



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

**Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales
Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales**

Trabajo de Grado para optar por el título de:

Licenciatura en Negocios Internacionales

**“Propuesta de mejora del proceso de desaduanización implementado por la
Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, año 2020.”**

SUSTENTANTES:

Br. Elba Cuevas Rosa 2017-0130

Br. Cindy Maselly Sánchez Tavaréz 2017-0611

Br. Victoria Lorennny Vargas Jimenez 2017-1010

ASESOR:

Lic. Fé Adabel Acosta

“Los conceptos expuestos en esta
investigación son de la exclusiva
responsabilidad de sus autores”

**Santo Domingo, DN
República Dominicana
Marzo, 2021.**

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE
DESADUANIZACIÓN IMPLEMENTADO POR LA AGENCIA
ADUANAL ROSA ROSA SRL, REPÚBLICA DOMINICANA,
AÑO 2020.”**

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	I
DEDICATORIAS.....	III
RESUMEN EJECUTIVO	X

CAPÍTULO INTRODUCTORIO

INTRODUCCIÓN	XIII
Justificación de la investigación.....	XV
Delimitación del tema.	XVII
Planteamiento del problema de investigación.	XVII
Formulación del problema.	XIX
Sistematización del problema.....	XIX
Objetivos de la investigación.	XX
Objetivo general.....	XX
Objetivos específicos.	XX

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1. Marco teórico	2
1.1.1. Generalidades de una agencia aduanal	2
1.1.1.1. Capacitación básica de técnicas aduaneras.	4
1.1.1.2. Licencia para operar como Agente de Aduanas.....	5
1.1.1.3. Firma digital.....	5
1.1.1.4. Solicitud de enlace.	6
1.1.2. Documentación.	7

1.1.2.1. Conocimiento de embarque o Bill of Lading.....	7
1.1.2.2. Factura comercial.....	10
1.1.2.3. Declaración Única Aduanera (DUA) de exportación.....	10
1.1.2.4. Certificado de origen.....	10
1.1.2.5. Otros documentos.....	11
1.1.3. Instalaciones logísticas.....	13
1.1.3.1. Haina International Terminal (HIT) – Puerto Río Haina.....	13
1.1.3.2. DP World Caucedo – Puerto Multimodal Caucedo.	14
1.1.3.3. Sansouci – Puerto de Santo Domingo.....	15
1.1.3.4. Almacenes logísticos y navieras.....	16
1.1.4. Instituciones gubernamentales.....	19
1.1.4.1. Dirección General de Aduanas (DGA).	19
1.1.4.2. Ministerio de Haciendas de la República Dominicana.	21
1.1.4.3. Dirección General de Impuestos Internos (DGII).....	22
1.1.4.4. Autoridad Portuaria.....	23
1.1.5. Proceso de desaduanización, despacho y transporte de mercancía.....	26
1.1.5.1. Declaración de mercancía.	26
1.1.5.2. Verificación o aforo.	28
1.1.5.3. Solicitud y proceso de verificación.....	30
1.1.5.4. Valoración y pago.....	33
1.1.5.5. Despacho y transporte de mercancía.....	35
1.2. Marco conceptual.....	43
1.2.1. Desaduanización.....	43
1.2.2. Importar.	43
1.2.3. Agente Aduanal.....	43
1.2.4. Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA).....	44
1.2.5. Partida arancelaria.	44
1.2.6. Contenedores.....	44
1.2.7. Impuesto.....	45
1.2.8. Arancel de importación.....	45
1.2.9. CIF (Cost, Insurance and Freight).	45

1.2.10. FOB (Free on Board).....	46
1.3. Marco de antecedentes.....	47
1.4. Delimitación de tiempo y espacio.....	49
1.4.1. Marco espacial.	49
1.4.2. Marco temporal.....	49

CAPÍTULO II: ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1.Diseño de investigación.....	51
2.1.1. Tipo de diseño.	51
2.1.2. Enfoque.....	51
2.1.3. Secuencia.	51
2.2. Metodología.....	52
2.2.1. Tipo de estudio.	52
2.2.2. Métodos de investigación.....	52
2.2.4. Fuentes de información.....	54
2.2.4.1. Tratamiento de la información.....	54
2.3. Operacionalización de las variables	55
2.3.1. Definición conceptual y operacional de las variables.	55
2.4. Selección de la muestra	64
2.4.1. Elaboración del instrumento de medición.	64
2.4.2. Determinación del universo.....	65
2.4.3. Tamaño de la muestra.	65

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA ROSA ROSA, SRL, AÑO 2020

3.1. Análisis interno	68
3.1.1. Antecedentes históricos.	68
3.1.2. Filosofía institucional de la empresa Rosa Rosa, SRL.....	69

3.1.2.1. Filosofía y objetivo.	69
3.1.2.2. Misión, visión y valores.	70
3.1.3. Estructura Organizacional.....	71
3.1.4. Servicios ofertados.....	71
3.1.5. Mercado objetivo.....	73
3.2. Análisis del entorno competitivo	74
3.2.1. Competencia.....	74
3.2.2. Análisis del entorno competitivo mediante las fuerzas de Porter.	76

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados obtenidos en la encuesta	79
4.2. Presentación de los resultados obtenidos en las entrevistas.....	91
4.2.1. Presentación de la entrevista realizada a la propietaria y Gerente General de la Agencia Rosa Rosa, SRL.....	91
4.2.2. Presentación de la entrevista realizada al Lic. Ransis García Sabater.....	92
4.2.3. Presentación de la entrevista realizada a la Lic. Niurka Beato Alba. ...	93
4.2.4. Presentación de la entrevista realizada al Lic. Rafael de los Santos. ..	94
4.3. Presentación del análisis general de los datos obtenidos en la encuesta y las entrevistas, según los objetivos de esta investigación	95

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE DESADUANIZACIÓN DE LA AGENCIA ADUANAL ROSA ROSA, SRL, AÑO 2020

5.1. Propuestas de mejora para el proceso de desaduanización de la empresa	102
5.1.1. Incrementar el nivel de asociatividad de la empresa con los proveedores que se encuentran dentro de la cadena de valor.	103

5.1.2. Incrementar la cartera de clientes actuales, mediante la búsqueda activa de potenciales clientes.	105
5.1.3. Mejorar la imagen institucional de la empresa.	107
5.1.4. Establecer un mecanismo para el ordenamiento efectivo de la documentación de los clientes y de la empresa.	108

CONCLUSIONES	XXII
---------------------------	-------------

RECOMENDACIONES	XXV
------------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA	XXVII
---------------------------	--------------

ANEXOS	XXXV
---------------------	-------------

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1- Estructura organizacional de la empresa.	71
Gráfico 2- Segmentación de mercado de la empresa.	73
Gráfico 3- Nivel de comunicación de los clientes con la Agencia.....	80
Gráfico 4 - Nivel de conocimiento del personal de la agencia en función con los servicios brindados.	81
Gráfico 5 - Nivel del servicio al cliente presencial ofrecido por la empresa.....	82
Gráfico 6 - Plazo en la entrega de documentación de los clientes.....	83
Gráfico 7 - Reporte sobre el estatus del proceso del servicio ofrecido.	84
Gráfico 8 - Relación precio - servicio.	85
Gráfico 9 - Plazo de entrega y liberación de mercancía de la agencia.	86
Gráfico 10 - Retrasos al realizar negocios con la empresa.....	87
Gráfico 11 - Faltantes en las cargas manejadas por la Agencia Rosa Rosa.	88
Gráfico 12 - ¿Recomendaría los servicios de la agencia?	89
Gráfico 13 - ¿Volvería a realizar actividades comerciales con la agencia?	90

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1- Análisis del entorno competitivo mediante las Fuerzas de Porter.....	76
Tabla 2 - Nivel de comunicación de los clientes con la Agencia.	79
Tabla 3 – Nivel de conocimiento del personal de la agencia en función de los servicios brindados.	80
Tabla 4 - Nivel de servicio al cliente presencial ofrecido por la empresa.	81
Tabla 5 - Plazo en la entrega de documentación de los clientes.	82
Tabla 6 - Reporte sobre el estatus del proceso del servicio ofrecido.	83
Tabla 7 - Relación precio - servicio.	84
Tabla 8 - Plazo de entrega y liberación de mercancía de la agencia.	85
Tabla 9 - Retrasos al realizar negocios con la empresa.	86
Tabla 10 - Faltantes en las cargas manejadas por la Agencia Rosa Rosa.	87
Tabla 11 - ¿Recomendaría los servicios de la agencia?.....	88
Tabla 12 - ¿Volvería a realizar actividades comerciales con la agencia?	89

AGRADECIMIENTO

A **Dios**, porque sin él nada es posible. Gracias por brindarnos las fortalezas necesarias para culminar con este proyecto de vida.

A **nuestros padres y demás familiares**, que sin su dedicación, apoyo y esfuerzo esto no sería posible.

A **nuestros amigos y compañeros de carrera**, que con su cariño y empatía hicieron de estos cuatro años un mejor tiempo.

A **nuestra asesora de trabajo de grado**, la Lic. Fé Adabel Acosta. Gracias por guiarnos en esta última etapa del proceso. Sin su dedicación hacia con nosotras, esto no sería posible. **A los docentes**, que rompieron los mitos de enseñanza y lograron que ir a estudiar sea una pasión para nosotras. Gracias por el conocimiento brindado, que nos convertirá en excelentes profesionales.

A **nuestra alma mater**, por brindar un espacio de aprendizaje óptimo y confortable. Hasta el más pequeño colaborador hizo esto posible. ¡Gracias!

Elba Cuevas Rosa,
Cindy Maselly Sánchez Tavarez y
Victoria Lorennny Vargas Jimenez.

DEDICATORIAS

A **Dios**. Le agradezco a nuestro Padre y Señor Jesucristo por su amor, cuidado y la fortaleza que me permitió tener para la culminación de este trabajo de Grado, sin el nada es posible.

A **mi madre, Rosa Elba Rosa**. Me siento muy orgullosa de tener una madre como tú, perseverante, fuerte y amorosa, todo lo que soy y todo lo que tengo es gracias a ti, me siento muy feliz de tenerte a mi lado y me veas culminado una de mis metas. Gracias por ser un ejemplo para seguir e inculcarme que debo luchar para salir adelante en la vida, no darme por vencida y lograr todos mis objetivos con amor y dedicación. Te amo.

A **mis hermanos**: Ana Victoria Cuevas Rosa, Indhira Cuevas Rosa y Víctor Antonio Cuevas Rosa. Gracias por quererme y aceptarme tal y como soy.

A **mi abuela**, Ana Ramona Rosa Camilo. Eres mi segunda persona favorita en todo el mundo, gracias por escucharme cuando lo necesite, por siempre prepararme comida, preocuparte por mí, y por creer en mí. Siempre estaré agradecida de Dios permitirte verme cumplir esta meta y darte salud dentro de tus achaques.

A **mí tía Aurora**. Por ser una persona tan especial y brindarme su cariño en todo momento. Gracias por tu apoyo y siempre estar pendiente de mis estudios.

A **mi compañera de Grado**, Cindy Maselly Sánchez Tavares. Gracias por tu soporte y ayuda, me siento muy honrada de tener una compañera como tú, porque sin conocerme me brindaste una amistad bonita y sincera. Por siempre hacerme sentir una vencedora, por soportarme cuando yo misma no me soportaba y por los momentos compartidos a lo largo de esta carrera. Dios te bendiga.

A **todos mis compañeros en UNAPEC**. A mis amigos y compañeros de la universidad por darme su mano ayuda en los momentos que los necesité, especialmente a Nicole Rojas Encarnación por soportarme cada momento que te escribí y momentos que hemos compartido. Y a Victoria Lorennny Vargas por servir de apoyo como compañera de grado.

A **mi amiga y hermana de otra madre**, Ranyeli Domínguez Abreu. Gracias de manera especial a ti hermana, porque no dudaste en auxiliarme cuando acudí a ti, por siempre decirme que sí, por brindarme tu ayuda sin esperar nada a cambio, de verdad mil gracias.

A **nuestra asesora**, Fé Adabel Acosta Ortiz. A mi estimada asesora que no faltó a ninguna reunión y nos orientó en todo momento de lo que teníamos que hacer. Gracias por su entrega y emoción a este estudio sin usted esto no fuera posible. Mil Gracias.

Elba Cuevas Rosa.

A **Dios**, por ser mi guía y fortaleza en todo este proceso, sin él nada es posible.

A **mi madre**, Orfa Cindy Tavaréz Taveras. Gracias por ser mi todo en mi vida. Me siento muy orgullosa de tenerte como madre y al mismo tiempo poder tener el honor de llamarte amiga. Sin tus días de trabajo esto no sería posible, todo lo que soy hoy en día es gracias a tu esfuerzo. Te amo. **A mi padre**, Marcelino Sánchez Alejandro. Gracias por ser un buen padre, cada día de este proceso has servido de soporte para mí. Tu esfuerzo y dedicación en la vida han servido de ejemplo e impulso para mí. Te amo.

A **mis abuelos**, Milagros Taveras Gil y José Arismendy Tavaréz. Ustedes son mis padres de la vida, mis seres favoritos en el mundo. A ustedes le debo la mujer que soy hoy en día. Su sacrificio desde que estaba en el preescolar fueron clave de la profesional en la que me estoy convirtiendo, los amo.

