en los puertos dominicanos cuentan con un detalle de la validación y control de pautas que deben de seguir para un funcionamiento adecuado con la gestión aduanera dominicana.

1. La Línea Naviera Notifica al cliente en esta parte al Importador la entrada del barco.
2. El Importador debe de presenta a la Dirección General de Aduanas (DGA) la documentación requerida para la Declaración Única Aduanera (DUA).
3. La DGA valida si la mercancía va a ser manejada como despacho expreso, donde verifica si es ideal una inspección, lo cual la DGA le indicará al importador.
4. El Importador certifica al puerto destinado que coloque el contenedor en el área de verificación, ya que debe completar la solicitud que debe efectuarse con 24 horas de anticipación.
5. El puerto ingresa el contenedor en el área de verificación teniendo en cuenta los lineamientos del cliente.
6. El Importador cumple con la entrega de documentos a la comisión de Aduanas requerida para la inspección de mercancías, donde está integrada

por representantes de la DGA, DNCD, J2, DPW y en caso de ser requerido un representante de Sanidad Animal o Vegetal.

7. Luego de terminado el proceso de inspección, la DGA continua con valorar la mercancía y notificar al Importador el monto a pagar por concepto de impuestos.
8. El Importador paga a la DGA y Despacho Portuario Hispaniola (DPH) y DPW.
9. Se solicita a la línea un conduce que debe ser entregado del chasis y la entrega del contenedor;
10. Solicita una cita en DPW para despachar del contenedor.
11. el Importador entrega al transportista el conduce para chasis y la confirmación de la cita.

El proceso de compra con el país exportador se realiza con el país importador en el cual se realiza una lista de precios y los costos de trasportación en el cual el comprador debe de validar en cuanto a verificar que cumpla con las especificaciones y condiciones para su aprobación, donde en el caso de aceptar las condiciones pautadas se hace una factura que es devuelta al exportad y anexada sobre la nota de pedido en el cual se aprueba la oferta con el mercado importador.

A través del medio de pago que se ejerce con el importador en la negociación se envía al exportador, donde se acuerda el medio de pago correspondiente al envío con la documentación requerida al embarque directamente con el importador. No obstante, las alternativas más usadas en los medios de pago es la cuenta abierta, donde se transfiere el pago al país exportador.

El sistema de transporte es un proceso que se acuerda con el exportador, ya que se selecciona el transporte más factible para el envío de las mercancías, donde existen diferentes canales logísticos para su comercialización, donde el mismo es definido en cuanto a la necesidad del país importador. Sin embargo, las coordinaciones de las pautas son declaradas en el contrato que es firmado por ambos mercados, donde se tiene en cuenta el pago del costo de comisión, la inspección de los productos y la validación de cada uno de los procedimientos incluidos en el marco aduanal.

La organización que importador debe tener la responsabilidad de tramitar cada uno de los documentos y certificaciones que son necesarias para la importación, donde tener asumir una coordinación sobre las mercancías o productos que desean contar en cuanto tener en cuenta cada una de las posibles restricciones que se pueden dar presencia con el mercado exportador.

Por su parte, el embarque de productos o mercancías debe asegurar la documentación correspondiente a la entidad bancaria sobre el costo de los procesos aduanales, donde al momento que ingresa al mercado dominicano debe seleccionar la forma de paso en el que se usa para el sistema de distribución. Además, en el momento en que el producto ingresa al puerto de destino inicia el proceso de importación en el cual se presenta la documentación requerida ante la gestión aduanera dominicana.

La Dirección General de Aduanas es una organización que valida y controla cada una de las mercancías que ejercen actividad en el comercio exterior, dado que ha ejercido un seguimiento masivo sobre las operaciones de las organizaciones que establecen comercio internacional hacia validar que cumplan con los procesos sometidos en el mercado dominicano.

El proceso de importación en el puerto dominicano cuenta con notificar la entrada del barco en el cual se comunica a la línea naviera para la presentación de los documentos a la DGA, lo cual valida las mercancías sobre el proceso de inspección y verificación para colocar cada uno de los productos en el contenedor, lo cual agentes de la gestión aduanera cumplen con un proceso de verificar su entrada al país. Sin embargo, el proceso que ejerce la entidad cumple en valorar la mercancía en cuanto a los impuestos que deben pagar y que son efectuados de forma correspondiente, ya que la empresa naviera entrega el contenedor con el pago de los impuestos.

El importador debe despachar el contenedor en cuanto a validar al transportista la cita y entrega del contenedor, lo cual permite seguir una serie de pasos que son integrados para que la organización transporte las mercancías hacia su lugar final para la realización de las actividades.

El mercado dominicano es una nación que cuenta con un control sanitario exigente en cuanto a los productos de consumo y de uso, por lo que proceden de diversos países no comunitarios. El control sistemático de la entrada de productos es

orientado a través de los puertos españoles que son habilitados por diversas regulaciones a los productos o los grupos de productos.

Los procedimientos son establecidos para verificar que todos los documentos presentados están completos y validados para ingresar al país y en las mejores condiciones. Sin embargo, el detalle de requerimientos incluidos en la gestión aduanera dominicana cumple con ofrecer un mejor desarrollo sobre cada uno de los aspectos que intervienen sobre el proceso de actividad comercial.

Los requisitos fitosanitarios de importación cumplen con las medidas específicas impuestas por el país importador hacia los envíos de productos que se movilizan hacia el mismo, con la finalidad de mantener el nivel de protección necesaria para evitar el ingreso de plagas al país. De tal forma, la República Dominicana ha definido los requisitos fitosanitarios de importación que se han establecido para diversos la entrada de productos comestibles y de origen vegetal en el mercado dominicano.

Requisitos Generales de Importación de Productos comestibles

- Certificado fitosanitario original del país exportador.
- Permiso de otras dependencias como Departamento de Semillas, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Departamento de Promoción Agrícola y Ganadera.
- Las bodegas del barco y/o furgones/contenedores deben estar limpias y desinfectadas antes de colocar la mercancía o envío.

- La mercancía o envío estará sujeta a inspección fitosanitaria al arribo a puerto dominicano
- Varios productos o sub-productos solicitan procedimiento fitosanitario.
- Deben venir libres de plagas y/o tierra/suelo.
- Los embalajes hechos de madera deben cumplir con la NIMF n.º

Procedimientos para la importación de productos comestibles

- El interesado solicita por escrito el permiso de importación.
- Si existen requisitos fitosanitarios se emite la Guía de no Objeción Fitosanitaria.
- Si no existen requisitos fitosanitarios, la solicitud se envía a la Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas.
- Terminado el análisis de riesgo, la Unidad de Análisis emite su recomendación a la División de Cuarentena Vegetal.
- Se emite la Guía de no Objeción Fitosanitaria con los requisitos de importación
- Una vez la mercancía arriba al país, el interesado solicita la inspección en la oficina de cuarentena del punto de entrada.
- El encargado de la oficina de cuarentena verifica la documentación para ver si está correcta.
- Si la documentación esta correcta, el inspector procede con la inspección técnica del envío.

- Si se cumplen los requisitos técnicos, el inspector procede a la inspección propiamente dicha en busca de posibles plagas y a la toma de muestra para su envío al laboratorio de diagnóstico.
- Si el laboratorio identifica una plaga: Si la plaga es común se puede liberar la mercancía con un tratamiento, dependiendo del nivel de infestación o Si la plaga es de interés cuarentenario, la mercancía puede ser devuelta a su lugar de origen o incinerada.

Tabla 3. Entidades que emiten los permisos de importación según clase de productos

ENTIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA (MINISTERIO DE AGRICULTURA)	DEPARTAMENTO SANIDAD VEGETAL (MINISTERIO DE AGRICULTURA)	CONSEJO DOMINICANO DE PESCA Y ACUICULTURA - CODOPESCA (MINISTERIO DE AGRICULTURA)
	DEPARTAMENTO PROMOCIÓN AGRÍCOLA Y GANADERA	DEPARTAMENTO PROMOCIÓN AGRÍCOLA Y GANADERA	
Producto	<ul style="list-style-type: none"> • Leche • Productos lácteos (Ej. Yogurt, quesos, helados, otros...) • Mayonesa • Todo tipo de embutidos (jamones, chorizos, morcillas, salchichas...) • Todo tipo de carne (bovina, porcina, aves, etc.) • Comidas preparadas a base de carnes y/o quesos, ya sean enlatadas, refrigeradas o congeladas; ejemplos: Pizzas, lasagna, paté, pastas rellenas, fabadas... • Alimentos para mascotas 	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las frutas frescas o congeladas (solo están permitidas de Estados Unidos y Chile). • Todos los vegetales, frescos o congelados o precocidos. • Pasas de uvas (no están permitidas con semilla) • Ciruelas enlatadas. • Harinas (exceptuando la harina para Pancake). • Los granos frescos (habichuelas, alubias, lentejas, garbanzos) • Arroz, avena, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los pescados y mariscos frescos o congelados. • Todos los pescados y mariscos enlatados (atunes, tunas, sardinas, sardinillas, mejillones, almejas entre otros)

Excepción	<ul style="list-style-type: none"> Excepción: Margarina e Imitación de queso (no son lácteos). Basta con un Permiso de No Objeción que se consigue en la oficina de la Dirección General de Ganadería en el puerto. 	<ul style="list-style-type: none"> Los vegetales enlatados como el maíz Harina para Pancake 	
Costo	RD\$2,000.00 Ganadería RD\$2,000.00 - 3,000.00 Comité Lacteos RD\$3,000.00 - 5,000.00 Comité Cárnicos	RD\$200.00 RD\$2,000.00 Comité	5% del Valor FOB
Vigencia	90 días	90 días	30 días
¿Cuándo se debe solicitar el permiso?	Antes de colocar la orden de compra de importación	Antes de colocar la orden de compra de importación	Con documentos de embarque
Tiempo para obtener el permiso	7 días laborables promedio	7 días laborables promedio	3 días laborables promedio
¿Quién solicita el permiso?	Dpto. de Importaciones por solicitud del Dpto. de Compras	Dpto. de Importaciones por solicitud del Dpto. de Compras	Dpto. de Importaciones

Realizado por el departamento de importaciones empresa Retail

Los permisos de Sanidad Vegetal y de Ganadería se deben gestionar previos a la colocación de las órdenes de compra con los proveedores. Esto es de especial relevancia cuando se trata de productos nuevos o que provienen de un origen nuevo.

3.2. Barreras Arancelarias y no Arancelarias en la importación de comestibles

El mercado dominicano cuenta con un comercio exterior muy activo en cuanto al desarrollo de la economía, debido que ha logrado una favorable participación sobre el desarrollo de su participación en el mercado exterior, lo cual ha generado un aumento de divisas suficientes para su expansión. La reserva monetaria del mercado dominicano cuenta con una ejecución de planes que se han desarrollado

de forma trascendente en cuanto a los procedimientos y políticas incluidas en su ejecución.

Por consiguiente, la reserva acrecentada cuenta con la proporción de cada uno de los requerimientos que han favorecido el cumplimiento de las políticas sobre el nivel de lealtad y seguridad ante la inflación y la depresión que disminuye a lo más mínimo los planes de desarrollo en cual actúa de manera acumulativa. El mercado dominicano cuenta con un patrimonio que ha consolidado sus lineamientos en los canales de comercialización exteriores.

A través de los diversos propósitos que han incidido sobre el nivel de la población en cuestión de garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos sobre el apoyo a las importaciones generan de forma equitativa hacia los mercados exteriores, generando una seguridad sobre el ingreso de los productos que no cuenten con ningún peligro, lo cual genera una recaudación de ingresos a través de los programas o proyectos que inciden sobre la producción nacional.

Las políticas comerciales que se han establecido en el mercado dominicano han generado una serie de cambios sobre la mirada en establecer comercio, ya que han ejercido transformaciones en cuestión de dos reformas arancelarias que liberalizaron gran parte de las importaciones de bienes, donde la ley de inversión extranjera cuenta con un trato nacional sobre el fomento de inversionistas extranjeros en crear incentivos fiscales sobre las zonas francas y algunas reformas fiscales que ha permitido un sistema tributario más eficiente y transparente.

El mercado dominicano con la integración de leyes y reglamentos ha obtenido una liberalización del comercio, lo cual cuenta con una serie de acuerdos comerciales multilaterales y bilaterales que hacen posible una liberalización comercial. La integración de políticas adaptadas por el comercio dominicano ha generado la presencia que los diversos tratados y acuerdos cuenta con convenios como son el DR-CAFTA, el EPA, el acuerdo Parcial con Panamá, las Enmiendas del Convenio de Solas, Tratado de Libre Comercio con Centroamérica, Acuerdo de Asociación Económica CARIFORO, Acuerdo de Libre Comercio entre la República Dominicana y la Comunidad del Caribe (CARICOM), entre otros más.

El mercado dominicano cuenta con una gran oportunidad de desarrollar una serie de regulaciones y convenios comerciales, lo cual ha permitido que la comercialización de productos y servicios cuenta con un buen flujo comercial a través de cada una de las barreras que debe enfrentar con los diversos países que establecen relaciones comerciales.

La barrera del comercio internacional ha fomentado una nueva cultura de negocios en el cual se han adaptado una serie de procedimientos y medidas entre los mercados que ha favorecido en proteger las economías mundiales en permitir el bloqueo de cierta manera en las importaciones entre los países, siendo un aspecto que ha conllevado una serie de cambios en la forma en la cual los mercados establecen el proceso de negociación y vínculos para la satisfacción de necesidades comunes.

Una de las medidas que pueden asumir en el desarrollo de los efectos negativos sobre el modo de restricción de las políticas restrictivas en las importaciones puede crear la limitación sobre la oferta de los productos en el mercado nacional, generando un incremento de los precios en disminuirse en la oferta a través de posibles consecuencias. Sin embargo, las barreras en el comercio cuentan con una serie de medidas que se ha adoptado en cuestión de efectuar un comercio que cumpla con los lineamientos acordes a las regulaciones que deben prevalecer entre los mercados.

Algunas de las barreras que radican en el comercio exterior son: los aranceles, cuotas, precios de referencia, licencias de importación, permisos y certificados sanitarios y fitosanitarios, regulaciones sobre etiquetado de productos, regulaciones sobre estándares técnicos de productos, lo cual son de los aspectos que se deben de tener en consideración para un desarrollo adecuado de las relaciones comerciales que deben de tener en cuenta cada uno de los mercados.

Los aranceles y cuotas de importaciones ejercen una de las medidas de efecto masivo sobre las autoridades en los mercados, debido que su comportamiento ha generado una liberalización de mercancías sobre las aplicaciones de medidas que ha aumentado las barreras del tipo no arancelario,

En la actualidad los datos de la OMC indican que las tasas arancelarias para los productos del sector agrícola constituyen un 15.75% sobre los productos manufacturero presenta un 8.9%, de tal forma la disminución de un arancel puede

ser de un 50% o más en 81 productos. Los productos importados son sujetos a la aplicación de impuestos que son de tipo IVA y están entre el 17% y el 13% en los productos.

Las barreras comerciales y barreras arancelarias e impuestas de importación son enfocadas en el sector de alimentos que imponen actualmente un arancel de 5% a todos los productos alimenticios que son procesados de países pertenecientes al Consejo de Cooperación del Golfo. No obstante, los bienes exportados deben de contar con procedimientos que rigen el desarrollo para una correcta comercialización sobre la cantidad de productos que sea exportar hacia el mercado importador

3.3. Aspectos Impositivos de la importación de comestibles

A través del valor sobre los impuestos se determinan una serie de aspectos contenidos al valor añadido en los distintos tipos de impuestos que se aplican a los bienes y servicios.

17% General: en la venta e importación de todas las mercancías no incluidas en el tipo reducido.

13% Reducido: venta e importación de bienes de primera necesidad alimentos básicos, agua, gas natural, gas metano, carbón, libros, revistas y periódicos, productos farmacéuticos.

0%: Bienes importados por empresas de capital extranjero que vayan a ser destinados a un proyecto de inversión aprobado y que suponga una transferencia tecnológica. Productos importados por ayuda económica por parte del gobierno.

En algunos casos es importantes tener una licencia de importación y que todas importaciones estén ligadas a una factura consular y que sean sometidas bajo los procedimientos y regulaciones dispuestas por el país importador para asegurar un correcto funcionamiento sobre la gestión aduanera nacional

Por medio del marco legal del comercio exterior en cuanto al intercambio comercial que establece el país con diversas regiones del mundo establece el correcto funcionamiento sobre la aplicación de lineamientos que ha permitido un buen desarrollo de las exportaciones e importaciones, donde el mercado dominicano cuenta con un organismo como es la Dirección General de Aduanas que se encarga de velar por cumplir con cada una de las disposiciones comerciales dentro del comercio exterior.