A **Felix Almonte Almonte y Wilda Rijo Nuñez**, gracias por convertirse en padres para mí. El apoyo que me han brindado como pareja de mis padres ha sido incondicional, sin ustedes esto tampoco sería posible. Los amo.

A **mis familiares**, mis tías Zuleyka Tavaréz y María Sánchez, mis primos y hermanos Albert, Matías, Rianmi, Josué, Alanna, Adam, y Ashley Sánchez. A ustedes por apoyarme y amarme desde que tengo memoria, este logro es de ustedes. Los amo, gracias por todo.

A **Nicole Rojas**, por ser mi compañera, hermana y mejor amiga desde el día uno de este proyecto de vida. A ti mis risas, a ti mis llantos y desvelos por todo el trabajo que realicé, a ti las aventuras vividas en estos cuatro años de travesías. Gracias por ser mi amiga desde la escuela, y servirme de apoyo desde entonces. Parte de lo que soy hoy es gracias a ti, a ti te dedico esto. Te amo.

A **mis hermanas de otra madre**, Marleny Figueroa y Wrany Maria. Gracias por siempre confiar en mí, por ser mi impulso en mis días más oscuros y recordarme lo valiosa que soy, y el potencial que llevo en mí. Me tomarían mil páginas escribir la razón por las que le dedico esto. **A los hermanos que me brindó UNAPEC**, Coral Ortiz, Alam Mercedes y Christopher Encarnación. Impulsaron mi vida en estos cuatro años, gracias por todas las vivencias y por el cariño brindado. Los amo.

A **Elba Rosa Cuevas y su madre Rosa Elba Rosa**, gracias por aportar en mi desarrollo profesional. Siempre estaré agradecida con la oportunidad que me han brindado, la profesional que podré ser en el mañana es gracias a ustedes.

A **mis compañeras de UNAPEC**, Victoria Vargas y Teresa Guerrero. Gracias por todo el soporte brindado en estos cuatro años. **A mis amigos**, Erick Montero , Jorge Polanco, Jey Abreu , Melari Martínez y Roberto Almonte. Gracias por apostar y creer en mí, aun cuando yo no podía hacerlo. Este logro también es de ustedes, los quiero.

Cindy Maselly Sánchez Tavarez.

A **Dios** por guiarme por el buen camino y darme fortaleza en tiempos difíciles, gracias a él he podido llegar hasta aquí.

A **mis padres, Victoriano Vargas y Martha Jiménez** por todo el sacrificio que han hecho para que esto fuera posible, especialmente a mi madre, sin ella no lo habría logrado, por su apoyo incondicional, su fortaleza, por siempre estar ahí en cada paso que doy y en cada decisión que tomo.

A **mis tíos** Ceferina, Serena y Manuel por siempre estar ahí cada vez que los necesitaba, por nunca decir que no y demostrarme lo mucho que creen y confían en mí.

A **Rosielis Gonzalez y su madre Rosa Delia Santos**, por todo el tiempo, paciencia y dedicación que invirtieron en mí, si estoy aquí es en gran parte gracias a ustedes, sin esperar nada a cambio me ayudaron hasta donde podían y siempre estuvieron pendientes de mí en todo este proceso, gracias de corazón.

A **las doctoras Sandra de los Santos, Girsy Moreta y July Vásquez**, por creer en mí y abrirme las puertas de su hogar, fueron parte importante en todo este proceso, estaré siempre agradecida con ustedes.

A **mis compañeros de la universidad**: Daileni Contreras, Alejandro Acevedo, Wendy Rubio, Misleicis Arias, Dahiana Candelario, Erika Batista y Scarlet Rivas por estar ahí desde el primer día, por brindarme su amistad desinteresada, por mostrarme que puedo confiar en ustedes, por ayudarme cada vez que los necesito, por hacer mis días en la universidad más agradables y por inspirarme a ser mejor cada día, a seguir adelante y no rendirme.

Y a ustedes **Cindy Sánchez y Elba Cuevas** por hacerme parte de este proyecto.

Victoria Lorennny Vargas Jimenez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado tiene como finalidad la creación de una propuesta de mejora del proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL., ya que debido a ciertos factores como las actualizaciones y modernizaciones realizadas en los procesos aduanales mediante avances tecnológicos significativos en las aduanas dominicanas para la facilitación y agilización del comercio internacional mediante la aplicación y utilización de plataformas tecnológicas y a causa de la situación en la que se encuentra el país con la crisis sanitaria y el confinamiento por el Covid-19 ha llevado a replantearse los procesos realizados en la agencia. El principal objetivo de este estudio es describir el proceso de desaduanización implementado por la agencia aduanal y en base a esta descripción analizar, formular y diseñar una propuesta que proporcione mejoras al proceso de desaduanización de la empresa.

Para la recolección de información se realizó una encuesta a los clientes y cuatro entrevistas a expertos en el área, de las cuales 1 fue realizada a la Gerente General y propietaria de la empresa la Sra. Rosa Elba Rosa. Con las informaciones recopiladas se realizó un análisis de datos para dar respuesta a las variables que conforman la investigación. Los resultados indicaron que la agencia tiene un alto porcentaje de aceptación por parte de los clientes, el 87% de los mismos considera que siempre se cumplen con los plazos establecidos específicamente en la entrega de documentación como las facturas y que la

principal propuesta que debe ser aplicada por la agencia para mantener la efectividad y eficacia en los procesos es incrementar el nivel de asociatividad de la empresa con los proveedores y transportistas que se encuentran dentro de la cadena de valor.

Este estudio para la propuesta de mejora del proceso de desaduanización está distribuida en 5 capítulos, de la siguiente manera:

- Capítulo introductorio.
- Capítulo I: Marco referencial.
- Capítulo II: Aspectos metodológicos.
- Capítulo III: Diagnóstico de las empresa Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL, año 2020. Donde se da a conocer la situación actual de la empresa, mediante un análisis interno y externo de la misma.
- Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados.
- Capítulo V: Propuesta de mejora del proceso de desaduanización de la Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL año 2020.

Por último, se presentan una serie de anexos, tales como las entrevistas a los expertos en el área, la encuesta realizada a los clientes y otros documentos de apoyo a la investigación.

CAPÍTULO INTRODUCTORIO

INTRODUCCIÓN

El comercio exterior es uno de los factores que más influye en el crecimiento de un país. Hoy en día para la República Dominicana este juega un papel fundamental, ya que representa el núcleo de su economía.

Anteriormente, los analistas económicos clasificaban a la República como un país de exportaciones, dando a entender que sus actividades mercadológicas dependían de las ventas al extranjero. Pero ahora, al estudiar el intercambio de bienes con otros países, se puede apreciar como desde hace varios años atrás todo es al revés: el intercambio de bienes y servicios es mínimo en la colocación de productos nacionales en comparación con las grandes, medianas y pequeñas empresas que viven de la importación de toda clase de mercancías procedentes de los más diversos países. (Diario Libre , 2017)

El proceso de desaduanización, se realiza con el propósito de nacionalizar las mercancías ante las aduanas. Dichas mercancías se adhieren a un régimen aduanero existente , dependiendo de ciertos factores como la naturaleza y objetivos de la actividad que se esté desarrollando . Las aduanas se ocupan de establecer ciertos requisitos para que la mercancía se nacionalice y de tomar todas las medidas pertinentes para que de esta forma puedan ser despachadas sin ningún inconveniente.

Las agencias aduanales desempeñan un papel muy importante en la compleja cadena de procedimientos que se realizan en las aduanas, estas son un apoyo indispensable para los importadores y exportadores. En la actualidad el papel primordial de una agencia aduanal es servir como facilitadores del comercio. La facilitación del comercio permite mejorar los procedimientos y controles que rigen el movimiento de mercancías a través de las fronteras nacionales para reducir las cargas de costos asociadas y maximizar la eficiencia al tiempo que se protegen los objetivos regulatorios legítimos. (Grainger, A., 2007)

Las agencias aduanales también brindan asesoramiento a los clientes en el despacho de mercancías de importación y exportación, mediante tráfico marítimo, terrestre y aéreo, instruyéndolos en el proceso que deben seguir para llevar a cabo sus operaciones. (López, 2018)

Esta investigación examina los desafíos que enfrentan las agencias aduanales actualmente en la facilitación del comercio, específicamente el proceso de desaduanización. Para esta investigación fue seleccionada la agencia aduanal Rosa Rosa SRL como objeto de estudio, ubicada Plaza Jardines de Gazcue, local 224, Santo Domingo, Rep.Dom., ofrece servicios de logística para importaciones y exportaciones dentro de varios puertos marítimos a nivel nacional. El estudio se centra en evaluar esta agencia y así poder identificar los diversos problemas que contribuyen de manera negativa en el proceso de desaduanización y la razón detrás de los mismos.

Justificación de la investigación.

Como es bien sabido, las agencias aduanales contribuyen a la agilización de los procesos relacionados con el comercio internacional de mercancías entre países mediante aduanas y sus reglamentaciones o legislaciones, por lo que factores como el período de tiempo de liberación juega un papel significativo en la facilitación del comercio. Un breve tiempo de liberación del despacho de aduanas evita los largos procesos que impiden la facilitación del comercio. Por otro lado, la liberación prolongada indica que la administración de aduanas no está equipada con recursos humanos y tecnológicos competitivos y es ineficiente para facilitar la importación y exportación de mercancías.

Actualmente, el país al igual que el resto del mundo está siendo afectado por la pandemia del COVID-19, lo que ha causado que se tomen medidas para disminuir los contagios y que surjan nuevos brotes, por lo que el gobierno ha adoptado ciertas medidas que han impedido el funcionamiento normal de las empresas y las agencias aduanales no fueron la excepción. Por esta razón, son creadas iniciativas de facilitación comercial que agilizan los trámites requeridos para realizar actividades de comercio internacional, principalmente mediante la racionalización de procesos e incorporación de tecnologías de la información.

Los procesos deben ser ejecutados de manera proporcionada y en el tiempo para que no existan demoras en la etapa de análisis de las mercancías, y así las importaciones puedan ser eficientes en el proceso que se lleva a cabo mediante el sistema por lo que agencias que prestan un servicio a la DGA, como este caso lo es la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL resolución número 162-2019, desea perfeccionar el proceso de desaduanización, para de este modo sus clientes quienes con los importadores puedan tener nacionalizada su mercancía y lista para lanzarlas al mercado, ahorrándoles tiempo e incurrir en más gastos al no poder despachar con el tiempo establecido ya sea, por la aduanas o en el caso los almacenes o autoridades portuarias que cabe mencionar son privados.

El motivo de esta investigación nace de la necesidad de mejorar los trámites en los que se ve envuelto el proceso de desaduanización de mercancías para ser implementados por la Agencia aduanal Rosa Rosa, qué opciones se puede proponer para ahorrar el tiempo en la desaduanización y cuáles son los puntos de mejora para fortalecer dicha agencia. Finalmente, el resultado de este estudio puede ofrecer una oportunidad para estudios adicionales relacionados con las aduanas y la facilitación del comercio en el futuro.

Delimitación del tema.

Propuesta de mejora del proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, año 2020.

Planteamiento del problema de investigación.

Durante los últimos años la Dirección General de Aduanas ha realizado diversos avances tecnológicos significativos en las aduanas dominicanas para la facilitación y agilización del comercio internacional mediante la aplicación y utilización de plataformas tecnológicas, lo que ha hecho posible que actividades como el despacho expreso, el servicio personalizado y la entrega de las mercancías en horario de 24 horas, los siete días de la semana sea una realidad, permitiendo así que procesos como la desaduanización sean agilizados con los consiguientes ahorros de tiempo y disminución de costos.

En el proceso de desaduanización de mercancías el importador otorga una autorización para que su empresa esté enlazada a su Agente Aduanal permitiéndole el control de la gestión del despacho de su mercancía. Pero, al integrar una nueva modalidad se complica el desarrollo de los procesos, solicitudes que eran realizadas de manera presencial hoy en día se realizan la mayoría de manera virtual. Antes, la solicitud de enlace no requería su legalización

y actualmente es un requisito para ser recibida, también, ahora, el propietario de la empresa debe ser contactado para que la autorización se complete.

Debido a los recientes cambios ocasionados por el confinamiento producto del estado de emergencia por el Covid-19 las autoridades portuarias como Río Haina y DP World Caucedo, han incorporado y ampliado su proceso de facturación y pago, ya que parte de sus colaboradores están trabajando desde su casa. Al verse reducido el personal en los puertos suele tardar un poco más del tiempo "habitual".

El espacio en los Puertos ya mencionados se ha visto limitados, por lo que en muchas ocasiones imposibilita poder pedir el contenedor en el día deseado lo que demora el tiempo para iniciar la gestión.

Por consiguiente, el motivo de esta investigación nace de la necesidad de mejorar los trámites en los que se ve envuelto el proceso de despacho de mercancías para ser implementados por la Agencia aduanal Rosa Rosa, determinar qué opciones se puede proponer para ahorrar el tiempo en la desaduanización y cuáles son los puntos de mejora para fortalecer dicha compañía.

Formulación del problema.

¿Cómo es el proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, ¿año 2020?

Sistematización del problema.

- ¿Cuál es el tiempo que se toma la Agencia Aduanal Rosa Rosa para nacionalizar una mercancía?
- ¿Cómo es el proceso completo del despacho de una mercancía?
- ¿Cuál es el límite del tiempo para declarar una mercancía en la DGA libre de mora?
- ¿Quién emite el Bill of Lading y cómo es su liberación?
- ¿Qué tiempo toma el almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y DP World Caucedo?
- ¿Cómo funciona el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) y para qué funciona la firma digital?
- ¿Qué autoridad otorga la licencia para operar como Agente de Aduanas y cuáles requisitos establece?
- ¿Cuáles son las consecuencias para la Agencia por una mala declaración en el SIGA?
- ¿Cómo influye la capacitación del recurso humano de la Agencia en el proceso de la desaduanización?
- ¿Cómo la brecha digital influye en el proceso de desaduanización?

Objetivos de la investigación.

Objetivo general.

Describir el proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, año 2020, y en base a esta descripción analizar, formular y diseñar una propuesta que proporcione mejoras a la actividad de desaduanización de la empresa.

Objetivos específicos.

- Señalar el tiempo que se toma la Agencia Aduanal Rosa Rosa para nacionalizar una mercancía.
- Señalar el límite del tiempo para declarar una mercancía en la DGA libre de mora.
- Identificar quien emite el Bill of Lading y cómo es su liberación.
- Establecer el tiempo que toma el almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y DP World Caucedo.
- Describir el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) y para qué funciona la firma digital.
- Identificar la autoridad otorga la licencia para operar como Agente de Aduanas y cuáles requisitos establece.
- Identificar las consecuencias para la Agencia por una mala declaración en el SIGA.

- Determinar cómo influye la capacitación del recurso humano de la Agencia en el proceso de la desaduanización.
- Analizar cómo la brecha digital influye en el proceso de desaduanización.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Marco teórico

1.1.1. Generalidades de una agencia aduanal .

Una agencia aduanal es un grupo de personas, profesionales de la iniciativa privada que representan legalmente a importadores y exportadores ante la autoridad de la aduana para realizar el despacho de mercancías. En esencia, una agencia aduanal ayuda a las empresas a prevenir errores, reducir tiempos y costos en sus operaciones. (Grupo EI, 2019)

Es importante resaltar que una agencia aduanal no se desempeña como una figura gubernamental o de autoridad, así que no son funcionarios públicos.

Para poder entender mejor la definición de agencia aduanal es necesario definir qué es un agente aduanal. Según la Ley para el Régimen de las Aduanas número 3489 en su capítulo XV, de los Agentes de Aduana y Consignatarios de Naves en su Art. 153, se establece que se entiende como Agente de Aduana toda persona física o moral que gestione ante la Aduana en nombre y representación de terceros.

Agente Aduanal es aquel que realiza la función de representar al importador o exportador ante la autoridad aduanera; y ofrece servicios de asesoría en materia de procedimientos y procesos aduaneros e interviene en el despacho de mercancías; además es responsable de la obligación tributaria aduanera, por

habérsele otorgado la licencia para operar como tal, quien es contratado para realizar la tramitación de la documentación que requiere la Aduana, tanto para importación como para exportación. (Dirección General de Aduanas, 2018)

Basados en estas definiciones se podría decir que el agente aduanal es la única persona autorizada para realizar operaciones de comercio exterior como son las importaciones, exportaciones y tránsito de mercancías, en representación de las empresas que realizan este tipo de operaciones. Por lo tanto, la agencia aduanal es sólo una persona moral que está representada por el agente aduanal, debido a que el agente aduanal es quien tiene la autorización para promover el despacho de las mercancías. Es por lo que se debe de tener una estructura empresarial para poder ofrecer todos estos servicios para las empresas que realizan este tipo de operaciones de comercio exterior. La agencia aduanal debe de contar con las herramientas necesarias para poder ofrecer un buen servicio, que va desde recursos económicos, recursos materiales hasta recursos humanos. (Cohetero, 2015)

El objetivo principal de una agencia aduanal es facilitar, ayudar y apoyar a las empresas e individuos en todo lo referente a comercio exterior en tres circunstancias: importación, exportación y en la regulación o transparencia de todos los trámites aduaneros. La Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL busca cumplir estos objetivos para lograr la satisfacción del cliente. Pero, estos trámites son dependientes de la Dirección General de Aduanas, y la optimización de los procesos depende de la organización.

Entre los principales servicios aduaneros ofrecidos por las diversas agencias aduanales en República Dominicana podemos encontrar los siguientes:

- Trámite Aduanal de importación y exportación en puertos y aeropuertos.
- Servicios marítimos para cargas en furgones completos (FCL).
- Cargas consolidadas (LCL, parciales).
- Cargas en equipos especiales sobredimensionadas, refrigeradas, etc.
- Nacionalización de mercancía.
- Asesoría para la adecuada clasificación arancelaria.
- Trámite de permisos especiales.
- Trámite de traslados desde y hacia zonas francas y almacenes fiscales.
- Certificaciones de origen de los productos.
- Seguimiento de embarques.
- Asesoría jurídica aduanera.

1.1.1.1. Capacitación básica de técnicas aduaneras.

Según el Ministerio de Hacienda (2018), toda persona interesada en operar como agente debe realizar una capacitación que le permita operar de manera eficaz. Para esto se debe presentar una “constancia de haber realizado el Curso Básico de Técnicas Aduaneras en Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT) hoy en día conocido como Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), según la Res. 84-05.” (Ministerio de Hacienda, 2018, pág. 2)

Muchas personas, realizan los servicios de naturalización de mercancías de forma clandestina, realizando el proceso correcto se asegura que la efectividad en la cadena logística para la desaduanización de las mercancías será óptima, por lo que contar con capacitaciones como esta garantiza que el servicio brindado por el agente aduanal es competente y eficiente.

1.1.1.2. Licencia para operar como Agente de Aduanas.

Según la Dirección General de Aduanas, “una licencia aduanal, es el documento que avala la condición como Agente Aduanal ante la DGA” (Dirección General de Aduanas, 2017, pág. 5).

En nuestro país esa licencia es expedida por el Ministerio de Hacienda como órgano rector de la Dirección General de Aduanas. Esta licencia, luego de expedida, le permitirá trabajar y ejercer sus procesos de manera legal.

1.1.1.3. Firma digital.

Según el Artículo 2, literal i) de la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales (2002), se le conoce como firma digital a:

El valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y el texto del mensaje, y que el

mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transmisión.

(Instituto Dominicano de Telecomunicaciones , 2002).

La Dirección General de Aduanas expresó que se comenzó a implementar el certificado o firma digital para acceder e interactuar con el SIGA. Esta herramienta sustituye el conocido token físico y además de brindar mayor seguridad a sus transacciones, permite firmar digitalmente y de forma transparente, cada documento y correo electrónico que intercambie con la institución. (Dirección General de Aduanas, 2018)

Esta mejora demuestra que se están realizando las optimizaciones correctas para que el proceso de desaduanización sea más eficiente.

1.1.1.4. Solicitud de enlace.

La solicitud de enlace es de suma importancia para dejar el registro de una Agencia Aduanal ante la DGA. Según la Dirección General de Aduanas “una solicitud de enlace es el servicio mediante el cual el contribuyente comunica a la Dirección General de Aduanas la designación del Agente Aduanal autorizado para gestionar la desaduanización de sus mercancías” (Ministerio de Hacienda , 2015, pág. 46).

Ante esto, se destaca el papel fundamental que tiene la solicitud de enlace para una agencia aduanal, ya que mediante esta se autoriza al Agente a operar y manejar sus importaciones ante la DGA. Esto, con el propósito de que un agente especializado sea el encargado de la desaduanización de mercancías.

1.1.2. Documentación.

1.1.2.1. Conocimiento de embarque o Bill of Lading.

Según el Artículo 1.7, Reglas de Hamburgo (1978), define el conocimiento de embarque como:

un documento que hace prueba de un contrato de transporte marítimo y acredita que el porteador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías, y en virtud del cual éste se compromete a entregarlas contra la presentación del documento. Constituye tal compromiso la disposición incluida en el documento según la cual las mercancías han de entregarse a la orden de una persona determinada, a la orden o al portador. (Convenio de las Naciones Unidas sobre el transporte marítimo de las mercancías, 1978)

- Funciones del Bill of Lading.

Se lleva a la práctica por las Consignatarias de Buques o los Agentes Transitarios que cada día elaboran y emiten este tipo de documento para sus clientes, como agentes designados por el transportista, el capitán u otro agente designado por este. De igual manera se depositan en la oficina del armador o su agente (consignatarios, transitarios) para su verificación en cuanto a fletes, firmas, autenticidad, o para retirar las mercancías del lugar de entrega pactado previamente. (Pezzano, 2014)

- **Probatoria**

Tradicionalmente el *Bill of Lading* ha cumplido una función probatoria, acreditando que la mercancía ha sido cargada a bordo del buque para su posterior traslado por mar. Se presume pues que las mercancías han sido entregadas al porteador en el mismo estado en que figuran en el conocimiento de embarque, entendiéndose a su vez aplicable a dicha presunción las menciones relativas a las marcas, número, peso, o cantidad de bultos que componen las mercancías transportadas. (Pezzano, 2014)

- **Contractual**

El conocimiento de embarque constituye prueba de la celebración del contrato y de su contenido, sin perder de vista que son nulas todas las cláusulas limitativas de responsabilidad del porteador (artículo 10 LTM).

La forma del contrato cumple la función *ad probationem*, pues su validez no depende de que se instrumente formalmente, aunque sí resulta necesario para que las partes puedan acogerse al régimen de las Reglas de la Haya-Visby. (Pezzano, 2014)

- **Representativa**

El Bill of Lading incorpora un derecho de crédito frente al porteador para exigir la entrega de las mercancías en el lugar de destino. Este título valor puede ser nominativo, a la orden o al portador.

- **Nominativo**

Cuando designe expresamente la persona a la que deben ser entregadas las mercancías, y que puede ser el cargador o un tercero (destinatario o consignatario). El *Bill of Lading* únicamente puede ser transmitido por cesión.

- **A la orden**

Cuando se consigne que la mercancía será entregada a la orden del cargador o de un tercero a los sucesivos endosatarios.

- **Al portador**

Cuando se extienda a este, la legitimación se determina por la posesión del título y será transferible por la entrega material del documento. El conocimiento de embarque es también título de tradición.

1.1.2.2. Factura comercial.

Según la Dirección General de Aduanas, es un documento expedido por el vendedor, en el cual se relacionan las mercancías a exportar o importar con los precios unitarios y totales y demás anotaciones requeridas por el comercio exterior. También, podría ser definido como un documento que ampara las mercancías que se importan, con los datos y declaraciones necesarias para su reconocimiento. (Dirección General de Aduanas, 2015, pág. 114)

Es importante destacar de que si una declaración no se presenta con su Commercial Invoice o Factura comercial, esta no será procesada por el verificador, ya que es de suma importancia que este adjunto con los demás documentos para así verificar que existe un concordancia con la mercancía declarada en el SIGA.

1.1.2.3. Declaración Única Aduanera (DUA) de exportación.

Según el Ministerio de Hacienda es un "Formulario de declaración de exportación". Este formulario consta de todos los datos de salida del producto como son por ejemplo: la partida arancelaria, descripción del producto, peso, cantidad, valor comercial, entre otros. (Ministerio de Hacienda, 2019, pág. 4)

1.1.2.4. Certificado de origen.

El certificado de origen funciona para probar el origen de la mercancía al país destinatario donde se vaya a realizar la exportación.

Según la Dirección General de Aduanas es un “Documento expedido por la autoridad competente, para dar fe de que cierta mercancía ha sido producida, cosechada, etc., en determinado país, se utiliza con la finalidad de aprovechar ventajas impositivas o preferencias arancelarias”. (Dirección General de Aduanas, 2015, pág. 107)

1.1.2.5. Otros documentos.

- **Certificados Fitosanitarios y Sanitarios.**

Los requisitos fitosanitarios de importación hacen referencia a las medidas específicas impuestas por un país importador a los envíos de productos de origen vegetal que se movilizan hacia el mismo, con la finalidad de mantener el nivel de protección necesaria para evitar el ingreso de plagas al país. (Ministerio de Agricultura de la República Dominicana, s.f.)

El Certificado Fitosanitario es un documento cuya finalidad es evitar que se propaguen plagas, insectos o parásitos en productos vegetales y otros relacionados con ellos a través de las operaciones de comercio exterior. También se utiliza por algunos países para certificar que los embalajes estándar de madera (palés, euro palés, cajas) están libres de plagas. (Global Negotiator, 2021).

Por otra parte, el Certificado Sanitario “es el documento extendido por una entidad competente del país de origen, en el que se hace constar el buen estado sanitario de las mercancías de origen animal en él consignadas”. (DDV Asesores, 2011).

- **Declaración del Valor Aduanero (DVA).**

Es un documento presentado por el declarante y que contiene la información sobre el valor en aduana de las mercancías que cruzan la frontera aduanera o se encuentran bajo otro régimen aduanero en este se refleja de manera verídica y cierta el valor de las mercancías, así como de todos aquellos gastos generados por la importación que afecten el valor en aduana de las mercancías. (Logycom, 2020).