La comercialización de productos exportados o importados entre mercados ha generado un detalle adecuado sobre cada una de las partes que intervienen en el proceso comercial, debido que la acción de importar o exportar conlleva una serie de regulaciones y procedimientos en acudir a normas, acuerdos y leyes que sirven para fijar las medidas burocráticas y administrativas en que cada uno de los agentes cuenten con el enfoque adecuado para generar un valor sobre una gestión aduanera eficaz.

El proceso aduanero cuenta con una serie de documentos que sirven para llevar a cabo una coordinación de mercancías de un lugar a otro, lo cual permite que las exportaciones o importaciones cuenten con un control sobre el mercado dominicano, puesto que la Dirección General de Aduanas creó el Sistema de Integración de Gestión Aduanera (SIGA), ya que sirve como medio de apoyo para las exportaciones e importaciones sobre el seguimiento y control que ofrece la institución sobre cada uno de los procesos sometidos para su correcto funcionamiento.

La DGA cuenta con disminuir costos e integrar procedimientos que sean más eficientes y eficaces sobre la realización del pago de impuestos en cuestión de contener aspectos que radiquen una forma electrónica en virtud de usar un medio llamado toquen para la agilización de las funciones que son contenidas en el desarrollo de cada una de las partes que intervienen el proceso aduanero.

El mercado dominicano cuenta con un sistema adecuado para la agilización de cada uno de los procesos que interviene en el desarrollo del sistema legal, donde busca efectuar una mejora continua sobre el comercio exterior en virtud de contener leyes que mejoren cada uno de los sectores en cuanto a las actividades que ejercen para la realización de relaciones comerciales que permitan un desarrollo sostenible en el país. Dentro de las leyes que se incluyen en el comercio exterior se puede destacar:

- Ley 84-99 sobre reactivación y fomento de exportaciones, donde fue creado en el 1999 con el fin de crear un medio que modernice la existencia sobre el apoyo a cada una de las exportaciones.

- Ley 146-00 sobre reformas arancelarias, lo cual fue creada el 27 de diciembre del 2000 sobre la búsqueda de disminuir las tasas arancelarias con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia sobre los niveles competitivos de los productores nacionales.
- Ley 16-95 sobre inversión extranjera de la República Dominicana, lo cual fue creada el 20 de noviembre del 1995 en cuestión de definir cada una de las inversiones que son sometidas por aporte exteriores, propiedad física residentes en el exterior y capital de una organización en el territorio nacional.
- Ley 424-06 sobre implementación del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Centroamérica (DR-CAFTA), fue creada el 17 de noviembre del 2008 y ha generado una serie de cambios en sus artículos conforme a las diferentes leyes para armonizar las condiciones del tratado de libre comercio.
- Ley 14-93 sobre aprobación del arancel de aduanas de la República Dominicana creada el 26 de agosto del 1993 con una aprobación de aranceles aduaneros sobre los productos importados al mercado dominicano con la finalidad de velar por la producción nacional.

El mercado dominicano cuenta con una ley sobre los controles de exportación e importación, donde la ley 84-99 cuenta con el eje central de eliminar el anti-exportador, ya que la ley mantiene una relación sobre cada uno de los aspectos sobre los derechos y agravamientos aduaneros, compensación simplificada ante las

disposiciones generales. La Dirección General de Aduanas es un organismo que tiene ver con la recepción de mercancías que ingresan al país.

El mercado dominicano con la aplicación de la ley cuenta con un beneficio sobre las organizaciones en el cual pueden los productores de productos importan sus mercancías sin pagar impuesto aduanal que sean usados durante los 12 meses para fabricar productos tradicionales. El proceso del comercio exterior cuenta con una serie de modificaciones que dieron apertura al marco exterior en la ley 173-03 sobre la recaudatoria eficiente de procesos, donde contiene una serie de atribuciones sobre los posibles cambios que se pueden dar en la actividad social o económica en cuestión de los procedimientos y leyes especiales.

En cuanto a las importaciones con la ley 146 indica que las tasas aduanales contienen los impuestos de 0.3%, 8%, 14% y que estos son convertidos en pesos dominicanos, donde dependerá del mercado en el cual establezca relaciones comerciales sobre la determinación de bienes adecuados para su exportación o importación que dependerá del estado para la disminución de tarifas arancelarias aprobadas por la OMC.

Capitulo IV: Estructura de Funcionamiento de la Empresa Outsourcing de Servicios Logísticos Henríquez & Asociados, SRL

4.1. Estructura Organizacional y Certificaciones de la Empresa

Henríquez & Asociados se establece en el año 1980, ofreciendo asesoría en transportación para las importaciones de clientes en la República Dominicana. Con años de experiencia en esta área la empresa fue agregando diferentes soluciones logísticas y con ellas ampliando la cartera de clientes nacionales e internacionales. Hoy se puede decir que Henríquez & Asociados cuenta con la cadena logística completa, contando con líneas navieras, operadores internacionales de transporte y agentes internacionales.

En sus 38 años de existencia, ha recorrido una gran distancia de su objetivo principal al lograr que su oferta de servicios satisfaga las necesidades específicas e individuales de cada uno de sus clientes.

Misión

Entregar y respaldar soluciones logísticas que excedan las expectativas de los clientes, incrementando las relaciones de largo plazo, sustentada en la mejora continua de sus procesos, valores éticos innegociables, y responsabilidad a largo plazo.

Visión

Ejecutar una estrategia de crecimiento sostenible y rentable, para llegar a ser una empresa líder en la industria de servicios logísticos que le permita crecer siendo responsable con los clientes, sus empleados, la comunidad, el gobierno y accionistas.

Valores

- ✓ **Calidad:** comprometer una comercialización de ofrecer productos ideales para los consumidores y proveerles un buen servicio.
- ✓ **Eficiencia:** ofrecer con mucho empeño y dedicación el mejor servicio para producir una mejor rentabilidad de las actividades.
- ✓ **Flexibilidad:** dar una constante innovación para mantener la posición de liderazgo en el mercado.
- ✓ **Confianza:** mantener un clima de amistad con todos los que se relacionan en la empresa
- ✓ **Respeto:** fomentar una actitud de obediencia y responsabilidad en todos los compromisos con el cliente.

4.2. Servicios Ofrecidos por la Empresa

Operadores logísticos

- Distribución Regional.
- Almacenes en Zona Libre.
- Manejo de Inventario en Línea y Tiempo Real.
- Etiquetado & Reempacado.
- Manejo de Cadena en Frio.
- Transporte Terrestre

Embarcaciones internacionales

Disponer de grandes contratos con las principales líneas marítimas del mundo, garantiza que usted dispondrá de una tarifa competitiva basada en el mejor servicio.

- Servicios Marítimos & Aéreos Globales.
- Servicio Puerta a Puerta.
- Robusta Plataforma Tecnológica.
- Contenedores Completos (FCL) y Consolidaciones (LCL).

Distribuidores a nivel nacional

Amplia cobertura del servicio de distribución nacional apoyada en su propia estructura logística en la República Dominicana que garantiza una gestión rápida y

segura de sus envíos, lo que permite optimizar los tiempos de tránsito y realizar el seguimiento de sus expediciones en tiempo real.

- Flota propia de más de 100 unidades
- Camiones rígidos refrigerados de 16', 24', 26' y contenedores de 40'.
- Camiones rígidos secos de 24 y 26 pies.
- Todas las unidades equipadas con GPS y supervisadas desde nuestro centro de seguimiento.
- Todos los choferes entrenados, uniformados y comunicados por celulares de flota.

Agente aduanal

Nuestra empresa dispone de sus propias licencias y personal para hacer gestiones aduanales desde el año 2004.

- Despachos Expresos.
- Certificados como Operador Económico por la OMA y la Dirección General de Aduanas.
- Servicio en todos los puertos & aeropuertos de la República Dominicana
- Representante de Servicio asignado a cada Cliente de H&A.

Agentes navieros

- Servicio en todos los Puertos de Rep. Dom.
- Representante de Priority RORO Services.
- Carga & Descarga de Buques.

- Servicio a Tripulaciones.
- Servicios Generales al Buques.
- Control de Equipos.
- Realizamos más de 30,000 entregas cada año.

4.3. Principales puntos de la cadena logística que impactan

A través del canal de distribución cuenta con una ejecución sobre el desarrollo de la organización es conforme en cuanto a la cadena logística sobre el proceso de comercialización directa que lleva a cabo en todo el país, lo cual establece una incidencia sobre cada uno de los agentes sobre el cual se dedican en proveer en cada uno de los establecimientos la cantidad requerida ante las mercancías solicitadas en la cadena de valor entre mayoristas y distribuidores autorizados en la organización.

La comercialización y producción de las mercancías se realiza desde Santo Domingo, Distrito Nacional sobre los puntos establecidos y hacia el mercado exterior que son requeridos a través del mercado meta establecido en cuestión sobre las políticas y procedimientos nacionales, donde el proceso logístico se establece en:

1. proveedores
2. productor manufacturado
3. transporte logística
4. mayorista
5. consumidor final

La participación de la organización sobre los agentes que intervienen sobre la realización de cada uno de los elementos que intervienen en el proceso directo sobre el producto hacia consumidor final que es el cliente, siendo un aspecto donde es calificado la calidad del producto y que da valoración a la organización. Sin embargo, la organización establece parámetros que radican en procesos logísticos de manera o sobre el punto de venta para ofrecer un servicio al cliente calificado.

4.4. Principales clientes de la empresa

Dentro de los principales clientes que cuenta la organización en el otorgamiento sobre la comercialización y producción de los productos y servicios han establecido una cartelera de clientes en cada una de las actividades que ejercen, tales empresas son:

- Supermercados
- Hipermercados
- Comercializadoras de productos del hogar
- Fábricas de ropas
- Retail I
- Bepensa
- Grupo CCN
- Fritos Lay
- Nestle

4.5. Análisis FODA

La siguiente tabla indica el desglose sobre el Análisis FODA en cuanto al desarrollo de actuación sobre el análisis interno y externo realizado, lo cual tiene como incidencia las oportunidades, debilidades, las amenazas y las oportunidades de las operaciones de la organización.

FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">➤ Diferenciación con las empresas.➤ Diversidad de servicios comercializados➤ Cuenta con un personal capacitado y con experiencia en el área➤ Reconocimiento de la imagen corporativa	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">➤ Aumento de la competencia➤ Ser nuevo en el mercado➤ Cliente cambiantes
AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">➤ Crisis económica actual.➤ Inestabilidad de las políticas nacionales➤ Variaciones en las tarifas arancelarias➤ Aumento de las fluctuaciones en el mercado.	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">➤ Crecimiento del PIB➤ Crecimiento del mercado➤ Nueva negociación exteriores.➤ Aumento de los avances tecnológicos➤ Incremento de las exportaciones e importaciones nacionales.

CAPITULO V: Análisis de los procesos logísticos implementados por la Empresa Henríquez & Asociados, SRL en la Importación de comestibles: Caso Retail I.

5.1. El Proceso de Nacionalización de la Mercancía

La organización cuenta con los procedimientos sobre el pago de los derechos de internación y sobre los impuestos internos aplicables como son el Impuesto al Valor Agregado (IVA), dado que habilitan al importador para poder ingresar bienes al país, siendo un aspecto de suma importancia en asegurar una serie de pasos y pautas que otorgan un valor sobre la ocurrencia de cada uno de los indicadores que implican un proceso directo con cada uno de los proveedores a través de los requerimientos generados en el proceso de importación.

A pesar que la organización ha descrito una serie de procedimientos sobre los pagos y acciones correspondiente en el otorgamiento de cada uno de los aspectos que son necesarios para el funcionamiento operativo correspondiente en cumplimiento de los objetivos, de forma interna no se cumplen los procesos de manera eficiente, ya que se reflejan demoras y tardanzas en la nacionalización por la falta de documentación requerida para el proceso de importación de las mercancías en la organización.

La participación del personal en cuanto a los procesos de nacionalización de mercancías cuenta con una falta de conocimiento sobre los procedimientos

correspondientes que se deben realizar, ya que muestran debilidad en los procesos de negociación con proveedores externos y con el control adecuado en los puertos y los canales de distribución de mercancías, generando una disminución sobre el nivel de rentabilidad de la organización en cuanto a las operaciones exteriores.

La organización cuenta con una amplia exigencia en el mercado exterior en cuanto a los canales correspondientes sobre la importación de productos comestibles, lo cual ha generado una reducción sobre el nivel efectivo de las operación en raíz del bajo rendimiento y la falta de control estratégico en las actividades que dan lugar en el área operativa, siendo un indicador que genera eventualidades en los canales logísticos sobre la obtención de la mercancía y sobre el alcance de los objetivos establecidos en la organización.

La organización otorga de forma correspondiente el pago de los aranceles generados en las mercancías importadas a un 16% sobre el valor de la mercancía, siendo un procedimiento que se ejerce cada vez que se establece la negociación sobre la obtención de productos hacia el mercado dominicano, lo cual se apoya de las disposiciones asumidas por la Dirección General de Aduanas.

Dentro del contexto del problema en el proceso de nacionalización se pueden encontrar situaciones como:

- **Gestión de permisos en instituciones públicas presentan retrasos:** Se han registrado una serie de retrasos sobre las solicitudes en cuanto a los permisos de importación, lo cual ha provocado que los diferentes productos no puedan comercializarse como fue previsto, esto genera gastos adicionales debido a que la mercancía es retenida en las aduanas.
- **Errores en el empaque, embalaje de la mercancía, datos y volúmenes de pesos:** Se han registrado una de serie de eventualidades que corresponden a los aspectos del embalaje, empaque, datos de volúmenes y peso, esto ha generado retrasos en el flujo de recepción de la mercancía debido a que los sistemas no cuentan con los datos maestros correctos para su recepción y almacenaje.
- **Tramitación de nacionalización de la mercancía con partida arancelaria errónea generando multas:** Se registran una serie de problemas en cuanto a las multas generadas sobre las partidas arancelarias, debido a la colocación de partidas erróneas en los documentos necesarios solicitados por la Dirección General de Aduanas.
- **Se presentan problemas de etiquetado:** Eventualmente el etiquetado no corresponde a las normas establecidas en el mercado dominicano, lo que ha dificultado la información sobre las características del producto en el idioma correspondiente.

5.2. El Transporte Local de la mercancía hasta el almacén del comprador

El transporte local sobre la mercancía ha obtenido un desarrollo adecuado ante la comercialización de mercancías a medida que se incluyen avances tecnológicos en favor de contribución de preservar y velar por actualizar los procedimientos que fomentan indicadores que ejercen una conectividad logística eficiente en cada uno de los mercados que se establece acuerdos y negociaciones hacia mantener el comercio exterior creciente.

La transportación de mercancías se ejerce en la organización sobre la logística de forma directa en los flujos físicos sobre las compras, distribución y devolución e indirectamente los flujos financieros y de información asociados, ya que radica en la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, optimizando la fase de mercado y transporte a los menores costos posible.

Dentro de los aspectos que han ocasionado incidencia sobre la transportación de mercancías implican:

- Un proceso de asignación sobre cada una de las responsabilidades que tienen los funcionarios en contar con los controles adecuados ante la zona franca y la admisión temporal.
- El despacho de mercancías se registraba con un plazo de 15 días bajo una gestión de administradores con baja ejecución de los procesos.

- Un retraso en el despacho de mercancías que daban lugar a los usuarios tenían que moverse a los puertos a buscar soluciones sobre cualquier evento.
- El sistema actual era muy lento y no cuenta con procesos completos.
- El sistema actual contaba con una documentación extensa en cuanto al despacho de mercancías.
- No cuentan con registros electrónicos para poder ejercer una consulta adecuada en cada expediente.
- El proceso de corrección tarda mucho tiempo para completar el mismo.
- Los despachos son muy lentos y tediosos.
- Existía una lentitud sobre el procesamiento y la capacidad de los datos.
- Las formas de pagos tardaban mucho en su aprobación.
- La documentación de los procesos legales pasar por varios departamentos para su aprobación y certificación.

Dentro del contexto del problema en el Transporte Local de la mercancía hasta el almacén del comprador se pueden encontrar situaciones como:

- **Los sellos en contenedores físicos no son iguales al sello en los documentos y sistemas:** Se ha registrado una inconsistencia sobre el

detalle de los sellos físicos vs los aplicados en los documentos y sistema, ya que no son iguales, provocando una distorsión de información sobre el procedimiento correcto que se debe realizar en el área de despacho y recepciones.