- **Certificado de No Objeción.**

Es la certificación mediante la cual un Oficial Autorizado o cualquier otro oficial especialmente designado para ese propósito de conformidad con la ley, las normas y reglamentos aprueban la importación de cierta mercancía expresando que no se tiene ninguna objeción de que la misma ingrese al país. (Law Insider, 2021).

- **Lista de empaque.**

Este documento permite al exportador, comprador, agente aduanal, transportista, compañía de seguros; la identificación de la mercadería y conocer qué contiene cada caja o bulto detalladamente; por tal motivo, este documento debe coincidir exactamente con la factura. (Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana, s/f)

1.1.3. Instalaciones logísticas.

1.1.3.1. Haina International Terminal (HIT) – Puerto Río Haina.

Además de la DGA, existen las empresas que operan los puertos y facilitan el desembarque de la mercancía. En nuestro país tenemos dos grandes operadoras, dentro de la que se encuentra HIT.

Recientemente, a raíz de la pandemia COVID-19, HIT expresó lo siguiente:

Nuestro objetivo es garantizar el abastecimiento del país, sin poner en riesgo la salud de nuestros colaboradores, ni clientes. Los protocolos aplicados actualmente son rigurosos, y están enfocados en atender al personal que trabaja en HIT, para evitar cualquier tipo de contagio en el puerto Río Haina. (Haina International Terminals, 2020, pág. s/p)

Gracias a ese tipo de protocolos los procesos se han optimizado permitiendo que toda mercancía importada sea despachada de la manera más eficiente. Erik Alma, presidente de HIT (2018) expresó:

Estos resultados son producto de la acción combinada de nuestro compromiso por brindar un servicio personalizado que responda a los más altos estándares mundiales en calidad y seguridad, nuestra conectividad estratégica desde y hacia el Caribe, Estados Unidos, Centroamérica, Asia y Europa. (Haina International Terminals , 2018, pág. S/P)

Haina International Terminal es una de las empresas que a través del puerto que manejan reciben el mayor cargamento de contenedores con mercancías importadas, es por lo que, sus estadísticas y formularios de procesos son una base principal para el desarrollo de la investigación.

1.1.3.2. DP World Caucedo – Puerto Multimodal Caucedo.

Caucedo es el segundo puerto que más opera contenedores importados en el país, por lo que DP World Caucedo es una de las operadoras más importantes del país.

En el país se presentan problemas en la efectividad del despacho de la mercadería que llega a los principales puertos del país. Esto por diversos factores, como la falta de automatización de los procesos, al igual que la digitalización de los controles. Por otro lado, los altos costos incurridos en la desaduanización hacen que el proceso se dilate, disminuyendo la competitividad de la cadena logística del país.

Autoridad Portuaria (2020) afirmó:

Que desde el Puerto DP World Caucedo se maneja el ingreso de más del 60% de los insumos de salud, alimentos y bienes necesarios para el correcto funcionamiento del país, por lo que sus operaciones juegan un rol

esencial y crítico para garantizar el suministro oportuno de todos los centros de salud y servicios en general. (DP World Caucedo, 2020, pág. 1)

Partiendo de esto podemos decir que el DP World Caucedo es fuente importante para las estadísticas nacionales de importación, al igual que los procesos que incurren en ella y la optimización que recientemente han incurrido. Por lo que las estadísticas y datos de DPW Caucedo serán importantes para el desarrollo de la investigación.

1.1.3.3. Sansouci – Puerto de Santo Domingo.

Sansoucí, Puerto de Santo Domingo es un puerto marítimo privado, de múltiples propósitos que se orienta a la eficiencia, a la seguridad en sus operaciones portuarias, orientada al servicio, la preservación del medioambiente y compromiso social.

Por la diversidad de sus instalaciones y las facilidades que brindan sus infraestructuras: Terminal Don Diego, Terminal Sansoucí y Terminal Santo Domingo, es flexible a soportar diferentes líneas de negocios. Por esto, su operación comercial abarca la recepción de cruceros turísticos, ferry, servicios de carga y eventos.

El Puerto de Santo Domingo se destaca por las siguientes características:

- Es el operador portuario líder en procesamiento de vehículos en la República Dominicana de importación y tránsito.
- Ser enlace comercial, turístico y cultural entre la República Dominicana y Puerto Rico a través del Ferry.
- Único en la ciudad de Santo Domingo que embarca pasajeros de cruceros.

Sansoucí Ports se basa en los Reglamentos Internacionales del Código Internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP), que avalan las operaciones de este tipo y que son estandarizadas a nivel local y mundial. (Sansoucí, Puerto de Santo Domingo, s/f)

1.1.3.4. Almacenes logísticos y navieras.

Los almacenes privados de depósitos son establecimientos que funcionan en conjunto y bajo la supervisión de la Dirección General de Aduanas (DGA) y otras instituciones del estado, con el objetivo de realizar todos los procedimientos necesarios para nacionalizar las mercancías de manera fácil y segura. (TD Bonded Warehouse, s/f)

Es importante destacar, que los distintos almacenes logísticos que se encuentran ubicados en la República Dominicana buscan ofrecer a sus clientes un servicio eficiente entorno al almacenaje y sobre todo la custodia y el conservamiento íntegro de todas las mercancías.

Según el Artículo 1, del decreto 262-15, sobre Centros Logísticos (2015), un Centro Logístico hace referencia a:

Área ubicada en, Zona Primaria Aduanera o su extensión, en el interior de la cual se realizan, por parte de Empresas Operadoras Logísticas, todas las actividades relativas al transporte, a la logística y a la distribución de mercancías, tanto para el mercado nacional como para el mercado internacional. En las instalaciones del Centro Logístico deberán existir áreas de inspección de las mercancías que se vayan a nacionalizar en las instalaciones de dicho Centro Logístico.

- **Navieras.**

La historia de los navieros se puede decir que se inicia en la República Dominicana, cuando Cristóbal Colón amarró sus carabelas en el río Ozama, el 12 de octubre de 1496.

La filosofía naviera se enmarca dentro del contexto de relaciones comerciales con las autoridades dominicanas, las asociaciones empresariales nacionales y extranjeras, los sindicatos y usuarios de los puertos, para el mejor desarrollo del comercio exterior dominicano. Actualmente veintiséis (26) empresas conforman la Asociación, habiendo representaciones de los puertos en el interior y cubriendo las actividades de carga y pasajeros en todos los puertos dominicanos. (Asociación Naviera, s/f)

Estas suman un papel muy importante en el comercio internacional ya que, a través de estas los importadores y exportadores, reciben y envían sus mercancías sin importar de qué país provengan por medio del transporte marítimo.

- **Servicios ofrecidos por las navieras.**

La labor de una naviera es transportar bienes desde un punto A hasta un punto B de acuerdo con las necesidades del cliente.

Es importante destacar que las navieras solo trabajan con contenedores completos, y en los casos en que el material para transportar sea de menor tamaño o en menor cantidad, se debe acudir a los freight forwarders, consolidadores de carga, agentes aduaneros o agentes navieros, quienes se encargan, entre otras cosas, de consolidar cargas de múltiples clientes para llenar un contenedor. (Rojas, 2017)

De acuerdo con Ariel Frías Ducoudray, director de Mercadeo de SeaLand (2017), una de las principales razones por las cuales los servicios ofrecidos por las navieras son beneficiosos es:

Por las economías de escala que ofrece esta industria, la operación es mucho más costo-eficiente desde un punto de vista de volumen de mercancía y mucho más amigable con el ambiente en cuanto a emisiones de carbono, en comparación con otras formas de transporte tradicionales, como aéreo o terrestre, ya sea a través de ferrocarril o camiones.

1.1.4. Instituciones gubernamentales.

1.1.4.1. Dirección General de Aduanas (DGA).

La Dirección General de Aduanas es una dependencia del Ministerio de Hacienda de la República Dominicana. Siendo la autoridad nacional de frontera, su responsabilidad trasciende el rol recaudador para ser garante, asimismo, de la salud de la población y la seguridad del Estado, por cuanto en los procesos de entrada y salida de mercancía tiene el deber de solicitar toda documentación y permisos que son requeridos por otras autoridades competentes, según el rubro que se trate, siempre de acuerdo con las leyes, normas y disposiciones legales, con integridad y disposición de servicio. (Dirección General de Aduanas, 2018)

La Dirección General de Aduanas trabaja para facilitar el comercio de la República Dominicana con el resto del mundo, con la aplicación simultánea de las medidas de control, la recaudación eficiente y el cumplimiento de los acuerdos internacionales, teniendo como fundamento la transparencia de los procesos, acorde con las mejores prácticas globales de la administración aduanera. (Dirección General de Aduanas, 2018)

Según El Régimen de las Aduanas No. 3489, en su artículo 1, las aduanas nacionales son regidas por dicha ley y demás normas establecidas para su funcionamiento. Estas, tienen la tarea de efectuar el cobro de los derechos previstos en el Arancel de importación y exportación, de los otros impuestos,

derechos y servicios bajo su responsabilidad y de cumplir con todos los mandatos que les estén asignados por leyes y reglamentos especiales.

Por otro lado, la Ley No. 226-06 le otorga a la Dirección General de Aduanas (DGA), la calidad de ente de derecho público con personalidad jurídica propia, autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica, y patrimonio propio. Regula, asimismo, su estructura y funcionamiento. Establece que esta tendrá capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. Realizará los actos y ejercerá los mandatos previstos en esta ley y sus reglamentos.

La Dirección General de Aduanas (2016) establece que, entre los aspectos más importantes de la revolución de las aduanas dominicanas, se encuentra la optimización de los controles y procesos aduaneros. Esto incluye la digitalización de los procesos y controles aduaneros en los distintos puntos del país. Además, asegura que optimizar los procesos de desaduanización en el país, permite mejorar los procesos de exportación e importación y por ende el comercio internacional y las relaciones comerciales del país se van a fortalecer, y traerá como resultado una mejor recaudación. (Listin Diario, 2016, pág. s/p)

De esta forma, el propósito o finalidad de la Dirección General de Aduanas es lograr la optimización total de sus procesos, para lograr niveles de competitividad en el país y a su vez un nivel de satisfacción con relación a los servicios prestados por la institución en relación con las agencias aduanales y sus usuarios. Es por

esto, que la DGA será uno de los principales órganos bases para el desarrollo de esta investigación.

Partiendo de esta objetividad, la DGA (2020), en relación con el Covid-19 expresó que:

Desde el inicio de la situación del Coronavirus, aplica medidas internas y externas para evitar su propagación, las que fueron resumidas en un documento que la institución publicó en su portal, en la sección de noticias, y que prevé la protección de colaboradores internos y usuarios externos.
(Dirección General de Aduanas, 2020, pág. s/p).

Lo que indica que la DGA garantiza el buen funcionamiento de los procesos de importación, permitiendo el buen funcionamiento de las agencias aduanales.

1.1.4.2. Ministerio de Hacienda de la República Dominicana.

La Ley No. 494 del 2006 define el Ministerio de Hacienda como organismo rector de las finanzas públicas nacionales sobre la base de la actual estructura administrativa y funcional del Estado.

Sus funciones abarcan mantener y asegurar la disciplina y sostenibilidad fiscal, contribuyendo a la estabilidad macroeconómica, mediante el diseño y conducción de una eficiente y equitativa política de ingresos, gastos y financiamiento públicos. (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020)

En el párrafo tres del artículo 6 de la Ley No 494-06 de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda, establece las Instituciones Descentralizadas y Autónomas de la Secretaría de Estado de Hacienda, son las siguientes:

- Superintendencia de Seguros
- Dirección General de Aduanas
- Dirección General de Impuestos Internos
- Banco de Reservas de la República Dominicana
- Caja de Ahorro para Obreros y Monte Piedad
- Y cualquiera otra que se cree a partir de la fecha

1.1.4.3. Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII), es la institución encargada de administrar de forma ética y transparente el sistema tributario, facilitando a las y los contribuyentes el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, aplicando las leyes tributarias con integridad y justicia, para contribuir al desarrollo y la cohesión social de la República Dominicana. (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020)

La DGII juega un papel importante en el comercio internacional del país, incluso, con el fin de facilitar los trámites en las operaciones, existe un acuerdo de cooperación interinstitucional entre la DGII y LA DGA firmado en el año 2013, con el fin de establecer una política de acercamiento y trabajo coordinado a fin de mantener y permitir el acceso a las informaciones que cada institución posee, relacionadas con las empresas, compañías, sociedades y personas físicas, manteniendo dichas informaciones actualizadas con cualquier cambio de razón social en las actividades de las mismas, respetando las restricciones legales que imponen las leyes del país. (Ministerio de Hacienda , 2008)

1.1.4.4. Autoridad Portuaria.

Autoridad portuaria es un órgano del estado que se encarga de fomentar y facilitar la generación de riqueza de manera equitativa a través del desarrollo del comercio, tanto nacional como internacional. (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020)

Autoridad Portuaria Dominicana es el organismo regulador del Sistema Portuario Nacional. Se define como un organismo, con carácter autónomo, patrimonio propio e independencia y duración ilimitada, sujeta a las prescripciones de la Ley No. 70, mediante la cual fue creada, y a los reglamentos que dicte el Poder Ejecutivo. (Autoridad Portuaria , 2018)

La Autoridad Portuaria Dominicana nace como respuesta a la necesidad que tenía el país de contar con un sistema portuario moderno, sustentado en reglamentaciones claras; y capaz de garantizar la materialización de operaciones, acorde con las demandas del comercio marítimo Internacional. Fue creado también con el fin de estabilizar las funciones de los puertos de la República y ponerlos en manos de la autoridad que los controle y administre con sentido comercial para que puedan cumplir de manera óptima con sus finalidades esenciales. (Datos Abiertos Gob RD, 2015).

Antes de los primeros años de la década de 1970, el país no contaba con un organismo rector de las actividades comerciales de los puertos locales, como era la norma en otros países de América Latina. Es con la presentación de un proyecto del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que el tema comienza a considerarse de manera más formal en los estamentos del gobierno. El desarrollo del comercio marítimo local dependía y exigía ya, operar conforme a políticas económicas internacionalmente aceptadas, y para eso se debía contar con un organismo capaz de velar por ello. (Datos Abiertos Gob RD, 2015).

Según la Ley 70-70, las principales atribuciones de la Autoridad Portuaria son las siguientes:

- a) Dirigir, administrar, explotar, operar, conservar y mejorar los puertos marítimos de carácter comercial bajo su control y administración, así como los que en el futuro vayan entrando a formar parte de la Autoridad Portuaria

Dominicana por disposición Ejecutiva, con absoluto exclusión de los puertos de carácter militar y de las secciones de puertos que tengan ese carácter.

- b) Controlar y fiscalizar la explotación, operación y mantenimiento de los puertos marítimos de carácter privado, construidos o explotados por particulares en uso de concesiones o arrendamientos otorgados por el Estado.
- c) Estudiar, programar y ejecutar la ampliación de los puertos existentes o la construcción de los que en el futuro se requieran.
- d) Realizar la política portuaria que señale el Poder Ejecutivo, para cuyo objeto la Autoridad Portuaria será su asesor técnico.
- e) Dirigir y ejecutar en los recintos de los puertos comerciales todo lo relativo a entradas, salidas, atraques y estadía de los barcos mercantes y en lo que respecta a operaciones de embarque, desembarque y depósito o almacenaje de carga.
- f) La asignación de sitios de atraque a las naves, pudiendo limitar la estadía de estas o exigir el desatraque cuando las operaciones de embarque y desembarque de carga hayan terminado o cuando la nave se niegue a obedecer los reglamentos de trabajo portuario.

- g) La recepción, movilización dentro de sus recintos, ubicación en sus almacenes, depósitos patios y demás sitios destinados al efecto, de las mercaderías y otros bienes que se embarquen o desembarquen.
- h) La entrega de las mercancías a las naves, en caso de embarque, o a sus consignatarios o representantes, en el caso de desembarque, con estricta sujeción a las disposiciones generales de las autoridades aduanales.
- i) El manejo de la carga de importación y exportación, su recepción, movilización, almacenamiento, conservación, preservación y su entrega, para la exportación o consumo interno, supeditada en lo referente a la entrega, a mandato legal de la Aduana.

1.1.5. Proceso de desaduanización, despacho y transporte de mercancía.

1.1.5.1. Declaración de mercancía.

Según el capítulo 2 de la Norma que establece y regula el procedimiento aduanero de fiscalización posterior (2017), en su artículo 3 menciona que existe la obligatoriedad de Declaración, "toda mercancía que salga del territorio aduanero nacional ya sea de manera definitiva, reembarque de mercancías sometidas a admisión temporal sin transformación y perfeccionamiento activo para reexportación, en condición de salida temporal o salida temporal para perfeccionamiento pasivo, deberá estar sustentada en una declaración de

aduanas", esto deberá ser realizado por los medios y formatos que disponga la DGA y en el plazo establecido en dicha Norma.

Esta declaración deberá completarse utilizando el formulario de declaración elaborado por la DGA, y remitirse en formato electrónico a través del sistema informático de la DGA, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Norma núm. 01-12, que regula la presentación de la declaración aduanera electrónica.

La declaración de formalidad requerida para especificar los datos extraídos de la documentación de la importación y exportación, son:

- DUA (Declaración Única Aduanera)
- Factura Comercial
- Lista de Empaque
- Conocimiento de Embarque
- Certificado Fitosanitario y Zoosanitario
- Certificado de No Objeción
- Certificado de Origen
- Declaración del Valor Aduanero (DVA).

1.1.5.2. Verificación o aforo.

Según el artículo 2 correspondiente a las definiciones de la Norma que establece y regula el procedimiento aduanero de fiscalización posterior (2017), la verificación es una operación aduanera mediante la cual la Dirección General de Aduanas, a través de funcionarios expresamente designados, revisa la declaración y examina físicamente las mercancías importadas o a ser exportadas, para establecer si su descripción, clasificación arancelaria, valoración, tipo y demás aspectos referidos a los elementos que conforman la obligación tributaria aduanera corresponden a lo declarado, con la finalidad de concluir con la cuantificación (liquidación) de dicha obligación. En otras palabras, se verifican tanto los requisitos y elementos de carácter tributario como los requisitos no tributarios que regulan el ingreso y salida de mercancías.

La función de un inspector de productos básicos requiere un cierto grado de regulaciones aduaneras, términos arancelarios, valoración, acuerdos comerciales, reglas de origen, acuerdos GATT-OMC, acuerdos internacionales (ventas internacionales, Convenio de Estocolmo, Basilea, Rotterdam, Estambul, actualizaciones del Convenio de Kioto) Comprensión.), y muchos más. Asimismo, de los procesos, procedimientos establecidos y de la estructura organizacional de la Aduana, de los Ilícitos Aduaneros, de las sanciones en caso de subvaluación, sobrevaluación, fiscalización a posterior. (Beato Alba, 2016)

- **Tipos de aforo.**

En los procedimientos aduaneros se debe contemplar el Aforo o Reconocimiento de la Mercancía a ser aplicado en:

- 1) Aforo Documental, es la verificación de la información ofrecida por el Importador o consignatario, conforme los datos contemplados en la documentación de la transacción comercial internacional. La confirmación en la captura de las informaciones en el Aforo Documental es esencial para la generación de las estadísticas del Comercio Internacional y;
- 2) Aforo Físico, es la verificación o examen físico realizable a la mercancía por un oficial, funcionario o empleado designado a esta función, quien es designado para realizar la función de Verificador- Aforador, cuya responsabilidad de confirmar que la mercancía declarada coincide en el estado sea nuevo, usado, reparado o reemplazado en cantidad, descripción, unidad de medida, precio, origen o procedencia.

Para el Estado administrado por Aduanas, la importancia del Aforo Físico es controlar la mercancía, evitar el contrabando y determinar los impuestos a pagar para las recaudaciones fiscales. Para el importador, es confirmar que la mercancía solicitada al suplidor o fabricante contemplada en la documentación es la recibida a través del medio de transporte. Para el cliente, consumidor, el conocimiento de la retención de la mercancía en puerto marítimo, ocasiona incremento del costo portuario por el espacio físico que ocupa la mercancía, monto que se transfiere al precio final del producto a ser adquirido en el mercado. (Beato Alba, 2016)

1.1.5.3. Solicitud y proceso de verificación.

A. Solicitud de verificación.

La solicitud de verificación varía en función del puerto al que va a arribar la mercancía. Por ello es importante conocer a detalle como es el proceso en los principales puertos del país, como ya mencionados estos son: Puerto Caucedo, Puerto Río Haina y Sansoucí.

- **Puerto DP World Caucedo.**

Para realizar la solicitud de verificación en el puerto de Caucedo se debe primero realizar un registro en su plataforma Web Access CMS que está disponible en su [página oficial](#), este registro se encuentra en el área de zona de clientes. En segundo lugar, cuando esté dentro de la página se da clic en verificación, luego poner el número de BL o número del contenedor, y se procede a dar clic a buscar a buscar. Por último, se llenan las casillas en blanco como son: fecha, nombre del importador, tipo de mercancía, descripción de la mercancía, usuario y se le da a enviar. (DP WORLD CAUCEDO, s.f.)

- **Haina International Terminal.**

Para realizar la solicitud de verificación en Haina se debe ingresar al [link oficial](#) proporcionado por el puerto, y completar las informaciones correspondientes. Cabe destacar que en Haina cuando se pide el número de BL hace referencia al BL madre, que es cuando el documento viene directo por la naviera, a diferencia del BL hijo que es cuando la carga es consolidada, es decir, por un consolidador.

Ya dentro del formulario el primer requisito es llenar la casilla en blanco de Bill of Lading, posterior a esto se debe indicar la clasificación de la importación (seco, mudanza o refrigerado), en el caso de la Agencia Rosa Rosa se trabaja solo con contenedores secos. Luego de realizada la búsqueda, en las siguientes casillas se debe indicar: fecha, mercancía, tipo de verificación (verificación, verificación y despacho, entre otros), datos personales de quien solicita (nombre, identificación y correo electrónico). Por último, se completan los datos de las personas que van a participar en la verificación, que son: el representante de la empresa y los ayudantes. (HIT Puerto Río Haina, s.f.)

- **Sansoucí**

Para realizar la solicitud de verificación en Puerto Santo Domingo simplemente se debe mandar un correo electrónico a verificación@sansouci.com.do y luego poner en el asunto solicitud de verificación y su disponibilidad, y en el pie del correo ingresar los datos de la declaración y el cliente. Debemos tomar en cuenta que es el único puerto donde se debe tener previamente declarada la mercancía y luego hacer la solicitud.

B. Proceso de verificación.

Una vez sea realizada la declaración de mercancía y que sea acogida por el sistema aduanero donde se adjuntan los documentos originales requeridos según sea el caso de importación. Una vez presentado los documentos originales en el Aérea de Aforador, donde se realiza el Aforo Documental, se lleva a cabo el proceso siguiente:

1. Revisada la documentación, se procede a la asignación de un Oficial Aduanero, quien recibe el expediente y realiza la verificación de la información declarada por el Importador, confirmando con la mercancía física existente, la veracidad de la información suministrada en esa declaración, sobre la partida arancelaria, la descripción de la mercancía, la unidad de medida, el valor, el país de origen o país de procedencia, los incoterms utilizados, la firma y sello del consignatario.
2. De ser válida la verificación documental, el Aforador procede a realizar en el sistema la generación de la hoja de liquidación (printer), donde se reflejan las informaciones de la mercancía importada y los derechos e impuestos a pagar, sea arancel, Impuesto selectivo al consumo (ISC), Impuestos a la Transferencia de Bienes Industrializados (ITBIS), Tasa por servicio; y para el caso específico generado en función de estas informaciones, el pago del registro de la primera placa, el CO2 establecido en la Ley No. 253-12. (Beato Alba, 2016)
3. Si se determinara alguna diferencia en la partida arancelaria, en el origen de la mercancía, en el valor aduanero, en la cantidad, entre otros datos, se procede a la revisión en el área correspondiente, donde se determina la aplicación o no de la sanción correspondiente, conocidas como Multa por mala declaración sea por código arancelario, por origen, por subvaluación, por sobrevaluación, por evasión, entre otros. (Beato Alba, 2016)

4. De completarse el proceso de Verificación y Aforo, y confirman que la información registrada en la declaración única aduanera es correcta, se procede al cálculo de los impuestos en función del valor FOB más el Seguro, más el Flete, para determinar el valor CIF, cuyo monto es calculado por la tasa del dólar del día del Banco Central de la República Dominicana, monto que da el resultado del valor CIF en pesos, base imponible para el cálculo de los derechos e impuestos. (Beato Alba, 2016)

En este proceso, hay que tener en cuenta que la Declaración Única Aduanera, es una declaración jurada, por lo que el Oficial Verificador- Aforador, puede en la casilla de Observaciones escribir las consideraciones que considere en función de los hallazgos. (Beato Alba, 2016)

1.1.5.4. Valoración y pago.

En este mundo de mercado abierto, cuando la República Dominicana se incorporó a la Organización Mundial del Comercio (OMC) en 1994, era importante que los importadores y exportadores comprendieran la normativa vigente sobre valoración de productos básicos. El proceso de evaluación es casi el mismo que el de los otros 161 miembros de esta organización. (Pellano & Herrera, 2015)

Este procedimiento es aplicable a todas las mercancías importadas por encima de los USD 2.000,00 y permite utilizar 5 métodos para evaluar la mercancía, el más importante es el método del "valor de transacción", que es solo el precio incluido en la factura comercial. Sin embargo, en algunos casos, DGA puede impugnar este valor, tales como: a) cuando no hay venta; b) cuando el uso del producto que el comprador puede dar está restringido por el contrato; c) cuando el comprador debe pagar lo que no está incluido en la factura Pago posterior; etc. (Pellano & Herrera, 2015)

Los 4 métodos restantes son utilizados únicamente cuando la DGA impugna el "valor de transacción". En virtud del Reglamento esto solo puede ocurrir válidamente cuando: a) el valor de transacción no esté conforme con valores de transacciones de mercancías idénticas o similares; b) exista vinculación entre comprador y vendedor; c) las facturas comerciales u otros documentos exigidos presenten borraduras, tachaduras u omisiones; d) las transacciones ocurrieron entre partes vinculadas; etc. (Pellano & Herrera, 2015)

Dentro de los pagos que debe realizar el importador luego de que la mercancía fuera verificada y valorada está el valor CIF que es costo, seguro y flete. En el cual se contempla el gravamen y el ITBIS de la mercancía.