- **Solicitudes de permisos de tránsito en días feriados:** Los accesos a los permisos en días feriados es una situación que causa desequilibrio en las operaciones y restricciones de tránsito, ya que en su defecto provoca demoras en las autorizaciones en la gestión de permisos, siendo un aspecto que retrasa el trabajo del día a día.

5.3. Seguridad e integridad de la carga

La organización cuenta con el establecimiento de políticas y procedimientos que cumplen con asegurar un funcionamiento sobre los procesos de carga y descarga de productos que corresponden de forma eficiente y eficaz ante cada una de las operaciones que realizan sobre las importaciones de mercancías. Sin embargo, se han presentados oportunidades de mejoras en los puntos de seguridad en la cadena logística sobre todo en la transportación de contenedores a los centros de distribución.

Algunos de los problemas que se pueden registrar en referencia de la seguridad sobre la integridad de la carga de mercancías inciden en:

- **Contenedores con agujeros:** Esto pasa cuando la madera está en descomposición y son averiados en el camino.
- **Contenedores con puertas en mal estado:** Esto pasa cuando los contenedores son posicionados en patio sin asegurar las puertas o no son cerradas.
- **Contenedores con patas en mal estado:** Esto pasa cuando no se realiza un mantenimiento preventivo y nos vemos en la obligación de hacer un mantenimiento correctivo,
- **Contenedores con gomas desgastadas:** Esto pasa cuando las carreteras no cuentan con las condiciones adecuadas o el patio de maniobra.
- **Contenedores con gomas explotadas:** Esto pasa cuando el chofer al momento de traer el contenedor, éste se encuentre con una goma explotada, patas en mal estado o sin frenos.
- **Casos de sellos de contenedor dislocados vs sello físico:** los sellos de los contenedores se encuentran con un orden dislocado que no permite identificar cada uno de forma correcta, lo que dificulta lo que dificulta identificar la documentación que corresponde por contenedor de los procesos.

- **Carga de mercancías en contenedor erróneo:** al momento de realizar el proceso de carga se han registrado una serie de eventos que dificultan el acceso a la validación de cada uno, se han colocado productos en el contenedor incorrecto lo que conlleva a realizar un vaciado para ubicar la carga en el contenedor correcto.
- **Mantener la cadena de frío en los contenedores refrigerados:** se han identificado oportunidades en el mantenimiento de una cadena de frío de una manera óptima desde los puntos de origen hasta los diferentes destinos esto debido a la falta de tomas eléctricas para su constante funcionamiento.
- **Adquisición de certificaciones de seguridad y confiabilidad:** se ha identificado falta de certificaciones de seguridad lo cual debilita la imagen corporativa de la empresa en cuanto al manejo de procesos logísticos.

5.4. La capacidad de respuestas logísticas de la empresa Henríquez & Asociados, SRL en pico de demanda de la contratante.

Henríquez y Asociados cuentan con los parámetros adecuados para el desarrollo de cada una de las respuestas y exigencias logísticas involucradas con cada uno de los proveedores exteriores, lo cual cuenta con un soporte adecuado sobre las políticas y procedimientos que ejercen la incidencia de acciones que favorecen las

negociaciones y la comunicación exterior con cada uno de los mercados internacionales.

Por medio de los avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales fomentan las técnicas de almacenaje propiamente dichas, donde su aplicación extensiva de la informática o incluso operativa, lo que ha favorecido un aumento de las medidas implementadas por la organización sobre ofrecer canales logísticos que otorguen un valor sobre cada uno de los procesos que ejercen valor en la organización.

Los tres parámetros en los cuales se fundamenta básicamente el servicio otorgado en la organización implican sobre el punto de vista logístico son:

- Disponibilidad de mercancías para su entrega inmediata al cliente
- Rapidez de entrega de la mercancía
- Fiabilidad en la fecha prometida de entrega al cliente

La organización ha añadido acciones y medidas que han contribuido sobre el fomento de medidas que otorgan un desarrollo sobre la actuación del personal en cuanto la forma en la cual establecen cada una de las responsabilidades, donde acuden en velar sobre el proceso de obtener un mejor alcance sobre las estrategias tomadas. Sin embargo, los agentes que intervienen en el proceso logístico son mayoristas, distribuidor, proveedor y transportista que ejercen una incidencia directa en los canales logísticos.

Dentro del contexto del problema en el proceso de la capacidad de respuesta logísticas de la empresa Henríquez & Asociados SRL en pico de demanda de la contratante se pueden encontrar situaciones como:

- **Las reparaciones del cabezote (grúa de contenedores) de patio de maniobra presentan retrasos impactando el proceso de recepción de las importaciones:** La falta de un plan que permita contener las estrategias y tácticas para la realización de un desglose de actividades que correspondan a mejorar la actuación sobre las reparaciones cabezote son un aspecto que reduce el nivel operativo ante su ausencia.
- **Retrasos en la reparación de contenedores:** La organización no cuenta con una revisión periódica sobre las condiciones y características de los contenedores luego de tener un uso durante un tiempo dado, lo cual con que las reparaciones se dificulten ante no contar con un personal que sea contratado para su revisión cada cierto tiempo.
- **Falta de personal para la movilización de contenedores entre turnos de trabajo:** La falta de personal ante el soporte de los contenedores es uno de los aspectos que ha generado un descontrol en la evaluación de los procesos, lo cual el personal existente se ve saturado ante la cantidad de contenedores, lo que provoca retrasos entre los turnos de trabajo.

5.5. La devolución de los contenedores una vez descargada la mercancía

La organización cuenta con una recepción y manejo de cargas de Importación a través de sistemas operacionales eficaces, confiables y eficientes, lo cual reciben los productos solicitados en relación sobre las mejores condiciones para poder lograr resultados ideales con la menor cantidad de intermediarios de servicios integrales. Sin embargo, la cadena de suministros se ejerce de forma completa y perfeccionada con aliados confiables.

La organización ha registrado una serie de eventualidades sobre los procesos de las mercancías en cuanto a los contenedores de carga y descarga en cuanto a la documentación sobre cada uno de los requerimientos necesarios, donde se han registrados devoluciones de mercancías que han sido recibidas en mal estado y con defectos que han sido entregados a los clientes, lo cual ha provocado una serie de incidencia en la organización.

Dentro del contexto del problema en el proceso de la devolución de los contenedores una vez descargada la mercancía se pueden encontrar situaciones como:

- **Retraso en entrega de contenedores vacíos genera aumento de costos:**

La falta de contenedores vacíos ha generado la incidencia de otorgar una reducción sobre el despacho, lo cual permite un aumento de los costos que crea un desequilibrio operativo sobre las medidas actuales, siendo una situación que provoca demoras en la agilización de los servicios.

CAPITULO VI: IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS UTILIZANDO SERVICIOS OUTSOURCING EN IMPORTACIONES DE PRODUCTOS COMESTIBLES

6.1. Mejoras en los Procesos de Nacionalización de la Mercancía

No.	Problema	Solución recomendada	Actividades a realizar	Responsable
6.1	El Proceso de Nacionalización de la Mercancía			
6.1.1	La gestión de los permisos en instituciones públicas presenta retrasos	Para mitigar el problema de los retrasos en las solicitudes de permisos de importación se recomienda realizar una gestión anticipada de solicitud de permisos en las diferentes instituciones, para estos necesitamos solicitar al proveedor las informaciones necesarias requeridas por la plataforma SIGA de la Dirección General de Aduanas, este debe enviar la información vía correo desde el momento que la carga ha sido embarcada en puerto de origen, se debe realizar un checklist de cada requerimiento para validar que se cuenta con toda la información necesaria, luego se debe crear un calendario de solicitudes por familia de productos y diseñar un esquema de seguimiento para los permisos recibidos desde la Dirección General de Aduanas. Tenemos que tomar en cuenta que los permisos deben estar listos antes de la carga llegar a puerto para evitar retrasos y poder mitigar cualquier inconveniente con tiempo y de esta forma no incurrir en gastos adicionales o pérdida de la mercancía por incapacidad de	1- Solicitud de información al proveedor internacional. 2- Realizar un Checklist de cada requerimiento para identificar que se tiene toda la información correcta. 3- Crear calendario de solicitudes de permisos por familia de productos. 4- Llevar esquema de seguimiento de recepción de permisos de parte de la Dirección General de Aduanas	1- Área de Importaciones
6.1.2	Errores en el empaque, embalaje de la mercancía, datos de volúmenes y pesos	Para mitigar el problema de discrepancias en los empaques de productos se recomienda solicitar al proveedor las unidades de medidas y material de embalaje, de cada producto, así como los volúmenes y peso de cada caja o unidad enviada, en algunas industrias se utiliza el envío de muestras de los productos antes de enviar la carga completa, esto para realizar una toma de volumetría con el producto físico. Se recomienda verificar que unidad de medida es utilizada por el país o proveedor de origen para evitar que estemos utilizando diferentes unidades de medida, también recomendamos llevar un archivo de tomas de volumetrías y peso de cada producto importado para cuando llegue el mismo producto en una segunda ocasión solo hacer una validación visual menos complicada	1- Solicitud de unidad de medida, pesos y volumen al proveedor internacional. 2- Realizar archivo de toma de volumetría y pesos de productos recibidos. 3- Realizar validación visual del producto a su llegada previo a la recepción.	1- Área de recepción de importaciones. 2- Área comercial.

6.1.3	Tramitar nacionalización de la mercancía con partida arancelaria errónea generando multas	Para mitigar este problema de multas por tramitar nacionalizaciones de cargas con partida arancelaria errónea se recomienda crear una base de datos con los productos y partida aplicable esta sería utilizada como consulta interna, en los casos de utilizar un sistema para la administración de las importaciones se podría incorporar alguna herramienta de búsqueda por producto. En algunos casos es recomendable consultar con la Dirección General de Aduanas si los productos tienen componentes variados o es difícil identificar su tipo o composición.	1- Crear una base de datos con los productos y partidas aplicables a cada producto. 2- Incorporar una herramienta de búsqueda en sistema para consultar arancel aplicable a cada producto. 3- Consultar a la Dirección General de Aduanas para validar el arancel aplicable por producto y evitar error de aplicación.	1- Área de Importaciones.
6.1.4	Se presentan problemas de etiquetado	Para la mitigación se recomienda pedir al proveedor una muestra o fotos del producto que va embarcar y suministrar un manual de etiquetado según las regulaciones de Republica Dominicana, en el caso que la mercancía llegue con el etiquetado incorrecto se debe indicar al proveedor que debe cubrir el costo de etiquetado y de más costo por atraso de la mercancía en este proceso.	1- Solicitar a proveedor muestras de etiquetado de los productos a embarcar. 2- Enviar al proveedor manual con el tipo de etiquetado requerido en la Republica Dominicana. 3- Indicar al proveedor los costos que debe asumir por etiquetado incorrecto.	1- Área de Importaciones 2- Área Comercial

6.2. Propuesta de Mejora en el servicio de transporte local de la mercancía

De acuerdo con el contexto de las diferentes situaciones se integra una serie de soluciones puntuales que sirven como mejora a cada parte del proceso:

No.	Problema	Solución recomendada	Actividades a realizar	Responsable
6.2	El Transporte Local de la mercancía hasta el almacén del comprador			
6.2.1	Los Sellos en contenedores físico no son iguales al sello en los documentos y sistema	Se recomienda realizar un CheckList de sellos antes de enviar los contenedores a su destino final, se puede crear un procedimiento de revision de sellos por parte del area de despacho o seguridad física. En destino se puede realizar una ultima revision para validar que los sellos sean los mismos que fueron despachados desde origen.	1- Realizar CheckList de sellos para contenedores a despachar. 2- Realizar procedimiento de revision de sellos en la salida del contenedor. Realizar revision de sellos en origen.	1- Area de Seguridad 2- Area de transportacion 3- Area de Logistica 4- Area de recepciones de contenedores
6.2.2	Solicitudes de permisos de transito en dias feriados, ejemplo semana santa	Se recomineda realizar un calendario de dias feriados en los cuales se presentan estas restricciones de transito para poder gestionar los permisos con tiempo suficiente y no comprometer las operaciones, por otra parte investigar en las instituciones publicas pertinentes cuales serian las fechas exactas de colocacion de las restricciones de transito.	1- Realizar calendario de dias feriados con restricciones de transito. 2- Gestionar en instituciones estatales fechas de restricciones de transito.	1- Area de Logistica

6.3. Mejoras en el manejo de la carga importada: seguridad e integridad

De acuerdo con el contexto de las diferentes situaciones se integra una serie de soluciones puntuales que sirven como mejora a cada parte del proceso:

No.	Problema	Solución recomendada	Actividades a realizar	Responsable
6.3	Seguridad e integridad de la carga			
6.3.1	Se presentan contenedores con agujeros	Para la mitigación de los siguientes problemas con la condición física de los contenedores se recomienda elaborar revisiones periódicas de los contenedores para identificar cuáles necesitan reparación o quizás necesitan ser decomisados, se propone crear un checklist de condición física de contenedores y un esquema de reportes para ver secuencia de recurrencias de casos e identificar posibles causas o ejecutores de las averías.	1- Realizar revisiones periódicas de contenedores. 2- Identificación de contenedores pendientes de reparación. 3- Identificación de contenedores que necesitan ser decomisados. 4- Realizar esquema de reporte para monitorear recurrencias de casos de averías.	1- Área de logística 2- Área de Seguridad física
6.3.2	Se presentan contenedores con puertas en mal estado			
6.3.3	Se presentan contenedores con patas en mal estado			
6.3.4	Se presentan contenedores con gomas desgastadas			
6.3.5	Casos de sellos de contenedor dislocados documentos vs sello físico	Para mitigar estos problemas de sellos colocados erróneamente, físico y no en documentos o sistema se recomienda realizar una doble revisión de sellos antes del despacho del contenedor, una validación de sello físico vs documento de despacho. Llevar un reporte de incidencias con horas fechas y tipo de contenedor, esto para identificar posibles causas o posible ejecutor del error.	1- Realizar la doble validación del sello 2- Realizar reporte de incidencias para identificar causas	1- Área de seguridad física 2- Área de logística
6.3.6	Casos de vehículos sellados físicamente pero no en sistema WMS			
6.3.7	Carga de mercancías en contenedor erróneo	Para mitigar esta situación de carga de mercancía en contenedor erróneos se debe establecer un procedimiento de validación de carga para cada producto cargado con el objetivo de identificar cuando un producto no pertenece al contenedor previo a su carga y evitar entrega a un destino erróneo o crear retraso en la entrega.	1- Crear procedimiento de validación de carga 2- Identificación de carga errónea	1- Área de Logística. 2- Área de Seguridad física.
6.3.8	Mantener la cadena de frío en los contenedores refrigerados	Para mitigar este problema se debe coordinar con anticipación los espacios con conectores de toma eléctrica donde se estarían colocando los contenedores refrigerados a su llegada de los diferentes puertos, se debe realizar un calendario de mantenimiento a las tomas eléctricas donde se conectan los contenedores en el cabezote. Se podría tener tomas eléctricas adicionales como contingencias en caso de que alguna de las principales estén inhabilitada.	1- Realizar coordinación anticipada de parqueos con toma eléctrica para contenedores refrigerados. 2- Realizar calendario de mantenimiento para las tomas eléctricas de los cabezotes.	1- Área de Logística. 2- Área de mantenimiento.
6.3.9	Adquisición de certificaciones de seguridad y confiabilidad	Se propone adquirir las certificaciones de seguridad y confiabilidad necesarias para garantizar procesos de clase mundial, esto aumentaría la credibilidad en los clientes.	1- Realizar los requisitos necesarios para conseguir las certificaciones necesarias.	1- Área Comercial 2- Área de Logística 3- Área de calidad

6.4. Mejoras en la capacidad de respuesta logísticas de la empresa Henríquez & Asociados, SRL en pico de demanda del servicio de Outsourcing.

De acuerdo con el contexto de las diferentes situaciones se integra una serie de soluciones puntuales que sirven como mejora a cada parte del proceso:

No.	Problema	Solución recomendada	Actividades a realizar	Responsable
6.4	La capacidad de respuesta logísticas de la empresa Henríquez & Asociados SRL en pico de demanda de la contratante			
6.4.1	Las reparaciones del cabezote (grua de contenedores) de patio de maniobra presentan retrasos impactando el proceso de recepción de las importaciones	Se recomienda como plan de mitigación la realización de un calendario de mantenimiento y una evaluación periódica de las condiciones físicas del equipo, se podría tener una grúa adicional para en casos de una este en mantenimiento el proceso no se vea afectado.	1- Realizar calendario de mantenimientos. 2- Evaluar la adquisición de una grúa adicional para sustituir en momentos de mantenimientos.	1- Area de logística. 2- Area de mantenimiento.
6.4.2	Se presentan retrasos en la reparación de contenedores	Se recomienda para esta situación una revisión periódica de la condición de los contenedores y también se propone la contratación de un servicio externo especializado en reparación de contenedores.	1- Realizar revisión periódica de las condiciones de contenedores. 2- Evaluar la posibilidad de contratar una compañía externa especializada en la reparación de estos equipos.	1- Area de logística. 2- Area de mantenimiento .
6.4.3	Falta personal para la movilización de contenedores entre turnos de trabajo	Se propone para la mitigación de esta situación la realización de una evaluación de proceso para determinar la necesidad de personal adicional para realizar estas tareas en los diferentes turnos de trabajo.	1- Realizar la evaluación del proceso para identificar necesidad de personal adicional.	1- Area de logística. 2- Area de Recursos Humanos.

6.5. Mejoras en el proceso de devolución de los contenedores una vez descargada la mercancía

De acuerdo con el contexto de las diferentes situaciones se integra una serie de soluciones puntuales que sirven como mejora a cada parte del proceso:

No.	Problema	Solución recomendada	Actividades a realizar	Responsable
6.5	La devolución de los contenedores una vez descargada la mercancía			
6.5.1	Retraso en entrega de contenedores vacíos genera aumento en costos	Se propone evaluar el plan de despacho de contenedores desde los diferentes puertos para ajustar la capacidad de recepción y de esta forma poder recibir todos los contenedores planificados y ejecutar su retorno a tiempo para de esta manera no generar costos adicionales por contenedores varados en su retorno a las navieras.	Realizar evaluación de plan de despacho de contenedores para hacer ajustes en la capacidad de recepción de mercancía en los diferentes centros de distribución.	1- Area de logística.

6.6. Valoración de mejoras en el contexto del problema

Por medio de la situación actual en la cual se encuentra la organización sobre las eventualidades que han registrado se han propuesto alternativas puntuales con el fin de aumentar la competitividad y rentabilidad de la organización en el ejercicio de sus actividades, lo cual sirvan como medio directo en favorecer el cumplimiento de soluciones que sean acorde a las necesidades de la organización sobre promover un mejor desarrollo operativo de las actividades y procedimientos que deben seguir hacia el alcance de los objetivos.

Las mejoras propuestas son indicadores que sirven para fomentar una nueva cultura en la organización, lo cual contribuya en fomentar los lineamientos, pasos y procedimientos que deben asumir en el cumplimiento de cada una de las actividades que son acorde a las necesidades internas, puesto que contribuye al

fomentar una mejor actuación por parte del personal en los procedimientos adecuados para asegurar un mejor proceso operativo.

Propuesta de plan de Implementación

Introducción

Luego de la realización del trabajo de investigación para evidenciar oportunidades de mejoras en los procesos Outsourcing realizados por la empresa Henríquez & Asociados, SRL en su cliente la empresa Retail I, se identificaron puntos a mejorar en los procesos entre las dos empresas, se creó un plan de mitigación con la finalidad de aumentar la relación de ambas empresas y optimizar dichos procesos.

Objetivo

Realizar las implementaciones de mejoras propuestas en cada proceso impactado tanto en la empresa Henríquez & Asociados, SRL como la empresa Retail I.

Justificación

¿Por qué debemos hacer la implementación de mejoras?

Para mejorar los procesos y tener mayor satisfacción de parte de los clientes que reciben los servicios de Outsourcing, así como optimizar

los procesos para mayor productividad y fomentar la buena relación con sus clientes.

¿Cuál es el impacto de no hacer la implementación de mejoras?

Afecta directamente en la relación con los clientes y la calidad de los servicios ofrecidos.

Alcance

Implementación de las mejoras propuestas para cada problema identificado.

Fuera del Alcance

Los procesos en los cuales no se identificó necesidad de mejoras entre las dos empresas.

Equipo de trabajo

- Área de Importaciones
- Área de Recepción de Importaciones
- Área de Seguridad
- Área de Transportación
- Área de Recepciones de contenedores
- Área de Logística

- Área de Seguridad física
- Área Comercial
- Área de Mantenimiento
- Área de Recursos Humanos
- Área de calidad

Plan de trabajo

Área responsable	Problema presentado	Otras áreas impactadas	Mejoras propuestas	Estrategia de implementación	Actividades	Responsable
Área de Importaciones	La gestión de los permisos en instituciones públicas presenta retrasos	No se identifican otras áreas impactadas	Para mitigar el problema de los retrasos en las solicitudes de permisos de importación se recomienda realizar una gestión anticipada de solicitud de permisos en las diferentes instituciones, para estos necesitamos solicitar al proveedor las informaciones necesarias requeridas por la plataforma SIGA de la Dirección General de Aduanas, este debe enviar la información vía correo desde el momento que la carga ha sido embarcada en puerto de origen, se debe realizar un checklist de cada requerimiento para validar que se cuenta con toda la información necesaria, luego se debe crear un calendario de solicitudes por familia de productos y diseñar un esquema de seguimiento para los permisos recibidos desde la Dirección General de Aduanas, tenemos que tomar en cuenta que los permisos deben estar listos antes de la carga llegar a puerto para evitar retrasos y poder mitigar cualquier inconveniente con tiempo, y de esta forma no incurrir en gastos adicionales o pérdida de la mercancía por incapacidad de nacionalización.	Se debe realizar una reunión en el departamento de importaciones para enlistar los diferentes datos requeridos por producto durante el llenado de los formularios de solicitudes de permisos en las instituciones del estado mediante la plataforma SIGA, luego de tener estos datos se debe realizar un formato de correo estándar para ser enviado al proveedor para su llenado y posterior envío. El líder de importaciones debe diseñar un modelo de Checklist para validar que los datos están correctos. Se debe realizar una reunión en el departamento de importaciones para diseñar un esquema de seguimiento en el cual se pueda evidenciar los estatus de solicitudes de permisos e identificar posibles causas futuras de retrasos o errores de solicitudes tramitadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Solicitud de información al proveedor internacional. 2- Realizar un Checklist de cada requerimiento para identificar que se tiene toda la información correcta. 3- Crear calendario de solicitudes de permisos por familia de productos. 4- Llevar esquema de seguimiento de recepción de permisos de parte de la Dirección General de Aduanas 	Lider de Importaciones Retail I
	Tramitar nacionalización de la mercancía con partida arancelaria errónea generando multas	No se identifican otras áreas impactadas	Para mitigar este problema de multas por tramitar nacionalizaciones de cargas con partida arancelaria errónea se recomienda crear una base de datos con los productos y partida aplicable, esta sería utilizada como consulta interna, en los casos de utilizar un sistema para la administración de las importaciones se podría incorporar alguna herramienta de búsqueda por producto. En algunos casos es recomendable consultar con la Dirección General de Aduanas si los productos tienen componentes variados o es difícil identificar su tipo o composición.	Se debe realizar una reunión con el departamento de inteligencia de negocios para evaluar la posibilidad de tener una base de datos con los productos y partidas aplicables por productos, se debe establecer una comunicación directa con la Dirección General de Aduanas para casos en los cuales no se pueda determinar el arancel aplicable a determinado producto.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Crear una base de datos con los productos y partidas aplicables a cada producto. 2- Incorporar una herramienta de búsqueda en sistema para consultar arancel aplicable a cada producto. 3- Consultar a la Dirección General de Aduanas para validar el arancel aplicable por producto y evitar error de aplicación. 	Lider de Importaciones Retail I

Área responsable	Problema presentado	Otras áreas impactadas	Mejoras propuestas	Estrategia de implementación	Actividades	Responsable
Área de Recepción de Importaciones	Errores en el empaque, embalaje de la mercancía, datos de volúmenes y pesos	Área Comercial	Para mitigar el problema de discrepancias en los empaques de productos se recomienda solicitar al proveedor las unidades de medidas y material de embalaje, de cada producto, así como los volúmenes y peso de cada caja o unidad enviada, en algunas industrias se utiliza el envío de muestras de los productos antes de enviar la carga completa, esto para realizar una toma de volumetría con el producto físico. Se recomienda verificar que unidad de medida es utilizada por el país o proveedor de origen para evitar que se este utilizando diferentes unidades de medida, también recomendamos llevar un archivo de tomas de volumetrías y peso de cada producto importado para cuando llegue el mismo producto en una segunda ocasión solo hacer una validación visual menos complicada.	El area de Importaciones debe realizar un levantamiento de todos los datos de productos existentes en el sistema o en documentos para crear una base de datos de consulta para ser usada a la llegada de las importaciones, tambien se debe diseñar un modelo de correo para solicitar al proveedor internacional los datos de embalaje, volúmenes y pesos para productos de nuevo ingreso.	1- Solicitud de unidad de medida, pesos y volumen al proveedor internacional. 2- Realizar archivo de toma de volumetría y pesos de productos recibidos. 3- Realizar validación visual del producto a su llegada previo a la recepción.	Lider de Importaciones Retail I

Área responsable	Problema presentado	Otras áreas impactadas	Mejoras propuestas	Estrategia de implementación	Actividades	Responsable
Área de Logística	Los Sellos en contenedores físico no son iguales al sello en los documentos y sistema	Área de Seguridad física, Área de Transportación, Área de Recepciones de contenedores	Se recomienda realizar un Checklist de sellos antes de enviar los contenedores a su destino final, se puede crear un procedimiento de revisión de sellos por parte del área de despacho o seguridad física. En destino se puede realizar una última revisión para validar que los sellos sean los mismos que fueron despachados desde origen.	Se debe realizar una reunión con las siguientes áreas: seguridad física, transportación y recepción de contenedores para crear un modelo de checklist de revisión de sellos se debe implementar un piloto para monitorear el funcionamiento del documento y realizar revisiones periódicas para identificar posibles incidencias.	1- Realizar Checklist de sellos para contenedores a despachar. 2- Realizar procedimiento de revisión de sellos en la salida del contenedor. Realizar revisión de sellos en origen.	Lider de Transportación Henríquez & Asociados.
	Solicitudes de permisos de tránsito en días feriados, ejemplo semana santa	No se identifican otras áreas impactadas	Se recomienda realizar un calendario de días feriados en los cuales se presentan estas restricciones de tránsito para poder gestionar los permisos con tiempo suficiente y no comprometer las operaciones, por otra parte investigar en las instituciones públicas pertinentes cuáles serían las fechas exactas de colocación de las restricciones de tránsito.	El Líder de transportación debe crear un calendario a inicio de año identificando los días feriados o días en los cuales el estado estaría requiriendo permisos para transitar y gestionarlos con tiempo luego debe crear una comunicación para todas las áreas que se ven afectadas por estas restricciones en la empresa.	1- Realizar calendario de días feriados con restricciones de tránsito. 2- Gestionar en instituciones estatales fechas de restricciones de tránsito.	Lider de Transportación Henríquez & Asociados.
Área de Logística	Se presentan contenedores con agujeros	Área de Mantenimiento	Para la mitigación de los siguientes problemas con la condición física de los contenedores se recomienda elaborar revisiones periódicas de los contenedores para identificar cuáles necesitan reparación o quizás necesitan ser decomisados, se propone crear un checklist de condición física de contenedores y un esquema de reportes para ver secuencia de recurrencias de casos e identificar posibles causas o ejecutores de las averías.	Se debe realizar una reunión con el área de mantenimiento para establecer un calendario de revisiones a contenedores en uso, se debe diseñar un checklist para estas revisiones así como identificar cuáles condiciones deben ser las óptimas para que un contenedor pueda estar en operaciones.	1- Realizar revisiones periódicas de contenedores. 2- Identificación de contenedores pendientes de reparación. 3- Identificación de contenedores que necesitan ser decomisados. 4- Realizar esquema de reporte para monitorear recurrencias de casos de averías.	Lider de Mantenimiento Henríquez & Asociados
	Se presentan contenedores con puertas en mal estado					
	Se presentan contenedores con patas en mal estado					
	Se presentan contenedores con gomas desgastadas					
Área de Logística	Casos de sellos de contenedor dislocados documentos vs sello físico	Área de seguridad física	Para mitigar estos problemas de sellos colocados erróneamente, físico y no en documentos o sistema se recomienda realizar una doble revisión de sellos antes del despacho del contenedor, una validación de sello físico vs documento de despacho. Llevar un reporte de incidencias con horas fechas y tipo de contenedor, esto para identificar posibles causas o posible ejecutor del error.	El área de seguridad física debe realizar un documento de validación de sello el cual debe ser utilizado en los despachos de contenedores así como las recepciones para llevar un seguimiento de las incidencias reportadas y poder identificar posibles causas de las situaciones.	1- Realizar la doble validación del sello 2- Realizar reporte de insidencias para identificar causas	Lider de seguridad Física Retail I
	Casos de vehículos sellados físicamente pero no en sistema WMS					
	Carga de mercancías en contenedor erróneo					

Área de Logística	Mantener la cadena de frio en los contenedores refrigerados	Área de Mantenimiento	Para mitigar este problema se debe coordinar con anticipación los espacio con conectores de toma eléctrica donde se estarían colocando los contenedores refrigerados a su llegada de los diferentes puertos, se debe realizar un calendario de mantenimiento a las tomas eléctricas donde se conectan los contenedores en el cabezote. Se podría tener tomas eléctricas adicionales como contingencias en caso de que algunas de las principales estén inhabilitadas.	Se debe realizar una reunión de planificación con el área de mantenimiento en la cual se debe establecer si es necesario colocar conectores adicionales en casos de pico de demanda y establecer un calendario de mantenimientos para los conectores existentes.	1- Realizar coordinacion anticipada de parqueos con toma electrica para contenedores refrigerados. 2- Realizar calendario de mantenimiento para las tomas electricas de los cabezotes.	Lider de Mantenimiento Retail I
	Falta personal para la movilizacion de contenedores entre turnos de trabajo	Área de Recursos Humanos	Se propone para la mitigacion de esta situacion la realizacion de una evaluacion de proceso para determinar la necesidad de personal adicional para realizar estas tareas en los diferentes turnos de trabajo.	Se debe coordinar con el área de logística una evaluación del proceso y la necesidad de personal adicional, y se debe emitir una solicitud con la cantidad de personal necesaria en el area al departamento de Recursos Humanos.	1- Realizar la evaluacion del proceso para identificar necesidad de personal adicional.	Lider de logística empresa Henríquez & Asociados.
	Retraso en entrega de contenedores vacios genera aumento en costos	No se identifican otras areas impactadas	Se propone evaluar el plan de despacho de contenedores desde los diferentes puertos para ajustar la capacidad de recepcion y de esta forma poder recibir todos los contenedores planificados y ejecutar su retorno a tiempo para de esta manera no generar costos adicionales por contenedores varados en su retorno a las navieras.	El área de logística e importaciones de la empresa Retail I debe realizar una reunión con el área de transportación de Henríquez & Asociados para crear un plan de despacho desde los diferentes puertos y luego es necesario evaluar la capacidad de las recepciones de contenedores para poder suplir la demanda.	1- Realiar evaluacion de plan de despacho de contenedores para hacer ajustes en la capacidad de recepcion de mercancia en los diferentes centros de distribucion.	Lider de logistica empresa Retail I

Área responsable	Problema presentado	Otras áreas impactadas	Mejoras propuestas	Estrategia de implementación	Actividades	Responsable
Área Comercial	Se presentan problemas de etiquetado	Área de Logística	Para la mitigación se recomienda pedir al proveedor una muestra o fotos del producto que va embarcar y suministrar un manual de etiquetado según las regulaciones de Republica Dominicana, en el caso que la mercancía llegue con el etiquetado incorrecto se debe indicar al proveedor que debe cubrir el costo de etiquetado y de más costo por atraso de la mercancía en este proceso.	Se debe realizar una reunión con el área comercial para establecer parámetros de compras en los cuales establezcan la necesidad de que el proveedor envíe los datos de etiquetados correctos según las regulaciones de la Republica Dominicana ,así como crear un instructivo de etiquetado para ser enviado a nuevos proveedores, tambien se debe indicar las regulaciones de etiquetado de la Republica Dominicana.	1- Solicitar a proveedor muestras de etiquetado de los productos a embarcar. 2- Enviar al proveedor manual con el tipo de etiquetado requerido en la Republica Dominicana. 3- Indicar al proveedor los costos que debe asumir por etiquetado incorrecto.	Lider área Comercial Retail I
	Adquisición de certificaciones de seguridad y confiabilidad	Área de Logística, Área de calidad	Se propone adquirir las certificaciones de seguridad y confiabilidad necesarias para garantizar procesos de clase mundial, esto aumentaria la credibilidad en los clientes.	Henríquez & Asociados debe evaluar la posibilidad de adquirir las certificaciones de seguridad y confiabilidad más aceptadas en la industria.	1- Realizar los requisitos necesarios para conseguir las certificaciones necesarias.	Presidente de la empresa Henríquez & Asociados.