Existen dos formas de pago:

1. Comprando un cheque certificado en cualquier entidad bancaria y realizando el pago en el puerto donde se encuentre la mercancía, en el área de caja.
2. De manera virtual, generando un pin en la página del siga, luego se procede por internet banking, a pagar los impuestos.

1.1.5.5. Despacho y transporte de mercancía.

- Despacho de mercancías.

El procedimiento de despacho se inicia con la admisión de la declaración aduanera y termina con el levantamiento de la mercancía una vez verificado el cumplimiento de todos los trámites aduaneros. El despacho aduanero tiene como principal objetivo conseguir la agilidad requerida por el comercio internacional sin desprestigiar el necesario control a realizar por las autoridades aduaneras. (Banco Interamericano de Desarrollo , 2013)

En las administraciones aduaneras, se realiza el Despacho Expreso, la Verificación a Destino, modalidad utilizada para agilizar y simplificar la operatividad en los puertos marítimos. En estos casos, la mercancía importada y previamente autorizada es despachada desde el buque hasta el medio de transporte sin realizarle el proceso de verificación, bajo el argumento de que esa facilidad se les otorga a entidades que están en Bajo Perfil de Riesgos, según el historial

existente, debido que el Sistema de Análisis de Riesgos contemplado en el Sistema SIGA está en proceso a ser implementado. (Beato Alba, 2016)

Es relevante tener en cuenta que la Ley No. 226-06, contempla el despacho en 24 horas y el DR-CAFTA, 48 horas, por lo que de existir duda razonable en la importación de la mercancía puede realizarse el despacho a priori y referir a fiscalización para que realice la Fiscalización a Posteriori en virtud de lo establecido en Artículo 118, de la Ley No. 3489, del 14 de febrero del 1953, para el Régimen de Aduanas. (Beato Alba, 2016)

Ahora, para llevar a cabo el despacho de aduanas de importación marítima, primero, el forwarder, envía una prealerta y los documentos necesarios para el despacho al agente aduanal al menos una semana antes de la llegada del buque.

Se confirma la llegada del buque al puerto y el agente aduanal entrega los documentos a la compañía naviera, la cual los reválida al día siguiente. El agente aduanal procede a calcular los impuestos, cargos y aranceles que deberán ser pagados y programa la inspección de mercancías un día después de la revalidación. Se confirma la factura proforma, se pagan documentos aduanales y tasas portuarias locales y los documentos aduanales son sellados por la aduana. (Global Transport and Logistics, 2020)

Después, el agente aduanal revisa nuevamente que los documentos y la mercancía coincidan, analizando a detalle el valor, no. de parte, descripción, etc., y se da la aprobación final. Posteriormente, la carga pasa por el sistema aduanero aleatorio, el cual designará si la carga y los documentos serán inspeccionados (luz roja) o si la carga será liberada (luz verde).

- Transporte de mercancías.

Tras cumplir con los procedimientos establecidos por el sistema aduanero, se programa una cita con un transportista terrestre (un tráiler) para cargar el contenedor y finalmente, se entrega la mercancía. (Global Transport and Logistics, 2020).

- **Proceso de transportación de mercancía para el transportista.**

Cuando el despacho aduanero está previamente autorizado, con ese documento se realiza la solicitud del chasis para poder despachar la mercancía y que llegue a su destino final de mano del transportista.

- **Puerto Caucedo:** luego de expedido el chasis por medio del agente de aduanas, el agente procede a solicitar una cita para que el transportista entre a retirar el contenedor y realice el conduce a la naviera donde se le autoriza a enganchar el contenedor y transportar la mercancía.

- **Puerto HIT:** es mandatorio que el agente aduanal solicite vía correo la verificación y despacho de la mercancía, mediante esta cita el transportista tiene el derecho de entrar al puerto y retirar el contenedor. Esto con previa autorización del Despacho Portuario Hispaniola que realiza el conduce para entregarle el chasis.

- **Requisitos para ser un transportista de mercancías.**

Es importante saber que para desempeñarse como transportistas es necesario completar un registro el cual, según la Red Nacional de Transporte Terrestre, (2020), contiene los siguientes requisitos:

- Cédula de Identidad y electoral.
- Licencia de conducir vehículos pesados al día.
- Matrícula del camión que conduce.
- Carta de autorización del transporte o sindicato al que pertenece firmada y sellada.
- Seguros de ley y carga del camión al día.
- Se le tomará una foto para su perfil.

- **Requisitos para transportar mercancía entre las fronteras dominico-haitiana.**

En el artículo 34 del Reglamento no. 96-98 de la autorización para operar como agente internacional de carga y consolidador, se establece que, para los casos de importaciones vía terrestre, el transportista efectivo, es decir, quien realiza físicamente el transporte de una mercancía, deberá cumplir en la frontera con los siguientes requisitos:

- a) Mostrar copia legalizada de los documentos originales del vehículo de transporte con que se proponga movilizar la mercancía. En caso de vehículos procedentes de la República de Haití, estos deberán legalizar dicha certificación en el Consulado Dominicano ubicado en ese país.
- b) Si el medio de transporte no es propiedad del conductor, éste deberá presentar una certificación por un Notario Público donde se le autorice a dicho chofer a operar ese medio de transporte. Si dicha certificación es realizada en la República de Haití. La misma deberá ser legalizada en el Consulado de la República Dominicana allí ubicado. La vigencia de dicha certificación será de 30 días calendarios.

- **Requisitos para obtener permiso de transitar por la ciudad de Santo Domingo.**

El transporte de carga es el motor que mueve la economía, debido a que es un eslabón necesario y obligatorio en la cadena logística de todo intercambio comercial, por tal razón fue creada la Normativa para el Transporte de Carga y Vehículos Comerciales con el objetivo general de definir y establecer políticas que rijan la prestación de los servicios de transporte mercancía dentro de los límites del Distrito Nacional y la Mancomunidad de Santo Domingo, garantizando su implementación, mejoras en la calidad y eficiencia en el servicio. (ADN-MOPC, 2013).

En dicha Norma se presentan las Autorizaciones del transporte de carga las cuales simplifican en las siguientes:

1. **Permiso de Transporte de Carga.** Los transportistas que pretendan efectuar transporte de carga deberán solicitar un Permiso de Operación de Carga que le permita llevar a cabo este transporte, el cual es una autorización otorgada a través del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

Una vez otorgada una autorización, a través del Permiso de Operación de Carga, los derechos y obligaciones derivados de una autorización para la prestación del servicio, son intransferibles y no podrán venderse, alquilarse

o negociarse sin la previa aprobación del ayuntamiento de la ciudad de origen del vehículo registrado, dentro de la Mancomunidad de Santo Domingo.

2. **Carta de Ruta.** Una carta de Ruta es la autorización especial para que un operador pueda prestar el servicio de transporte de carga en la ciudad de Santo Domingo o la mancomunidad de Santo Domingo, sin estar sujeto a las restricciones establecidas mediante la presente normativa. Esta autorización se gestionará y administrará por la municipalidad del territorio correspondiente.

El periodo de validez de la Carta de Ruta se especificará en la aprobación realizada por parte de los ayuntamientos, a través de la Dirección de Tránsito y Movilidad Urbana. La carta de ruta deberá ser emitida por el ayuntamiento por donde transitará la carga a ser transportada, que viole las disposiciones de la normativa.

3. **Tramitación de las Autorizaciones**

Las solicitudes de autorizaciones se presentarán a la ciudad de origen, del vehículo a ser registrado, dentro del ámbito de aplicación de la Normativa para el Transporte de Carga y Vehículos Comerciales, mediante el documento de solicitud de Permiso de Operación de Carga y/o Carta de Ruta, según corresponda, donde se hacen constar los datos especificados en los formularios de solicitud.

Entre estos datos se identifican los siguientes:

- Nombre y domicilio de la Empresa Transportista, Asociación o persona que solicita el Permiso de Transporte de Carga o la Carta de Ruta para la prestación del servicio.
- Identificación del vehículo utilizado para el transporte de la carga, placa, matricula, rótulo, marca, modelo, color y clase vehicular acorde a la presente normativa.
- Informe de inspección de condiciones mecánicas de vehículo para la operación de carga.
- Tipo de Permiso de Operación de Carga especificando, clase autorizada y las respectivas regulaciones que se establecen para dicha clase.
- Para las carta de rutas se especificará el motivo de solicitud de la carta de ruta (horario restringido, vehículo sobre dimensionado o zona restringida a la carga) y el periodo de aplicación de esta.

Finalmente, junto al documento de solicitud de Permiso de Transporte de Carga, se deberá depositar el recibo de pago de los tributos para el estudio e inspección de lo dispuesto en el permiso solicitado, en caso de solicitud de autorización, para emisión, renovación o modificación del permiso.

1.2. Marco conceptual

1.2.1. Desaduanización.

La desaduanización es el servicio mediante el cual el importador comunica a la Dirección General de Aduanas la designación del Agente Aduanal autorizado para gestionar la desaduanización de sus mercancías. (Dirección General de Aduanas, 2015)

1.2.2. Importar.

Importar es la compra de bienes y servicios que provienen de empresas extranjeras. Puede ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales. (Ceballos, 2012)

1.2.3. Agente Aduanal.

El agente de aduanas debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relativos al manejo, almacenaje y transporte de la carga a lo largo de la cadena de suministro. (Operador Económico Autorizado., s/f)

1.2.4. Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA).

Este sistema está diseñado para apoyar los procesos de importación y exportación, acelerar las transacciones y reducir los costos involucrados en el comercio internacional. Esta solución soporta el pago de impuestos aduanales por la vía electrónica. (Dirección General de Aduanas, s/f)

1.2.5. Partida arancelaria.

La partida arancelaria es parte de la codificación numérica de los productos objeto de importación del sistema armonizado. De esta forma, es una subdivisión del código arancelario presente en los aranceles de aduana. (Páez, 2020)

1.2.6. Contenedores.

Se entiende por contenedor o caja de carga como aquel elemento que sirve para facilitar el transporte o traslado de mercancías, como unidad de carga, en cualquier medio de transporte con la resistencia suficiente para soportar el uso continuo y la carga, descarga y trasbordo con facilidad y seguridad mediante el uso de herramientas identificables de acuerdo con las normas nacionales e internacionales. . (Codigo Aduanero, Artículo 142)

1.2.7. Impuesto.

Es una parte de la renta nacional que el Estado se apropia para aplicarla a la satisfacción de las necesidades públicas, distrayéndola de las partes alícuotas de aquella renta propiedad de las economías privadas y sin ofrecer a éstas compensación específica y recíproca de su parte. (Grado Cero Prensa, José Álvarez de Cienfuegos , 2018)

1.2.8. Arancel de importación.

Es un impuesto que se aplica a las importaciones de mercadería proveniente del extranjero que hayan ingresado al país por cualquiera de los puertos y aeropuertos habilitados en todo el territorio nacional. Este gravamen tiene la función de regular el mercado de tal forma que la competitividad del producto nacional no se vea afectada frente a un producto extranjero. (Agencia Técnica Aduanal Carlos Nouel, s/f)

1.2.9. CIF (Cost, Insurance and Freight).

Significa que el vendedor cumple con su obligación de entrega una vez que la mercancía cruza la borda del barco en el puerto de expedición. El vendedor está obligado a pagar los costos y fletes necesarios para traer la mercadería al puerto de destino, y los riesgos de pérdida o desperdicio de mercadería, otros costos adicionales por eventos futuros a la entrega se transfieren del vendedor al comprador. De acuerdo con esta condición, el vendedor tiene la obligación de adquirir el seguro marítimo contra el riesgo de pérdida o deterioro de la mercancía

por parte del comprador durante el transporte. (Constantin Căruntu & Mihaela Loredana Lăpăduși, 2010)

1.2.10. FOB (Free on Board).

El vendedor cumple con su obligación de entrega cuando la mercadería ha atravesado las “sendas del barco” en el puerto de expedición mencionado. A partir de ese momento, el comprador asumirá todos los costes y riesgos de pérdida y desperdicio de la mercancía. Esta condición requiere que el vendedor pase la aduana en la exportación y solo se puede utilizar para el transporte de mercancías por mar o vías navegables internas. (Constantin Căruntu & Mihaela Loredana Lăpăduși, 2010)

1.3. Marco de antecedentes

El marco de antecedentes está compuesto por una descripción usada anteriormente de cómo se llevaba a cabo el proceso de desaduanización en el año 2008 en República Dominicana.