Área responsable	Problema presentado	Otras áreas impactadas	Mejoras propuestas	Estrategia de implementación	Actividades	Responsable
Área de Mantenimiento	Las reparaciones del cabezote (grua de contenedores) de patio de maniobra presentan retrasos impactando el proceso de recepcion de las importaciones	Área de Logística	Se recomienda como plan de mitigacion la realizacion de un calendario de mantenimiento y una evaluacion periodica de las condiciones físicas del equipo, se podria tener una grua adicional para en casos de una este en mantenimiento el proceso no se vea afectado.	Se debe realizar una reunión con el área de mantenimiento para crear un calendario de mantenimientos a los equipos y una evaluacion periódica, y con el área de logística se debe evaluar la posibilidad de adquirir un equipo adicional para casos en los cuales uno esté en mantenimiento.	1- Realizar calendario de mantenimientos. 2- Evaluar la adquisicion de una grua adicional para sustituir en momentos de mantenimientos.	Lider de logística Henríquez & Asociados.
	Se presentan retrasos en la reparacion de contenedores		Se recomienda para esta situacion una revision periodica de la condiccion de los contenedores y tambien se propone la contratacion de un servicio externo especializado en reparacion de contenedores.	Se debe realizar una reunion con el area de logitica de Henriquez & Asociados con la finalidad de establecer las condiciones que tienen que tener los contenedores para permanecer operando, tambien se debe coordinar para la creacion de un calendario de revisiones periodicas para ver las condiciones de cada contenedor en uso.	1- Realizar revision periodica de las condiciones de contenedores. 2- Evaluar la posibilidad de contratar una compañía externa especializada en la reparacion de estos equipos.	Lider de logística Retail I

Sostenibilidad

- Instructivos y Procedimientos
- Definición de roles ejecutores
- Entrenamientos para áreas impactadas
- Herramientas necesarias para ejecutar
- Métricas de los procesos

Conclusión

Objetivos

- El mercado de productos comestibles en la República Dominicana está muy influenciado por la presencia de productos importados principalmente en tiendas por departamento del país.
- Los productos comestibles importados son de naturaleza variada y esto supone una logística de importación diversa al menos en ciertas fases del proceso, contenerización normal y refrigerada, procesos de inspección según la procedencia y actividad sea agrícola, agroindustrial e industrial.
- Estados Unidos, Centroamérica y Europa representa los principales proveedores de productos comestibles importados por la República Dominicana.
- La estacionalidad en la oferta y demanda está presente en los productos comestibles por lo que sus compras son predecibles, pero no así el proceso de importación de los mismos, ya que en ocasiones esta falla debido a la diversidad de actores que intervienen en esta logística.
- Los procesos envueltos en la importación de productos comestibles a República Dominicana agotan varias fases logísticas hasta llegar al consumidor final. Desde el embalaje, embarque, nacionalización, transporte local e internacional hasta la documentación necesaria para su embarque y desembarque. Estas fases generalmente son realizadas por las empresas,

pero en ocasiones son realizadas por entidades que ofrecen servicios de outsourcing.

- La empresa Henríquez & Asociados SRL es líder en el ramo de servicios Outsourcing de servicios logísticos en la República Dominicana, actividad que realiza para grandes cadenas de negocios relacionadas con la comercialización de este tipo de productos.
- A pesar de su liderazgo y la efectividad de su trabajo Henriquez ha confrontado problemas en los procesos de nacionalización de mercaderías y en la devolución de los contenedores descargados debido a que según la temporada, confronta desborde de la demanda de servicios y esto se traduce en demora, daños a la mercancías, etc.
- Las fallas logísticas de la empresa en la importación de los productos comestibles, se traduce en retrasos, perdidas de oportunidades de ventas para la empresa contratante de los servicios de outsourcing y esto afecta la imagen y la marca de sus productos.
- La empresa Henríquez, confronta problemas de confianza frente a la contratante por lo que está dispuesta ha aplicar cuantos correctivos sean necesarios e introducir las mejoras que sean para no afectar ni su imagen, ni si posicionamiento competitivo en tan importante segmento de mercado.
- La empresa valora positivamente la propuesta de plan de mejora presentada por los sustentantes ya que su implementación contribuiría a resolver las dificultades logísticas confrontadas en la nacionalización de las mercancías,

en el transporte local, en los procesos de carga y descarga, en la seguridad y en la devolución de los contenedores.

Recomendaciones

Dentro de las mejoras aplicadas en la organización permite tomar en consideración una serie de cambios que son ligados en tener una mejor actuación de cada una de las pautas integradas para un mejor funcionamiento como son:

- Socializar el presente plan de mejora con el equipo directivo de la empresa a fin de que estos aporten sus puntos de vistas y asuman la responsabilidad de su implementación.
- Realizar una sección de trabajo con los principales clientes de la empresa a fin recabar información sobre sus pareceres en torno a ciertos aspectos logísticos relacionados con la importación de productos comestibles
- Promover planes de capacitación a todo el personal de la organización, lo cual permita incentivar sobre cada uno de los procesos asumidos en la organización, de tal forma cuente en ofrecer las informaciones adecuadas sobre cada proceso.

- Ejercer nuevas orientaciones a cada personal operativo, de tal forma que sea incentivado su participación en la organización hacia el logro de los objetivos de forma que sean capaz de reforzar cada una de las responsabilidades.
- Asegurar un control y seguimiento sobre el área operativa de tal forma que sea evaluado cada cierto para medir el grado de efectividad de los procesos mejorados conforme a que cumplan con cada una de las especificaciones en cada una de las operaciones.
- Crear un clima laboral competitivo que cumpla en ofrecer al personal de factores motivacionales en mejorar la realización del trabajo que sea ejercido de manera eficiente.

Bibliografía

Agüero, Z. (2010). *Los fundamentos teorico metodologicos de la seleccion del personal* . edicion electronicas gratuita .

Alfonso, G. (2009). *El derecho aduanero en el siglo XXI* . España .

Andujar, J. (2019 de Octubre de 27). *Evolución reciente del crecimiento, consumo, inflación y tipo de cambio*. Obtenido de <https://www.eldinero.com.do/91879/evolucion-reciente-del-crecimiento-consumo-inflacion-y-tipo-de-cambio/>

Caraballo, j. (10 de Octubre de 2018). *República Dominicana tiene una balanza comercial favorable con países de la Mancomunidad*. Obtenido de <https://www.eldinero.com.do/70680/las-frutas-son-el-14-43-de-las-exportaciones-agropecuarias-de-rd/>

Coll, P. (2012). *Regimenes aduaneros economicos y procesos logísticos en el comercio internacional* . España .

Cortes, C. (2013). *Las relaciones internacionales en America Latina y el Caribe* . España .

DICOEX. (2012). *Intercambio Comercial de República*. República Dominicana.

Fernández, R. (20 de 8 de 2010). *monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml#HISTOR>

Franosc, M. (2000). *La Unión Europea, Proceso, Actores y Política*. Barcelona: Ariel S.A.

Gonzales, I. (2009). *Gestión del comercio exterior*. España : Esic Edicion .

Hernández, A. (2008). *Subcontratación: relación laboral encubierta*. Mexico.

Jerez, J. (2011). *Comercio Internacional*. España : Esic Edicion .

Libre, D. (29 de Abril de 2019). *Las importaciones de alimentos crecieron 7.6 por ciento en un año*. Obtenido de <https://www.diariolibre.com/economia/las-importaciones-de-alimentos-crecieron-7-6-por-ciento-en-un-ano-FB12645000>

Logistec Supply Chain & Fullfilment. (2011). *OUTSOURCING: UNA ALTERNATIVA EFICIENTE PARA LA CADENA LOGISTICA*. *Outsourcing*, <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/796-outsourcing-una-alternativa-eficiente-para-la-cadena-logistica#:~:text=De%20esta%20forma%2C%20en%20la,realiza%20alguna s%20funciones%20dentro%20del>.

Lopez, I. (2011). *Gestión del comercio exterior de la empresa manual teorico y practico*. España .

Matínez, D. (1 de 3 de 2017). *Ficaconsulting*. Obtenido de <http://www.ficaconsulting.com.do/cw/publicaciones/14-administracion/31-outsourcing-una-modalidad-que-rebaja-costos-e-incrementa-la-productividad>

Ministerio de industria y comercio. (2017). Informe importaciones de productos 2017. *Ministerio de industria y comercio* (pág. 2). Santo Domingo: Ministerio de industria y comercio.

Mol, M. J. (2007). *Outsourcing : Design, Process and Performance*. United States of America, New York: Cambridge University Press.

Mundial, B. (2014). *Exportaciones y desarrollo económico*.

Nacional, E. (03 de Septiembre de 2013). *El país exporta al mundo 7 mil toneladas de alimentos*. Obtenido de <https://elnacional.com.do/el-pais-exporta-al-mundo-7-mil-toneladas-de-alimentos/>

Nivar, A. (11 de Abril de 2017). *Nuestro país importó café por US\$142.3 millones desde el 2012 al 2016*. Obtenido de <https://www.diariolibre.com/economia/nuestro-pais-importo-cafe-por-us-142-3-millones-desde-el-2012-al-2016-YG6796809>

Nova, A. (2019 de Enero de 21). *El café dominicano, con gran potencial de internacionalización*. Obtenido de <https://www.eldinero.com.do/76088/el-cafe-dominicano-con-gran-potencial-de-internacionalizacion/>

OECD. (2016). *Perspectivas económicas de America Latina*. Estados Unidos .

Pardo, G. (2009). *El derecho aduanero en el siglo XXI*. España : Editorial Legis.

Peralta, M. (10 de Julio de 2018). *Cuáles Productos Importa República Dominicana en TLC*. Obtenido de <http://www.platodecarmen.com/2018/07/cuales-productos-importa-republica.html>

Pérez, M. (2012). *Capacity Planning IT: Una Aproximación Práctica*.

Perez, M. (28 de Agosto de 2017). *¿Cuáles son las principales importaciones de la República Dominicana?* Obtenido de <https://www.icontainers.com/es/2017/08/28/que-importa-republica-dominicana/>

Rivera, V. M. (2003). *TERCERIZACIÓN DEL TRANSPORTE*. Mexico: Instituto Mexicano del Transporte.

Roman, A. (2011). *Comercio exterior: teoría y practica*. España .

Sánchez, C. y. (2012). *EL OUTSOURCING Y SUS INTENTOS DE REGULACIÓN EN MÉXICO*. Mexico.

Anexos

Anexo 1:

Cuestionario sobre las Oportunidades de mejora en los outsourcing en los procesos de importación de productos comestibles en le República Dominicana, Periodo 2018 AL 2019.

Somos estudiantes de tesis de Negocios Internacionales de la universidad APEC. Estamos realizando una investigación con el fin de hacer un levantamiento de información conforme a nuestro tema:

Encuesta

Cantidad de empleados 20

Retail 1

1. ¿Cuál es el Sexo?
 - a. Femenino
 - b. Masculino

2. ¿Cuál es tu Edad?
 - a. De 18 a 30
 - b. De 30 a 40
 - c. De 40 a 50
 - d. Más de 50

3. ¿Cuál es tu nivel de Estudios Realizados?
 - a. Bachiller
 - b. Licenciatura
 - c. Diplomado
 - d. Otros

4. ¿Cómo considera usted los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles en cuanto a las operaciones que realiza la organización actualmente?
 - a. Muy bien
 - b. Interesante
 - c. Regular
 - d. No muy interesante

5. ¿Considera usted que la organización cumple con las capacidades para implementar procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles?
 - a. Si
 - b. No

6. ¿Cuál porcentaje de desempeño considera usted que integra el área operativa para procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles?
 - a. 95%
 - b. 80%
 - c. 70%
 - d. 50%

7. ¿Usted Ha participado en mejoras sobre los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing?
 - a. Si
 - b. No

8. ¿Cómo considera usted los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles sirven para mejorar los procesos internos en el área operativa?
 - a. Muy bien
 - b. Interesante
 - c. Regular
 - d. No muy interesante

9. ¿Cómo considera usted las mejoras sobre la devolución de los contenedores sobre los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing?
 - a. Muy buenos
 - b. Buenos
 - c. Regular
 - d. Deficiente

10. ¿Está usted de acuerdo que Cliente Retail I para mejorar los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles en función de atribuir acciones que mejoren la capacidad de respuestas?
 - a. Si
 - b. No

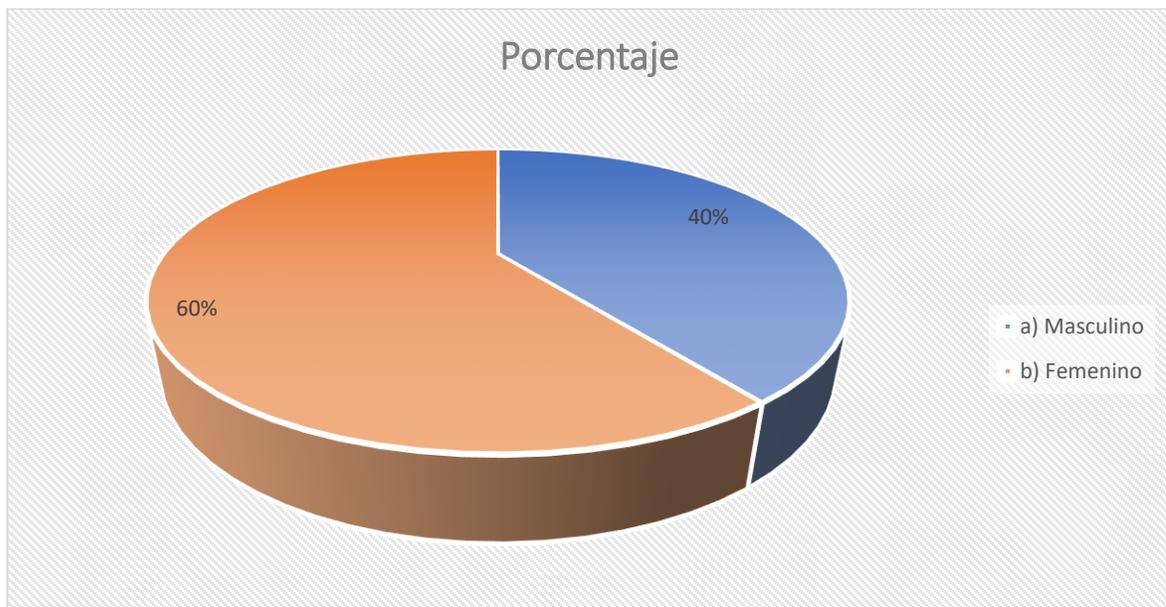
Resultados

Tipo de encuesta: respuestas múltiples

Muestra: 20 personas

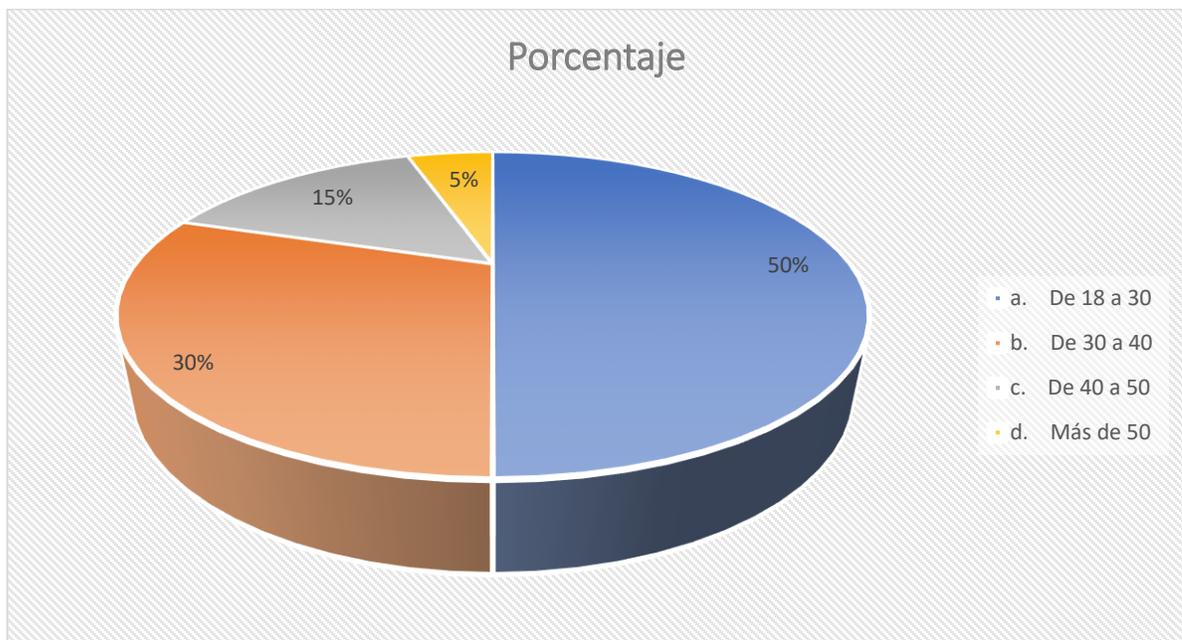
1. ¿Cuál es el Sexo?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a) Masculino	8	40%
b) Femenino	12	60%
Totales	20	100%



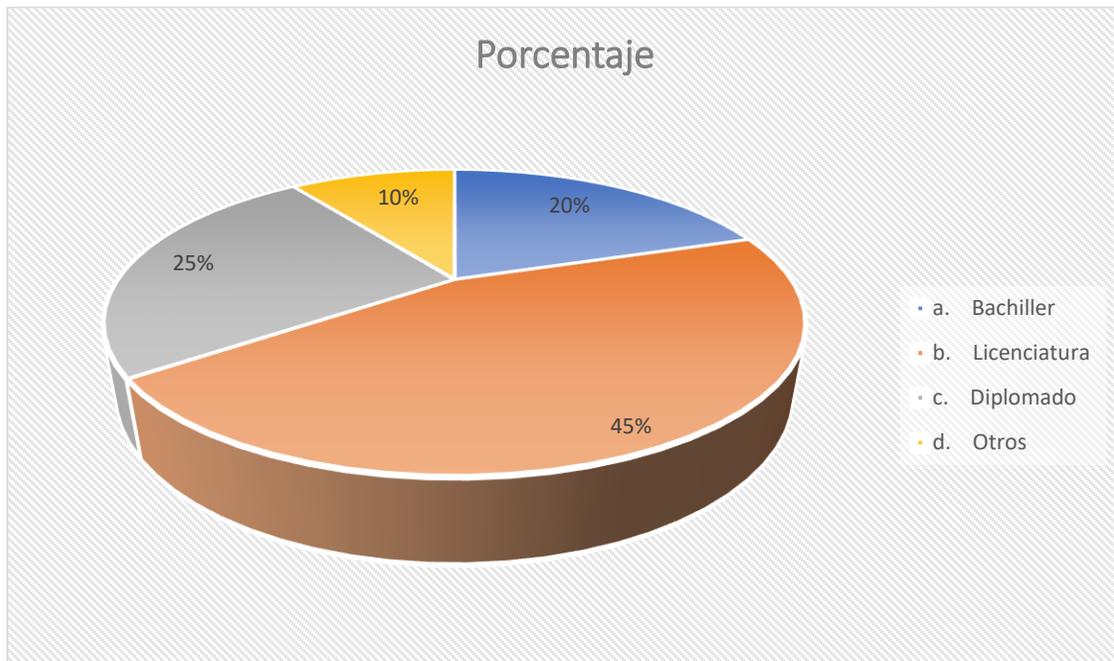
2. ¿Cuál es tu Edad?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a. De 18 a 30	10	50%
b. De 30 a 40	6	30%
c. De 40 a 50	3	15%
d. Más de 50	1	5%
Totales	20	100%



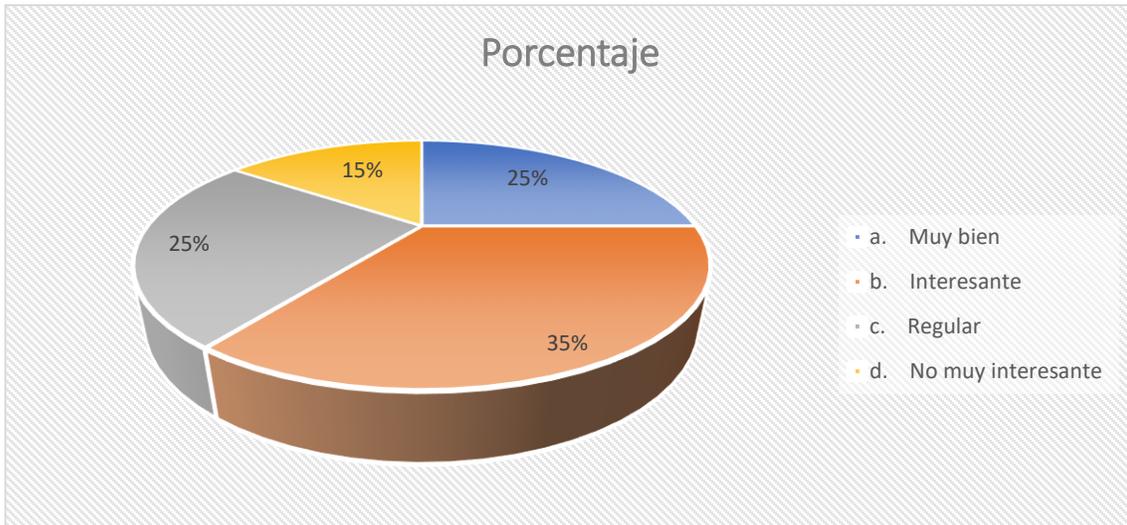
3. ¿Cuál es tu nivel de Estudios Realizados?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a. Bachiller	4	20%
b. Licenciatura	9	45%
c. Diplomado	5	25%
d. Otros	2	10%
Totales	20	100%



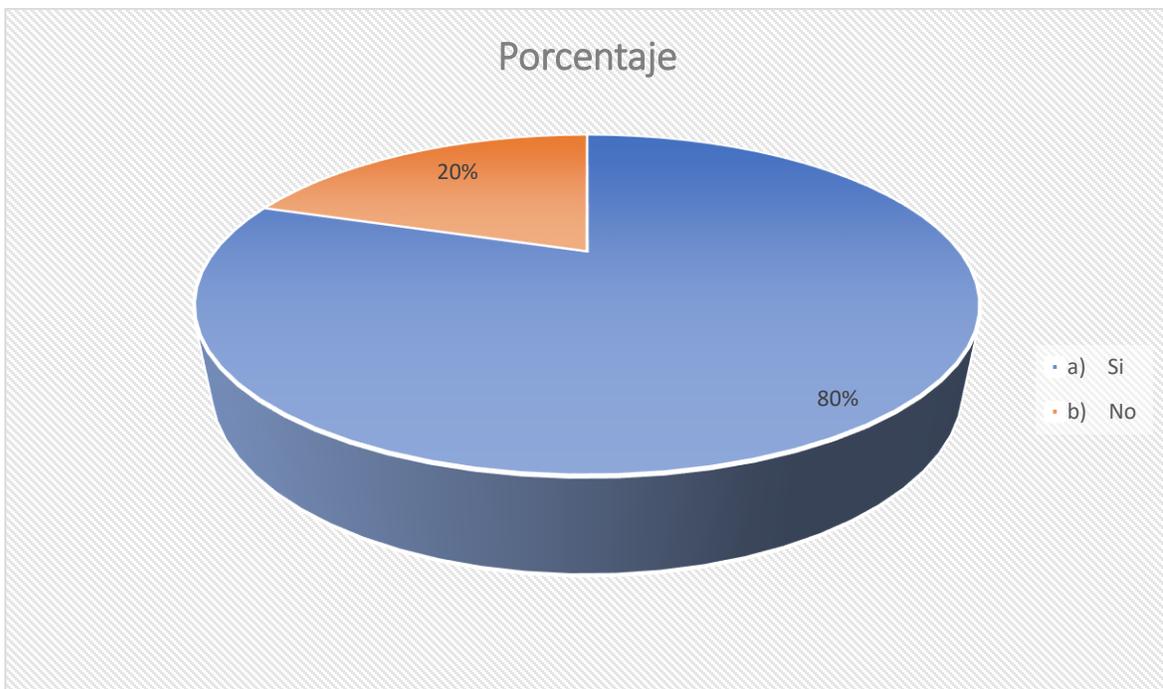
4. ¿Cómo considera usted los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles en cuanto a las operaciones que realiza la organización actualmente?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a. Muy bien	5	25%
b. Interesante	7	35%
c. Regular	5	25%
d. No muy interesante	3	15%
Totales	20	100%



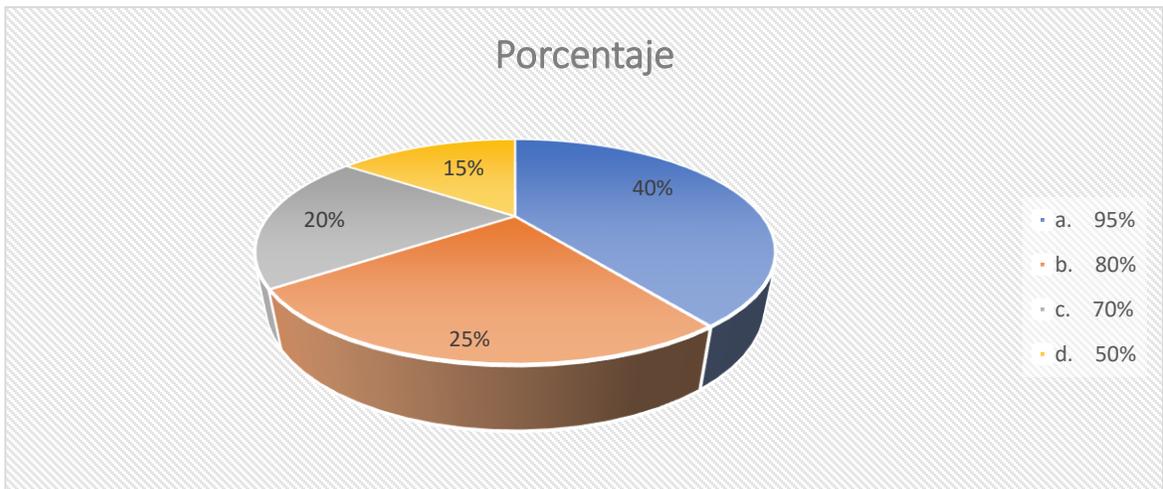
5. ¿Considera usted que la organización cumple con las capacidades para implementar procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a) Si	14	70%
b) No	6	30%
Totales	20	100%



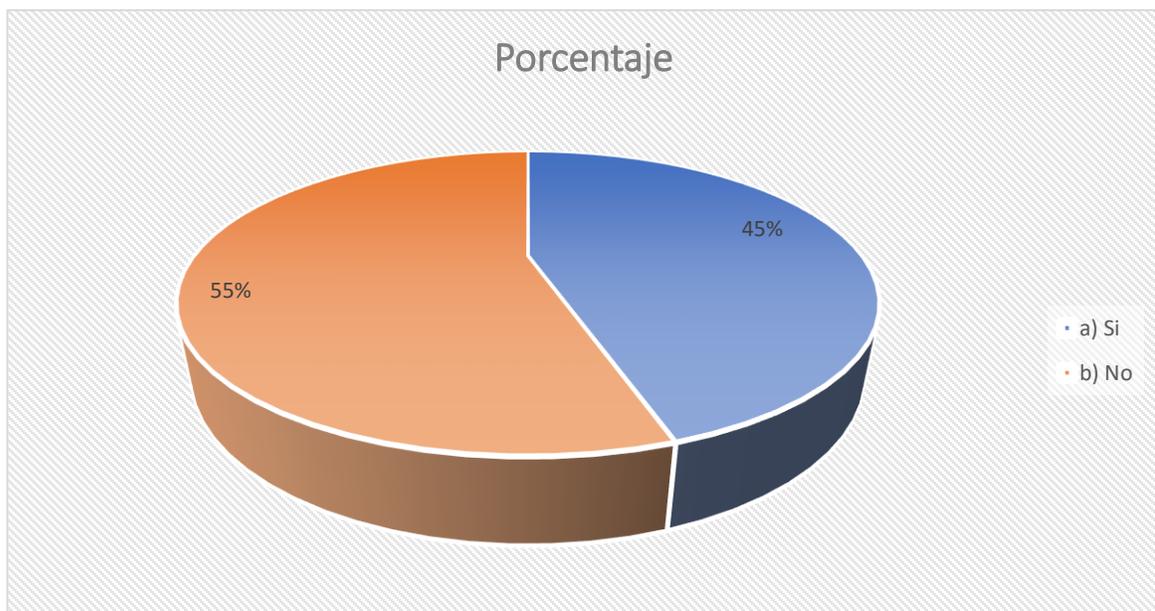
6. ¿Cuál porcentaje de desempeño considera usted que integra el área operativa para procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a. 95%	8	40%
b. 80%	5	25%
c. 70%	4	20%
d. 50%	3	15%
Totales	20	100%



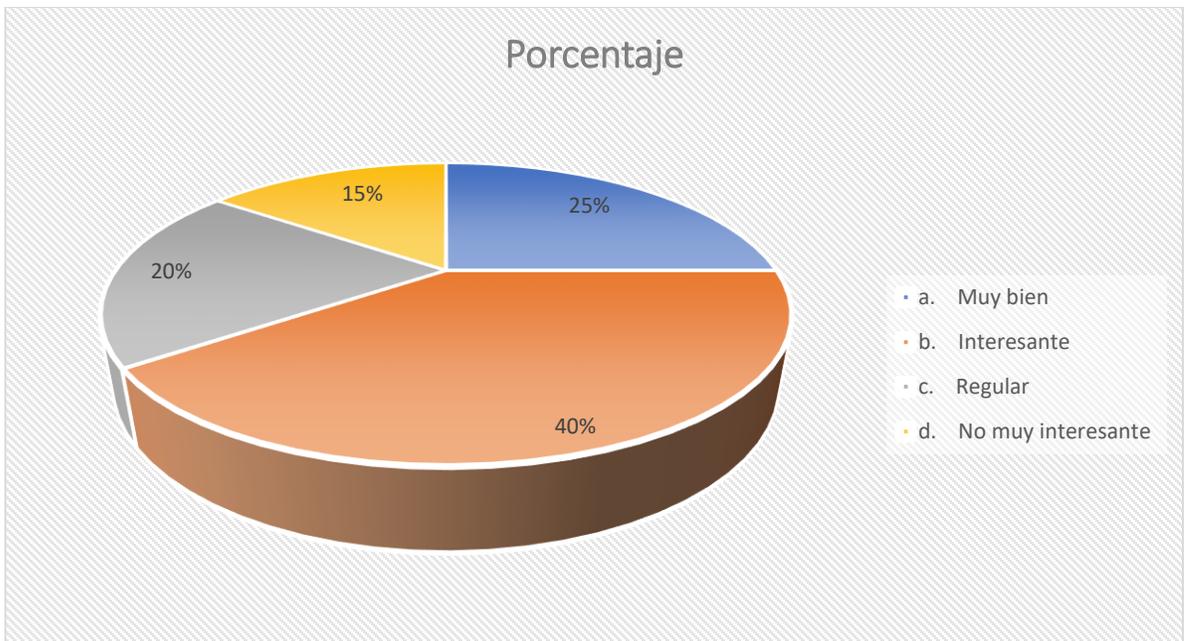
7. ¿Usted Ha participado en mejoras sobre los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a) Si	9	45%
b) No	11	55%
Totales	20	100%