Según Feliz Del Valle, Cando Velásquez y Lorenzo Grullon (2009), los procesos para la desaduanización de mercancía tienen los siguientes pasos a seguir:

1. **Recepción del manifiesto de Carga:** : El servidor de aduanas dominicano recibe electrónicamente la lista de carga del departamento de envíos 24 horas antes de la entrega real del barco.
2. **Presentación de la declaración de Importador:** debe realizarse en forma de "Formulario Único de Declaración Aduanera (DUA)", y se ha identificado formalmente con el número 003-2007 (y 003-2007A). DUA tiene un formato electrónico y se puede completar a través de Internet.
3. **Inspección, verificación o examen de las mercancías:** La acción de verificación física de las mercancías se determina en base a tres canales: verde, naranja y rojo. El canal verde recomienda enviar de inmediato de acuerdo con la declaración y los documentos recibidos. El canal naranja ha establecido una revisión del registro de envío y se envió de inmediato sobre esta base. Y, el canal rojo confirma que el envío realizará una revisión física

y detallada de los documentos y la mercadería. (Feliz Del Valle, Cando Velásquez, & Lorenzo Grullon, 2009)

4. **Pago:** El pago de los impuestos se debe realizar mediante los mecanismos siguientes:

- Mediante emisión de cheques certificados.
- Vía electrónica
- No se acepta ningún pago en efectivo, salvo aquellos por montos igual o menores a los dos mil pesos, previamente autorizado por el Administrador de Aduanas correspondiente.

5. **Entrega de la mercancía:** La autorización para el despacho o entrega de las mercancías ocurre inmediatamente se ejecuta el pago de los impuestos aduanales y demás cargos que generen. (Feliz Del Valle, Cando Velásquez, & Lorenzo Grullon, 2009)

Otros elementos relacionados con el despacho, pero que no dependen directamente del servicio aduanero en sí, están relacionados con trámites que se deben realizar ante la Autoridad Portuaria Dominicana (pago de depósito) u operadores portuarios privados (si los hubiera) (hasta el momento): Punta Caucedo, Haina y Santo Domingo.

1.4. Delimitación de tiempo y espacio

1.4.1. Marco espacial.

Esta investigación se llevará a cabo en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Con investigaciones en la Agencia Aduanal Rosa, SRL con residencia en la Plaza Jardines de Gazcue, local 224, calle Pasteur, esq. Santiago, Santo Domingo, D.N, Rep. Dom.

1.4.2. Marco temporal.

Según los objetivos a lograr, la investigación se diseñó en el periodo agosto – diciembre del año 2020 y se ejecutó en el periodo enero- abril del año 2021.

CAPÍTULO II

ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1.Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de diseño.

El tipo de diseño de este estudio es no experimental, debido a que la investigación se realizará sin modificar los factores involucrados.

2.1.2. Enfoque.

El trabajo de investigación tiene un enfoque mixto, puesto que implica la recolección y el análisis de datos cualitativos, a través de entrevista y revisión documental y, datos cuantitativos, a través de los cuestionarios diseñados. (Sampieri, Collado , & Baptista, 2010)

2.1.3. Secuencia.

La secuencia del diseño de la investigación implementada en este proyecto de investigación es de carácter transversal, dado a que se obtiene una sola vez información de las muestras, recolectando los datos en un solo momento para una sola medición. (Malhotra, 2008)

2.2. Metodología

2.2.1. Tipo de estudio.

El tipo de estudio utilizado en este trabajo es conjuntamente el descriptivo y explicativo. Es descriptivo porque tiene como objetivo principal dar a conocer cómo se lleva a cabo el proceso de desaduanización de la Agencia Rosa Rosa. Esto, mediante el análisis de las variables que intervienen en el proceso de estudio, para proponer ideas de mejora a la Agencia e involucrados. También, es explicativo porque se busca explicar porque los procesos no están siendo óptimos y en qué condiciones se realizan.

2.2.2. Métodos de investigación.

En este estudio se utilizarán los siguientes métodos de investigación:

- **Inductivo y deductivo:** Se concentra en el análisis de las variables y del proceso de desaduanización, para llegar a posibles conclusiones más cerradas respecto al tema.
- **Análisis:** Se analiza el proceso y sus variables para una mayor interpretación y comprensión de los resultados de la investigación.
- **Síntesis:** Mediante el análisis se construye una conclusión o resumen de los datos, para facilitar la comprensión de lo que se escribió en el análisis.
- **Estadístico:** Por secuencia, los datos cualitativos y cuantitativos de las variables recolectadas por la muestra de esta investigación serán organizados en tablas y gráficos para su posterior análisis.

2.2.3. Técnicas de recopilación de información.

Las técnicas de investigación que se van a utilizar serán las siguientes:

Observación: La observación de los procesos con el objetivo de llegar a la conclusión de cuáles son las variables que necesitan mejorar, a su vez será de tipo:

- Directa simple, ya que no se experimenta con las variables.
- Estructurada: porque tiene una secuencia y orden cronológico.
- Colectiva: porque somos un grupo.
- De campo: porque se visitarán las instalaciones de la Agencia.

Revisión de documentos: Los datos serán revisados y analizados extraídos de libros físicos, páginas digitales, tesis, revistas y libros electrónicos, recopilando información relevante y necesaria para resolver el problema de la investigación.

Entrevistas: Se realizará una entrevista a la Gerente y propietaria de la Agencia, de la misma manera una serie de entrevista dirigida a un grupo de profesionales expertos en la materia que nos ayudará a cumplir con los objetivos de la investigación.

Encuesta: Se diseñó y aplicará un cuestionario a los principales clientes de la Agencia con la finalidad de determinar su perspectiva con respecto a los procesos y servicios brindados.

2.2.4. Fuentes de información.

Las fuentes por utilizar para el desarrollo de la investigación serán las siguientes:

- Fuentes primarias: Los datos obtenidos a través de la entrevista realizada a la gerente y propietaria de la Agencia, así como también a los profesionales expertos en el área. A su vez, la encuesta aplicada a usuarios de la compañía y los datos suministrados por la empresa Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL.
- Fuentes secundarias: Una serie de datos recopilados de libros físicos y digitales, revistas, tesis, bases de datos de las instituciones pertinentes y páginas digitales.

2.2.4.1. Tratamiento de la información.

Para el buen manejo y presentación de la información se utilizarán los siguientes tratamientos a la información recolectada por los distintos métodos y técnicas:

- Tablas o cuadros: para presentar los datos de la encuesta.
- Diagrama de pastel y polígono de frecuencia: estas gráficas con el objetivo de que la información sea más visual para el lector

2.3. Operacionalización de las variables

2.3.1. Definición conceptual y operacional de las variables.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnica e instrumento	Ítems	
						Pregunta, encuesta para clientes	Pregunta, cuestionario para la agencia aduanal
Señalar el tiempo que se toma la Agencia Aduanal Rosa Rosa para nacionalizar una mercancía.	Señalar	Tiempo que se toma nacionalizar una mercancía.	Nacionalización de una mercancía se define como el proceso de introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional con el fin de permanecer en él de manera indefinida o temporal.	• Tiempo de despacho de la documentación requerida. • Limitaciones del recurso humano • Limitaciones con el servicio de atención al cliente • Eficiencia operacional	Entrevistas y encuesta	#7, #8	#21

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnica e instrumentos	Ítems
						Pregunta, cuestionario para expertos en el área
Señalar el límite del tiempo para declarar una mercancía en la DGA libre de mora	Señalar	Declaración de mercancías en aduanas	Es una declaración realizada del modo prescrito por la Aduana, mediante la cual las personas interesadas indican qué régimen aduanero deberá aplicarse a las mercancías.	• La gestión del tiempo • Organización en los procesos • Regulaciones aduanales vigentes	Entrevista	Entrevista a la Lic. Niurka Beato, #2

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Identificar quién emite el Bill of Lading y cómo es su liberación	Identificar	Bill of Lading	El Bill of Lading es un documento que sirve como evidencia del contrato de transporte entre el expedidor y la naviera.	• Regulaciones aduaneras nacionales • Rendimiento de los socios • Rendimiento general • Rendimiento interno	Revisión de documentos: páginas web y libros electrónicos.

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems
						Preguntas, cuestionario para expertos en el área
Establecer el tiempo que toma el almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y DP World Caucedo	Establecer	Tiempo de almacenaje	Hace referencia a la duración del servicio que se brinda por la permanencia de la mercancía que es almacenada, desde la llegada hasta el retiro de la mercancía.	• Efectividad portuaria • Monitoreo y seguimiento en sus procesos • Capacidad portuaria	Entrevistas	Entrevista Lic. Niurka Beato, #4 Entrevista Lic. Ransis Sabater, #5

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems
						Pregunta, cuestionario para expertos en el área
Describir el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) y para qué funciona la firma digital	Describir	Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA)	Es una herramienta diseñada para apoyar los procesos de importación y exportación, acelerar las transacciones y reducir los costos involucrados en el comercio internacional.	• Trámites disponibles en línea • Tiempo de despacho en las declaraciones en aduanas • Irregularidades en ciertos regímenes aduaneros • Nivel de capacitación del personal encargado	Entrevista Revisión de documentos: páginas web y libros electrónicos.	Entrevista al Lic. Rafael de los Santos, #1, #4

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Identificar la autoridad que otorga la licencia para operar como Agente de Aduanas y cuáles requisitos establece.	Identificar	Licencia para operar como Agente de aduanas	La licencia para operar como Agente de aduanas es aquella autorización que habilita al agente aduanal ante la DGA para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.	•Reglamentaciones de la Dirección General de Aduanas • Habilidades operacionales •Competitividad •Eficiencia	Revisión de documentos: páginas web y libros electrónicos.

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems
						Pregunta, cuestionario para expertos en el área.
Identificar las consecuencias para la Agencia por una mala declaración en el SIGA.	Identificar	Declaración en el SIGA	La declaración de mercancías es el documento efectuado bajo fe de juramento, que se presenta ante la aduana y representa que los interesados libre y voluntariamente han determinado el régimen al que quieren someter las mercancías.	• Baja competitividad administrativa • Limitaciones en el desempeño del recurso humano • Pérdida financiera • Pérdida de clientes • Sanciones establecidas por la DGA	Cuestionario, entrevista	Entrevista Lic. Niurka Beato, #3

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems	
						Pregunta, cuestionario para expertos en el área	Pregunta, cuestionario para agencia aduanal
Determinar cómo influye la capacitación del recurso humano de la Agencia en el proceso de la desaduanización	Determinar	Capacitación del recurso humano	La capacitación del recurso humano hace referencia a la formación permanente de los mismos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.	•Incremento de la productividad y capacidad laboral •Incremento en la rentabilidad de la empresa •Mejora del servicio al cliente	Entrevistas	Entrevista Lic. Ransis Sabater , #6	#8

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo específico	Medición	Variable	Definición de variable	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems
						Pregunta, cuestionario para expertos en el área
Analizar cómo la brecha digital influye en el proceso de desaduanización	Analizar	Brecha digital	El concepto de brecha digital se refiere a cualquier tipo de distribución desigual en el acceso, uso, o apropiación de las TICs entre grupos sociales y en que en el caso particular de lo económico se convierten en un lastre para su crecimiento.	• Alcance limitado al mercado • No se cuenta con las últimas tecnologías • No cuenta con presencia en la web ni en redes sociales • Poca innovación en sus procesos.	Entrevistas	Entrevista Lic. Ransis Sabater, #7 Entrevista Lic. Rafael de los Santos, #9

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Selección de la muestra

Los sujetos de estudios seleccionados para este trabajo de investigación son los siguientes:

- Cuarenta y dos clientes (42) de la Agencia Rosa Rosa, SRL. Dicha muestra fue seleccionada en proporción de la cantidad total de clientes actuales con la que cuenta la empresa.
- Se entrevistó a la Gerente General y propietaria de la empresa Sra. Rosa Elba Rosa.
- Se entrevistó a una serie de expertos en el área con el propósito de completar los objetivos de la investigación. Entre ellos se encuentran: Lic. Ransis García Sabater, Lic. Niurka Beato Alba y el Lic. Rafael de los Santos.

2.4.1. Elaboración del instrumento de medición.

Se diseñó un cuestionario estructurado con once (11) preguntas dirigido a los clientes, elaborado con:

- Preguntas cerradas: donde se delimita las respuestas de los encuestados a opciones previamente diseñadas.
- Preguntas abiertas: donde el encuestado tiene total libertad de responder con su criterio propio.

También, se diseñó un cuestionario estructurado con treinta (30) preguntas para entrevistar a la Gerente General y propietaria de la agencia con preguntas abiertas para ser contestadas con sus propias palabras.

Por último, se realizaron tres (3) cuestionarios distintos para entrevistar a tres expertos en el área. Un cuestionario de siete (7) preguntas para el Lic. Ransis García Sabater; un cuestionario de cinco (5) preguntas para la Lic. Niurka Beato Alba; y un cuestionario de nueve (9) preguntas para el Lic. Rafael de los Santos.

2.4.2. Determinación del universo.

Para el estudio se tomaron en cuenta los clientes de la Agencia Rosa Rosa, los cuales se encuentran disponible en el portal SIGA, mediante el enlace único de clientes. Estos datos fueron suministrados por la empresa. También, se incluye a la Gerente General de la agencia y al grupo de expertos entrevistados.