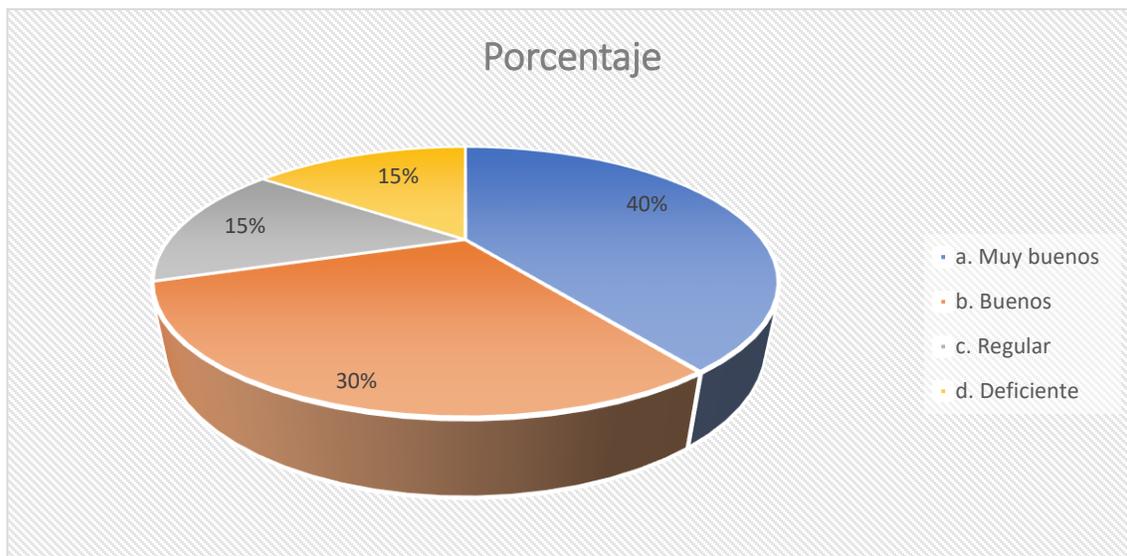
8. ¿Cómo considera usted los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles sirven para mejorar los procesos internos en el área operativa?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a. Muy bien	5	25%
b. Interesante	8	40%
c. Regular	4	20%
d. No muy interesante	3	15%
Totales	20	100%



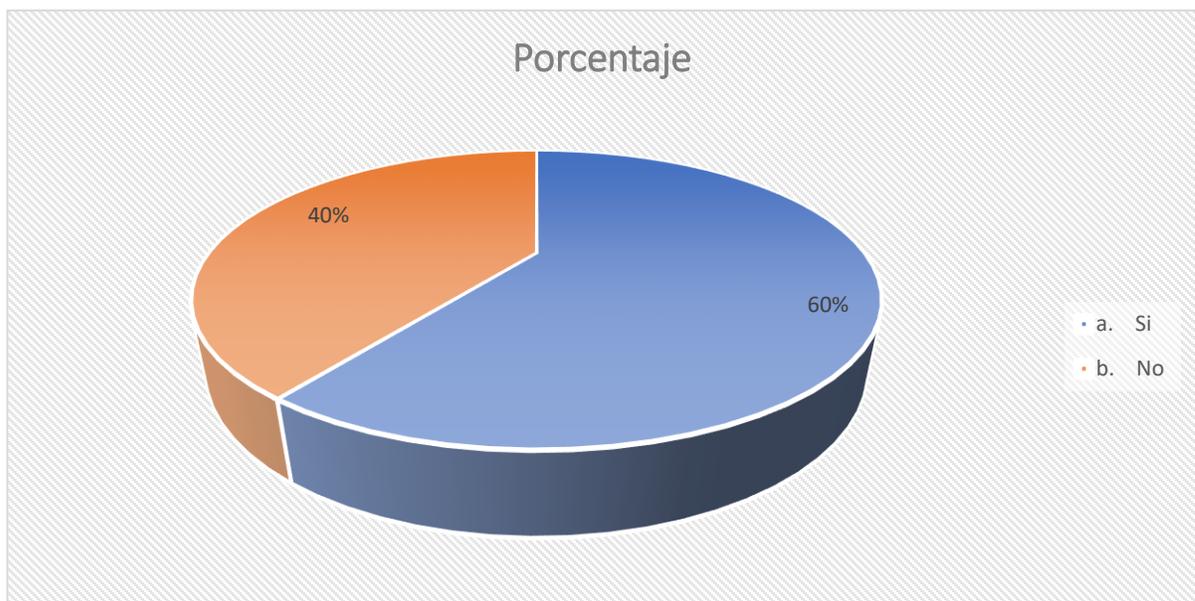
9. ¿Cómo considera usted las mejoras sobre la devolución de los contenedores sobre los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a. Muy buenos	8	40%
b. Buenos	6	30%
c. Regular	3	15%
d. Deficiente	3	15%
Totales	20	100%



10 ¿Está usted de acuerdo que Cliente Retail I para mejorar los procesos logísticos utilizando servicios outsourcing en importaciones de productos comestibles en función de atribuir acciones que mejoren la capacidad de respuestas?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
a. Si	12	60%
b. No	8	40%
Totales	20	100%



Anexo 1: Antiplagio

Dustball Plagiarism Report

Score: 100%

Varios productos o sub-productos solicitan procedimiento fitosanitario	OK
nsideremos algunas de las siguientes definiciones y discusiones de outsourcing	OK
alizar las exportaciones de productos comestibles de la República Dominicana	OK
bio comercial ofrece diversas oportunidades para las naciones que entrelazan	OK
lizar las implementaciones de mejoras propuestas en cada proceso impactado	OK
establecimiento de la investigación permite analizar las oportunidades sobre el	OK
nes aduaneros economicos y progresos logísticos en el comercio internacional	OK
AS Y EMPRESARIALES ESCUELA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES	OK
ados Unidos, Centroamerica y Europa representa los principales suplidores de	OK
Estructura Organizacional y Certificaciones de la Empresa 49	OK
ercado dominicano ha logrado incrementar las exportaciones de vegetales con	OK
nte extendemos nuestro agradecimiento al decanato de Ciencias Económicas y	OK
s fitosanitarios de importación cumplen con las medidas específicas impuestas	OK
cipales exclusiones de las reducciones arancelarias son en productos agrícolas,	OK
importaciones totales de República Dominicana totalizaron USS20,208	OK
bién, el mercado dominicano ha obtenido favorables niveles de productividad	OK
Somos estudiantes de tesis de Negocios Internacionales de la universidad	OK
imientos son establecidos para verificar que todos los documentos presentados	OK
procedimientos de importaciones que se realizan en los puertos dominicanos	OK
enes aduaneros economicos y procesos logísticos en el comercio internacional	OK



© 2002-2020 The Plagiarism Checker
<http://www.dustball.com/cs/plagiarism.checker>

Anexo 2: Anteproyecto



DECANATO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES

TITULO:

OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS OUTSOURCING EN LOS PROCESOS DE
IMPORTACION DE PRODUCTOS COMESTIBLES EN LA REPUBLICA
DOMINICANA EN EL PERIODO 2018 AL 2019. CASO: TRANSPORTE HENRIQUEZ
& ASOCIADOS SRL.

PRESENTADO POR:

JACKSON RUIZ 2012-1198

JOSUE EDUARDO MARTINEZ 2014-3070

JOSE JAVIER JIMENEZ 2014-1866

DISTRITO NACIONAL, REPUBLICA DOMINICANA

2020

Índice

I Título del tema	3
II Introducción.....	4
III Justificación.....	6
IV Delimitación del tema	8
V Planteamiento del problema.....	9
VI Objetivos.....	12
VII Marco Teórico Referencial.....	13
VIII Marco conceptual.....	18
IX Diseño metodológico de la investigación	19
X Fuentes de documentación.....	22
XI Esquema preliminar de contenido del trabajo de grado	25

I. Título del tema

**Oportunidades de mejora de los Outsourcing en los procesos de importación de productos comestibles en la República Dominicana, Periodo 2018-2019.
Caso: Transporte Henríquez y Asociados, SRL.**

II. Introducción

A partir del 2008 el mercado mundial sufrió diversos cambios, debido a la recesión que se produjo a nivel global, donde muchos países obtuvieron una disminución en el proceso de comercialización de los productos y mercancías, lo cual generó un estancamiento en la balanza comercial. Sin embargo, esta situación contrajo la reducción sobre el nivel de las importaciones en todos los países.

La expansión de los sistemas tecnológicos ha provocado una actuación a nivel mundial sobre el establecimiento de nuevos canales de comercialización que ha permitido que las organizaciones generen un valor agregado en la forma en la cual promueven sus productos y servicios. Sin embargo, el avance tecnológico ha propiciado cambios satisfactorios en el mercado, debido a que mejora el rendimiento de los sectores en favor de contribuir con un mercado que cumpla con el establecimiento de estándares acorde a las exigencias del mismo.

Las importaciones y exportaciones entre las relaciones que se generan con el mercado exterior genera oportunidades de desarrollo comercial, lo cual obtiene un mejor rendimiento interno en favor de mejorar la capacidad y estabilidad de los mercados, ya que por medio de la comunicación efectiva entre el establecimiento de acuerdos y tratados genera un aporte significativo en la forma en la cual adquieren un lazo que mantiene relaciones comerciales a fin de satisfacer ambas necesidades.

Por tal razón, el objeto de la investigación del trabajo de grado es analizar los desafíos, oportunidades y ventajas en la cual se enfrentan cada una de las organizaciones en el proceso de importar productos cosméticos a través del outsourcing, donde permita analizar sobre el desempeño del mercado dominicano a través de su participación en el mercado en los diversos tratados y convenios que es participe, siendo un medio que permite conocer que aspectos son tomados en cuenta al momento de ejercer un control externo con un determinado país.

Dentro del aspecto comercial se toma en cuenta el nivel de impacto social, económico y político en referencia al esquema que debe de seguir cada organismo en cuanto al favorecimiento de adquirir una entrega de productos y servicios acorde a las exigencias del mercado mundial. Asimismo, se enfoca en obtener cada una de las posibles ventajas que dan lugar a que las empresas de outsourcing cuenten los procedimientos adecuados para el proceso de importación.

A través del estudio cuenta como motivo central determinar cada una de las políticas legales y procedimientos que integra cada organismos al momento de realizar un proceso de importación, donde permita evaluar las oportunidades y ventajas que inciden sobre el proceso de adquisición de mercancías con el fin de establecer un contenido de información y datos que contribuyan a analizar la participación del mercado dominicano ante los pasos que deben seguir las organizaciones en la importación, documentación y aspectos a consideración para así identificar las oportunidades dentro del mercado.

III. Justificación

El desarrollo del trabajo permite obtener el análisis de las oportunidades y desafíos que se encuentran dentro del proceso en la cual establecen las organizaciones de outsourcing a través de la importación de productos comestibles, donde cuente con indagar sobre los diferentes razonamientos que dan lugar al cumplimiento sobre los puntos que inciden en favorecer el nivel de crecimiento de las organizaciones dedicadas dentro de este renglón. No obstante, la obtención de datos centra sus lineamientos en contribuir sobre aspectos inciden en las importaciones y que hallazgos se pueden encontrar sobre la determinación de un modelo de oportunidades ante la obtención de productos cosméticos.

El mercado dominicano ha presentado una constante evolución sobre su nivel de participación, debido que su actividad ha generado un crecimiento en cada uno de los sectores en presencia de países extranjeros, lo cual ha servido para obtener una sostenibilidad económica en base a una visión comercial a largo plazo en el establecimiento de actividades que contribuyan a favor del aumento de la rentabilidad nacional.

El establecimiento de la investigación permite analizar las oportunidades sobre el establecimiento de los medios adecuados sobre los medios y alternativas adecuados para determinar el rendimiento operativo de las organizaciones de outsourcing y el desempeño del mercado dominicano ante la generación de fomentar una cultura en favor de incrementar la participación del mercado ante otros

países. Sin embargo, el desarrollo del tema enfoca analizar los beneficios y ventajas que se encuentran dentro de enfoque del desempeño en el otorgamiento de conocer los aspectos que dan lugar a un crecimiento favorable en el mercado.

La importación de mercancías es un proceso en el cual los mercados establecen relaciones con otros países a través de satisfacer necesidades comunes, donde se apoya de convenios y tratados que permite establecer las pautas y procedimientos legales en favor de seguir un esquema de lineamientos que genere un funcionamiento adecuado ante los requerimientos y exigencias que debe seguir cada país.

Las organizaciones buscan proveer productos y servicios a los clientes de forma que cumpla con satisfacer sus necesidades, donde genera establecer una serie de especificaciones que son buscadas por cada uno en favor de cumplir con la demanda en el mercado. Sin embargo, las empresas de outsourcing se encargan de favorecer la vida a las empresas nacionales, lo cual permiten realizar el proceso de importación de forma que sirven de intermediarios ante la obtención de mercancías.

Por tanto, la investigación busca descubrir, analizar e identificar cada uno de los aspectos que dan lugar a las oportunidades que desempeñan las organizaciones en cuanto al establecimiento de las importaciones de productos cosméticos, con el fin de determinar los pasos y procedimientos que se influyen en obtener un mejor rendimiento en el mercado, lo cual genera un valor de apreciación ante el funcionamiento que debe cumplir cada organismo.

IV. Delimitación del tema

El tema se enfoca en las oportunidades que tiene el mercado dominicano en cuanto a la importación de productos comestibles, donde en determinar las oportunidades de outsourcing en relación a la obtención de mercancías a través de los procedimientos y políticas establecidas en el mercado dominicano. Sin embargo, el estudio del tema se oriente en el tiempo de duración del periodo 2018-2019, lo cual permitirá hacer referencia a los datos referentes en los procedimientos legales que establece el país para su funcionamiento.

También, se tendrá en cuenta analizar el comportamiento del mercado dominicano en cuanto a su participación dentro de la inversión extranjera en el periodo 2010 al 2018, donde este análisis del mercado genera los datos coherentes para determinar la evolución del país y a su vez determinar las oportunidades claras que pueden propiciarse en el periodo 2018-2019.

La empresa central del tema a tomar en cuenta es Transporte Henríquez y Asociados, SRL, lo cual se dedican como operadores logísticos y agentes aduanales en proveer cada uno de los servicios como entidad de outsourcing ante la obtención de mercancías en el mercado dominicano, siendo una entidad de mucho prestigio en el país y con una trayectoria comercial adecuada a las nuevas tendencias del mercado. Sin embargo, la organización centra sus actividades en proveer servicios acordes a la demanda nacional y enfocada al cliente.

V. Planteamiento del problema

El mercado actual en la actuación de los países cuenta con una visión en conjunto, que ha favorecido la posición de muchos mercados sobre la actuación de sistemas y procedimientos que han causado cambios mundiales, permitiendo una evolución en el tipo ideológico, sector político, social, cultural y económico, que a su vez ha generado una visión por un conjunto de etapas que mantiene diversos cambios en el mercado con la expansión de la globalización.

Es notorio que los mercados cuentan con una transformación sobre los diversos procedimientos implementados de forma que han cumplido en favorecer el nivel cultural en el cual se promueve la cultura de negocios a nivel exterior, generando que la demanda del mercado internacional cuente con diversos razonamientos en favor de contar con aparatos que cumplan con mejorar el nivel sobre la participación a través de los convenios y tratados establecidos por cada país.

La evolución del mercado dominicano en cuanto a su crecimiento en las relaciones comerciales ha generado diversificar su papel, lo cual cuenta con una economía dinámica y viable ante la generación de valor y producción de mercancías en satisfacer la demanda exterior. No obstante, su desempeño en los últimos periodos ha sido favorable, ya que han establecido convenios con países desarrollados que ha permitido aumentar su papel dentro de los países del mar caribe, siendo visto como una de las islas con mayor producción de mercancías.

El mercado dominicano cuenta con oportunidades de crecimiento en la cual su papel se ha visto acorde al establecimiento de políticas y procedimientos acordes al mercado exterior y sobre la forma de actuar ante cada uno de los requerimientos en los procesos de importación y exportaciones de mercancías con diversos países. Sin embargo, el mercado dominicano cuenta con las condiciones y los suelos para producir y generar grandes cantidades de productos hacia otros mercados, donde sus niveles de importación han aumentado con el paso del tiempo.

Las empresas de outsourcing son organismos que se dedican a servir como mediadores como agentes de carga, procesos aduanales y operadores logísticos, lo cual son empresas dedicadas en enfocar en obtener al mercado los insumos adecuados para generar un mayor crecimiento dentro de las actividades nacionales. Sin embargo, el caso de Transporte Henríquez y Asociados, SRL busca encontrar las alternativas de mejora sobre los desafíos y oportunidades en la importación de productos comestibles, de forma que cumpla con determinar cada uno de los pasos que se deben de tomar en consideración.

El análisis del tema centra sus lineamientos en analizar el mercado dominicano, donde determine que sectores y aspectos son relevantes en el aumento de la rentabilidad nacional, de forma que cumpla con incluir cada uno de los aspectos que son relevantes para una indagación correcta de los procedimientos que servirán como punto de referencia para la obtención de valor en la obtención de los datos. A través del funcionamiento de la organización pretende evaluar cada uno de los procedimientos y requerimientos necesarios para obtener un mayor rendimiento de

la actuación del país en el establecimiento de conocer las ventajas y oportunidades sobre el análisis en favor de determinar cada aspecto que es ideal para obtener una participación acorde a las exigencias del mercado exterior.

La investigación establecer determinar cada uno de los pasos necesarios para el proceso de importación de mercancías, donde se evalué el rendimiento del mercado para poder determinar qué factores y aspectos son relevantes ante los desafíos y oportunidades de mejora en el funcionamiento de las actividades que realiza la organización en el mercado dominicano. Sin embargo, el tema provee cada una de las informaciones necesarias que servirán para crear la base ente el establecimiento de los beneficios y ventajas sobre su desarrollo.

Pregunta de investigación

Formulación de la investigación

¿Cuáles son las oportunidades de mejora de los Outsourcing en los procesos de importación de productos comestibles en la República Dominicana, Periodo 2018-2019? Caso: Transporte Henríquez y Asociados, SR

Sistematización de la investigación

¿Cuál es el análisis del mercado en cuanto al flujo comercial de República Dominicana?

¿Cuáles son los procesos necesarios para importación productos a República Dominicana?

¿Cuáles son las oportunidades y desafíos de desarrollo que existe en la empresa de outsourcing

¿Cuáles son las barreras arancelarias y no arancelarias que inciden en el funcionamiento comercial

VI. Objetivos de la investigación

Objetivo General.

Determinar las oportunidades de mejora de los Outsourcing en los procesos de importación de productos comestibles en la Republica Dominicana, Periodo 2018-2019. Caso: Transporte Henríquez y Asociados, SRL.

Objetivos Específicos.

- Analizar el mercado en cuanto al flujo comercial de República Dominicana
- Conocer los procesos necesarios para importación productos a República Dominicana
- Identificar las oportunidades y desafíos de desarrollo que existe en la empresa de outsourcing
- Conocer las barreras arancelarias y no arancelarias que inciden en el funcionamiento comercial

VII. Marco teórico referencial

Concepto de importación

La importación se encarga de la entrada de mercancías, donde cumple con una serie de legislaciones en base a procedimientos y aspectos legales sobre el funcionamiento del país de ingreso, siendo a través de un pago se deriva de derechos e impuestos sometidos a la ley del país importador. Sin embargo, el proceso de importación es ejercido sobre cada una de las disposiciones sujetas a la gestión aduanera.

De acuerdo con la actividad económica el proceso de importación cuenta con una integración de aspectos que son derivados por las disposiciones legales, donde cumplen en obtener un aporte de consumo sobre el establecimiento de la demanda en relación a los consumidores, donde brinda nuevas alternativas adecuadas para las organizaciones al momento de importar. Asimismo, las decisiones de importación cuentan con una serie de razonamientos ligados por diversas alternativas sometidas bajo la producción de la mercancía y sobre los altos costos en la comercialización del país.

La importación necesita tiempo, dedicación y preparación sobre cada una de las actividades que se realizan en el mismo de modo que cumpla con el aprendizaje adecuado ante el esfuerzo de ejecutar los procedimientos que cumplan con el área comercial a fin de ofrecer un seguimiento y control sobre las mercancías.

Intercambio comercial

Los países no pueden vivir aislados de la realidad que se vive, un mundo donde no existen fronteras, y la distribución de recursos es desigual se hace necesario establecer relaciones por medio del intercambio comercial, el cual se define como: el conjunto de movimientos comerciales y financieros que llevan a cabo los países para satisfacer necesidades mutuas.

El Intercambio Comercial significa el proceso de exportación de bienes o servicios que son originarios de un país hacia otro mercado, que es por medio la negociación de un acuerdo. De acuerdo al “El Comercio Internacional es el aumento de bienestar del país, es posible ir más allá de la frontera de posibilidades máximas de producción, se enfoca en el desarrollo de la actividad más rentable, ya que la misma se produce con menos recursos” (Lobejon, 2001).

El comercio internacional es posible reasignar los recursos de manera más eficiente, lo cual amplía que los países tienden a la especialización, lo que hace posible la profundización de producción de un bien o servicio, que da como resultado mejor calidad siempre tomando en cuenta los recursos empleados a nivel monetario. Los siguientes beneficios se obtienen en el intercambio internacional:

1. Ampliación de mercados, que da lugar a innovaciones en los procesos productivos

2. Se incrementa las tasas de ahorro de inversión de la economía, ya que se da una mayor acumulación de capital
3. Se crean nuevas necesidades al tener acceso a nuevos bienes
4. Permite una mayor transferencia tecnológica y mejoras en los procesos productivos.

El desarrollo de los países en un aspecto basado en el nivel de vida que una población crece en la asignación de los recursos de forma más eficiente, ya que son una búsqueda de procesos productivos que permiten producir bienes a menor costo, y en cuanto a los países que producen a precios más bajos prometen oportunidades bajo las ventajas competitivas en la exportación, lo que efectúa un beneficio en los aspectos económicos (Jerez, 2011).

El intercambio comercial ofrece diversas oportunidades para las naciones que entrelazan acuerdos, ya que el mismo aumenta la economía de los países miembros. “Según pueden clasificarse: 1) El incremento del volumen total de bienes y servicios a disposición de la población y 2) La mayor diversidad y estabilidad de bienes y servicios que el comercio pone a su disposición” (Jimenez, 2014).

Actuación del mercado dominicano en cuanto a las importaciones

La República Dominicana se ha desarrollado por contar con una dependencia en el comercio, ya que el valor de las exportaciones constituye el 25% del PIB, para el 2016. Adicionalmente, el 2016 proyecta un déficit comercial con un 10,21% del PIB,

donde mantiene una estancación en la balanza comercial. La balanza comercial dominicana en el periodo desde el 2012 hasta el 2016.

El análisis económico de la República Dominicana se encuentra en la posición número 9 dentro de las economías más crecientes de América Latina, ya que ha obtenido una evolución impresionante en los últimos años porque ha desarrollado un ingreso medio, que posteriormente depende del turismo y la agricultura. Sin lugar a dudas, para el 2012, la economía dominicana tuvo un aporte de un 64% sobre su producto interno bruto (OECD, 2016).

República Dominicana cuenta con un importante intercambio comercial con varios países en el cual establece relaciones comerciales con la mayor parte de los países, por lo que lo convierte en un principal destino de las exportaciones dominicanas. “Durante el año 2014 se exportó a 28 países del continente la suma de US\$335.7 millones. Las importaciones, desde 41 países dentro del bloque, han mantenido su tendencia al alza, alcanzando los US\$2,557.3 millones para el año 2014” (DICOEX, 2014).

Presencia de los acuerdos que cuenta el mercado dominicano

En el Cariforum se encuentran las disposiciones de la OMC que permite que los países desarrollados excluyan determinados productos de la liberalización que protejan industrias y utilicen para protegerse. “El mismo ofrece una flexibilidad a los países de la región caribeña. Las principales exclusiones de las reducciones

arancelarias son en productos agrícolas, así como en productos químicos, muebles y otros productos industriales'' (SICE, 2009).

De acuerdo con la publicación de (Diario, 2015) ''Un objetivo principal de este acuerdo es el de contribuir y promover la integración caribeña para el intercambio comercial de bienes y servicios hacia Europa y para la región intra-Cariforum, establecido en el Artículo 238 sobre preferencias regionales''.

El Acuerdo de Asociación Económica (EPA) provee todas las oportunidades de crecimiento para ser cada día mejor en el campo de los negocios, en la cual se debe de reforzar la institucionalidad por medio de los compromisos de cada entidad gubernamental que está ligada al ejercicio de cumplir con los compromisos identificados en la asociación. Por lo que, con el cumplimiento de las oportunidades que provee la asociación en el sector privado y sector institucional, por medio de todos los recursos con lo que cuenta el país en el sector agrícola (Nations, 2010).

Las relaciones comerciales entre la Unión Europea y la República Dominicana han representado un aumento del 10% sobre el comer exterior del país en el 2015, debido a que estas relaciones se han afianzado a través del Acuerdo de Asociación Económica (EPA). Según la publicación 99 indica: ''En el 2016, las exportaciones obtuvieron un aumento a US\$8,715 millones, de los cuales el 9.2% del comercio se realizó con la Unión Europea, siendo el 59.16% de las exportaciones fueron bajo zonas francas''.

Marco conceptual

- **Conocimiento de embarque:** es un documento emitido por un agente marítimo en el cual acredita la recepción de mercancías a bordo para poder ser trasladado a un punto determinado de destino (Labraga, 2017).
- **Exportación:** es cualquier bien o servicio enviado a otra parte del mundo con propósitos comerciales. La exportación es el tráfico legítimo de bienes o servicios nacionales de un país pretendidos para su uso o consumo en el exterior. (efectiva, 2004)
- **Factibilidad:** se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas (Franosc, 2000).
- **Importación:** es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas. (mercado, 2008)
- **Operación Aduanera:** es el conjunto de actividades de tráfico de mercancías, ya sea exportación, importación o tránsito de mercancía en las delimitaciones fronterizas de un país (Perez, 2014).

- **Trasporte internacional:** es la acción de trasportar bienes o mercancías de un lugar a otro de origen a un destino predeterminado, donde se conoce como el conjunto de medios para el traslado de bienes o mercancías (Coll, 2012)
- **Valoración aduanera:** son los procedimientos y mecanismos usados en las aduanas para poder determinar el valor de una mercancía sobre proceder en establecer el derecho sobre el valor impositivo en el producto importado (Times, 2017).

VIII. Diseño Metodológico

Tipo de investigación

A través del tipo de investigación descriptiva y explicativa pretende otorgar la mayor cantidad de información relacionada con el desarrollo de la investigación, lo cual permita obtener datos puntuales acerca del comportamiento del mercado y sobre la determinación de las ventajas y oportunidades que inciden en mejorar las importaciones de productos comestibles.

El tipo descriptivo se usará con el fin de obtener una caracterización de cada uno de los datos en favor de conocer los eventos o situaciones que se dan en el análisis del tema orientado en las oportunidades y desafíos de la empresa outsourcing de productos comestibles, donde permita determinar cada uno de los elementos que predominan sobre la importación de la mercancía en cuanto al desarrollo de

alternativas en favor de la investigación. Sin embargo, al momento de describir el tema se enfoca medir cada uno de los elementos en favor de seleccionar una serie de razonamientos en comparar y hacer aclaraciones del mismo,

El tipo de investigación explicativa genera la obtención de información acerca de identificar a través de interrogantes en favor de determinar la manera y comportamiento en el cual se desarrolla cada uno de los elementos que intervienen en el tema, donde contribuya en explicar las razones para poder establecer las respuestas que den lugar a las alternativas adecuadas.

Métodos de la investigación

Los métodos usados en el desarrollo de la investigación serán el deductivo, el análisis y sintético, ya que promueven un manejo en la obtención de información sobre cada uno de los eventos que inciden en la actuación del fenómeno.

El método deductivo permite llegar de lo general a lo particular en el cual genera la obtención de datos sobre los eventos suministrados en obtener explicaciones acerca de la manifestación del fenómeno en aclarar cada uno de los datos referentes a la investigación.

El método de análisis genera la intervención de cada uno de los elementos que permite una interacción en la búsqueda de indagar sobre las causas y efectos que dan lugar al fenómeno.

El método sintético es un proceso que permite la descomposición de cada uno de los elementos en relación de resumir y simplificar los datos de manera que cumpla con destacar los elementos esenciales dentro del proceso de recolección de información.

Técnicas de investigación

Las técnicas usadas serán la recopilación documental, la entrevista y la encuesta, ya que son medios eficaces y puntuales en la generación de valor sobre el proceso de recolección de información dentro del desarrollo del tema.

La recopilación documental es una extracción de datos que son generados por diversos autores que expresan sus razonamientos y cuestionamientos acerca de la composición y conformación del tema a estudiar, por tanto, este recurso fortalece la obtención de datos, ya que contribuye con marcar cada uno de los lineamientos que mejora las alternativas y cercanía con enfocar las respuestas ante el desarrollo del fenómeno.

La entrevista es una conversación que se hará a personas en específicas con el fin de usar el apoyo del cuestionario con una serie de preguntas destinadas en determinar los elementos que pueden incidir en el desarrollo de oportunidades y desafíos en los procesos de importación en el outsourcing, donde sirva como medio directo hacia otorgar mayor credibilidad en los datos obtenidos.

La encuesta es un medio en el cual permite la recolección de información acerca de la obtención de datos referentes al tema, donde permite establecer preguntas estructuradas en favor de determinar los puntos que propician una intervención de datos acerca de las oportunidades de mejora sobre el proceso de contribuir con los canales de importación.

Fuentes de información

A través de la actuación de la investigación centra sus enfoques hacia la obtención de los datos en el cual permita conocer las oportunidades de mejora en favor de las importaciones de los productos comestibles, donde se apoya de fuentes, como son:

Fuentes primarias: será realizada a diversas personas por medio de entrevistas dirigidas a profesores de la carrera de Negocios Internacionales y la presencia de organismos como son el Ministerios de Industria y Comercio, y la CEIRD.

Fuentes Secundarias: será realizada a través de libros, enciclopedias, publicaciones, monográficas, tesis y cualquier información en internet que sirva como medio de recolección de datos.

IX. Esquema preliminar del contenido del trabajo de grado

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIAS

RESUMEN

INTRODUCCION

CAPITULO 1: Análisis de República Dominicana

1.1. Descripción cultural de República dominicana

1.1.1. Cultura

1.1.2. Educación

1.1.3. Idioma

1.1.4. Sociedad

1.1.5. Política

1.2. Descripción Geográfica de República Dominicana

1.2.1. Superficie

1.2.2. Población

1.2.3. Clima

1.2.4. Recursos naturales

1.3. Análisis económico y comercial de República Dominicana

1.3.1. Descripción económica

1.3.2. Industria

1.3.3. Comercio internacional

1.3.4. Tecnología

1.3.5. Agricultura

- 1.4. Análisis logísticos de Republico Dominicana
 - 1.4.1. Descripción del sistema marítimo
 - 1.4.2. Aeropuertos
 - 1.4.3. Carreteras
- 1.5. Análisis del turismo de República Dominicana

Capítulo 2: Análisis de la Composición Estructural de la organización

- 2.1. Descripción histórica
- 2.2. Estructura organizacional
 - 2.2.1. Misión
 - 2.2.2. Visión
 - 2.2.3. Valores
- 2.3. Estructura organizacional
- 2.4. Servicios que Ofrece

CAPITULO 3: Descripción comercial de las importaciones de República Dominicana

- 3.1. Antecedentes
- 3.2. Balanza comercial entre ambos países
- 3.3. Análisis de importación de República Dominicana
- 3.4. Principales productos de intercambio comercial
- 3.5. Productos exportados
- 3.6. Productos importados
- 3.7. Oportunidades de mejoras en el Outsourcing

CAPITULO 4: Oportunidades de mejora de los Outsourcing en los procesos de importación de productos comestibles

4.1. Requerimientos y documentación

4.1.1. Exportaciones e importaciones

4.1.2. Leyes y documentación

4.1.3. Documentación para el intercambio comercial en República Dominicana

4.2. Barreras arancelarias y no arancelarias

4.3. Impuestos sobre el valor añadido

4.4. Análisis del desarrollo de oportunidades de negocio

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

X. Bibliografía

- Coll, P. (2012). Regimenes aduaneros economicos y progresos logísticos en el comercio internacional . España : Marge Books.
- Diario, L. (10 de marzo de 2015). Estatus del Acuerdo de Asociación Económica Cariforo-UE. analisis del dicoex .
- DICOEX. (2014). Intercambio Comercial de República. República Dominicana.
- efectiva, e. (2004). Rosario sulser. España: Esic Edicion.
- efectiva, e. (2004). Rosario sulser .
- Franosc, M. (2000). La Unión Europea, Proceso, Actores y Política. Barcelona: Ariel S.A.
- Jerez, J. (2011). comercio internacional .
- Jimenez, M. (2014). la inversion y el ahorro en america latina: nuevos rasgos estilizados requerimientos para el crecimiento y elementos de una estrategia .
- Labraga, J. (2017). República Dominicana: Promover las exportaciones para mejorar la calidad de vida. España : Esic Edicion .
- Lobejon, L. (2001). El comercio internacional .
- mercado, s. (2008). comercio internacional .
- Nations, U. (2010). El acuerdo de asociacion economica entre centroamerica y union europa .
- OECD. (2016). Perspectivas economicas de America Latina. Estados Unidos .
- Perez, M. C. (2014). Las aduanas y el comercio internacional . España: Esic Edicion .

SICE. (10 de diciembre de 2009). CARIFORUM, Unión Europea. Obtenido de Antecedentes y negociaciones: http://www.sice.oas.org/TPD/CAR_EU/CAR_EU_s.asp

Times, R. R. (21 de 07 de 2017). Aduana del siglo 21, un modelo de vanguardia. págs. <https://www.ruizhealytimes.com/opinion-y-analisis/aduana-del-siglo-21-un-modelo-de-vanguardia>.