2.4.3. Tamaño de la muestra.

Los clientes clasificados para la aplicación de la encuesta fueron seleccionados por el listado suministrado por la agencia de sus clientes activos, esto mediante el registro de enlace único que se hace cuando vas a realizar un proceso de desaduanización.

Esta base de datos estaba compuesta por un total de cuarenta y seis (46) clientes, de los cuales solo se van a encuestar cuarenta y dos (42) clientes. Esta muestra se determinó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N - 1)e^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = Indica el tamaño de la muestra

Z = Indica el nivel de confianza

p = Indica la variabilidad positiva

q = Indica la variabilidad negativa

e = Indica la precisión o error de estimación

N = Indica el tamaño de la población

Se resolvió la fórmula de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N - 1)e^2 + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.98)^2(0.5)(0.5) 46}{(46 - 1)0.05^2 + (1.98)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1.98^2(11.5)}{(45)0.05^2 + 1.98^2(0.25)}$$

$$n = \frac{(3.9204)(11.5)}{(45)0.0025 + 3.9204(0.25)}$$

$$n = \frac{45.0846}{0.1125 + 0.9801}$$

$$n = \frac{45.0846}{1.0926}$$

$$n = 41.26$$

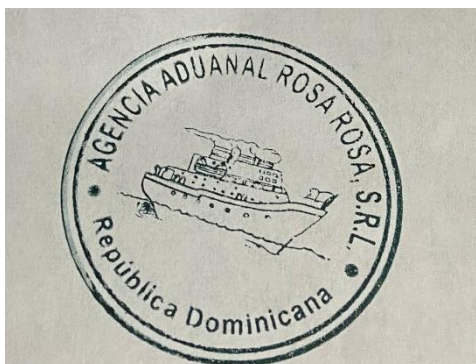
CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA ROSA ROSA, SRL, AÑO 2020

3.1. Análisis interno

3.1.1. Antecedentes históricos.

La Sra. Rosa Elba Rosa Gerente General y propietaria de la empresa Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, inició sus operaciones como agente aduanal en julio del año 2014, en ese entonces se desempeñaba como persona física ya que no se estaban emitiendo solicitudes de resoluciones ante la Dirección General de Aduanas. Desde el año 2014 hasta el 2018 la Sra. Rosa Elba Rosa realizó operaciones multitudinarias lo cual le permitió consagrar un gran número de clientes lo que le permitió registrar la empresa a finales del 2018. (R. Rosa, comunicación personal, 2020)



Fuente: proporcionado por la Agencia Rosa Rosa, SRL.

El 14 de noviembre del año 2018 se solicitó ante en aquel momento el Director General de Aduanas el Lic. Enrique Ramírez Paniagua, la resolución de la compañía Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL RNC: 131095984. Después de agotar todos los procedimientos, siendo así el 8 de mayo de 2019 donde finalmente fue emitida la Resolución 162-2019 que le permitiría cambiar su estatus a persona jurídica. (R. Rosa, comunicación personal, 2020)

En estos 7 años de experiencia sirviendo a nuestros clientes, hemos tenido la oportunidad de especializarnos en el proceso de desaduanización de vehículos. Lo que hoy en día nos permite ser referentes en la industria en la tramitación de importación de vehículos usados. La Sra. Rosa especificó que hoy puede dar las gracias a Dios el poder compartir esta pequeña historia laboral que parte desde el inicio hasta ahora, estando siempre agradecida de sus clientes que le han permitido servirles eficientemente a lo largo de los años. (R. Rosa, comunicación personal, 2020)

Actualmente, la empresa tiene domicilio en Plaza Jardines de Gazcue, local 224, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

3.1.2. Filosofía institucional de la empresa Rosa Rosa, SRL.

3.1.2.1. Filosofía y objetivo.

“La persistencia, voluntad y pasión por la labor que nos satisface realizar, fueron algunos de los motivos que nos llevaron a continuar reconociendo esta labor como una profesión”, declaró la Sra. Rosa. A su vez, nos exhortó a estudiar y superarse ya que, la base del desarrollo está en la educación, el cumplimiento, la honestidad, responsabilidad y ética profesional. (R. Rosa, comunicación personal, 2020)

La familia, que es el motor de toda actividad humana, forma parte de nuestro compromiso, tanto a nivel profesional como con nuestros clientes y relacionados, siempre apegada a los buenos principios de nuestra actividad diaria. Por ello, quiero manifestar mi reconocimiento a mi hija Elba Cuevas quien inició desde el principio conmigo antes de estar constituido como compañía, y aún se mantiene mostrando su eficiente colaboración y entrega en sus labores. (R. Rosa, comunicación personal, 2020)

Objetivo principal: Brindar un servicio eficiente y personalizado, basado en la eficacia, la calidad y la puntualidad.

3.1.2.2. Misión, visión y valores.

MISIÓN.

Brindar un buen servicio y entrega con calidad en el comercio internacional, con la finalidad de construir una empresa sustentada en la puntualidad y la eficiencia de las gestiones aduanales.

VISIÓN.

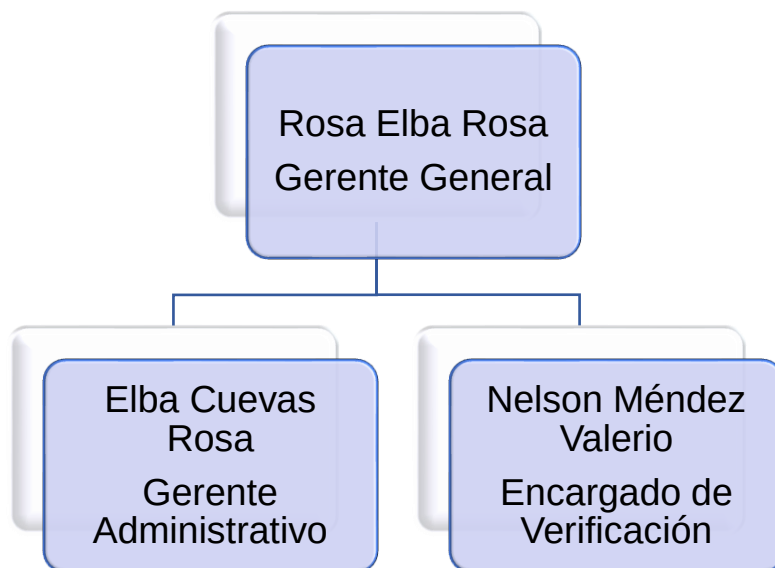
Ser la opción en comercio exterior capaz de brindar un servicio seguro, personalizado y eficaz para con los clientes.

VALORES

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Ética profesional.
- Rapidez en el servicio.
- Discreción.

3.1.3. Estructura Organizacional.

Gráfico 1- Estructura organizacional de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

3.1.4. Servicios ofertados.

- Importación.
- Exportación.
- Asesoramiento logístico.
- Desaduanización de mercancías vía marítimas y aéreas.

- Asesoría de importación de mercancía.
- Asesorías legales en Asuntos Aduanales.
- Desaduanización de mercancías consolidadas.
- Asistencia para clasificación de productos dentro del marco arancelario existente.
- Preparación de expediente.
- Declaraciones aduanales.
- Cotizaciones.

3.1.5. Mercado objetivo.

De acuerdo con la segmentación y análisis realizados en cuanto a necesidades, valores, ubicación geográfica y grupos de productos, se definió el mercado objetivo para la Agencia Rosa Rosa, de la siguiente forma:

Gráfico 2- Segmentación de mercado de la empresa.



Fuente: Elaboración propia (Datos proporcionados por la empresa).

Empresas y personas importadoras de República Dominicana; que importen mercancía superior o igual a USD \$250,000 al año en valor CIF, perteneciente a los siguientes grupos de productos: automóviles usados, repuestos de vehículos nuevos y usados, mascarillas, artículos clínicos y maquinarias agrícolas.

3.2. Análisis del entorno competitivo

3.2.1. Competencia.

Existen un gran número de agencias aduanales, sin embargo, se resaltan las agencias que, por su historia y nivel de rubros, representan un nivel de competencia alto para las agencias pequeñas como lo es Agencia Rosa Rosa.

- Ramón Lagares y Asociados, C. POR A.

- Es una empresa de gestiones aduanera, responsable de la consolidación internacional de carga, exportación e importación de mercancía. (Lagares y Asociados, S.R.L , s.f.)
- Poseen las siguientes Certificaciones: ISO 28000:2007 y OEA: Nivel 1 (Operador Económico Autorizado)
- La empresa ha reunido a profesionales y técnicos de alta calidad, en constante actualización, que en las últimas dos décadas se han dedicado a actuar como agentes de aduanas del grupo empresarial más prestigioso de nuestro país.(Lagares y Asociados, S.R.L , s.f.)

- Agencia Mera, SRL.

- Cuenta con 29 años de experiencia como agente de aduanas, consolidadores de carga y asesoría de comercio además de esto cuenta con la certificación OEA.
- Pertenece a la Asociación Dominicana de Agentes de Aduanas.

- Cuenta con personal en los distintos puertos que dan respuesta a los problemas que surgen.
- No cubre los pagos de declaración.

- Agencia Técnica Aduanal Nouel & Asoc. S.R.L.

- Nace en 1981 y cuenta con representantes asociados en los 5 continentes
- Como agentes de aduanas ha desarrollado una verdadera especialidad en soluciones que optimicen la parte aduanera y fiscal.
- Han desarrollado soluciones profesionales para sus clientes como: Despacho a consumo, Zona franca industrial y comercial, Exportación, Internación temporal, Entregas provisionales, Ventanilla Única (VUSE), Almacenes fiscales y reexportación, Importaciones gubernamentales, Almacenes generales.
- Cuenta con certificaciones Business Alliance for Secure Commerce (BASC) y OEA No. DO-DGA-0075.
- Experto en logística Hotelera, Ley 158-01 de Incentivo al Turismo Confotur.
(Agencia Técnica Aduanal Carlos Nouel & Asoc. S.R.L., s.f.)

3.2.2. Análisis del entorno competitivo mediante las fuerzas de Porter.

Tabla 1- Análisis del entorno competitivo mediante las Fuerzas de Porter.

Cinco fuerzas	Quienes son	Nivel de poder o amenaza	Razón
Poder de negociación de clientes	Empresas importadoras y personas físicas importadoras.	Alto	El poder de negociación de los clientes es alto ya que la oferta de gestiona miento aduanero es bastante alta, por lo que el cliente puede elegir entre diversas opciones.
Poder de negociación de proveedores	Exportadores	Bajo	El poder de negociación de los proveedores es bajo porque ninguno es fundamental para el desarrollo de la actividad.
Rivalidad entre competidores	Empresas logísticas, navieras, agencias aduanales, entre otras.	Alto	La rivalidad entre competidores existentes es alta debido a que la competencia está basada en el precio ofrecido para así poder captar nuevos clientes.

Amenaza de nuevos competidores	Cualquier persona física o moral	Moderado	Para entrar a la industria existen muchas barreras, por la que la entrada de nuevos competidores es moderada, ya que para entrar se necesita de una inversión elevada. También, la existencia de otras empresas con mayor trayectoria hace que entrar al mercado sea más complejo.
Amenaza de sustitutos	Cualquier persona física o moral	Bajo	Las regulaciones de nuestro país son bastante claras y estrictas en cuanto a quien tiene la facultad de operar como agente aduanal, por lo que no cualquier persona ajena a estas regulaciones puede ejercerlo.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados obtenidos en la encuesta

Los siguientes resultados de la encuesta de satisfacción al cliente, implementada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL, serán presentados en gráficas y tablas para lograr una mejor comprensión de la información suministrada.

La presente encuesta se realizó con el propósito de conocer las percepciones y medir niveles de satisfacción de los clientes de la empresa, así como recopilar información concreta. De igual manera, recibir sugerencias sobre lo que se podría hacer para resolver los problemas identificados.

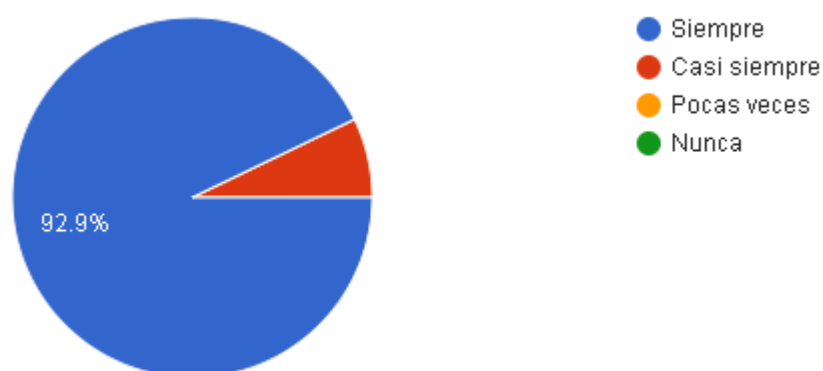
Pregunta no.1. ¿Le es fácil comunicarse vía telefónica o por correo con la Agencia aduanal Rosa Rosa SRL?

Tabla 2 - Nivel de comunicación de los clientes con la Agencia.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	39	92.86%
Casi siempre	3	7.14%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta aplicada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL.)

Gráfico 3- Nivel de comunicación de los clientes con la Agencia.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.2).

Según el 92.86% de los clientes encuestados establece que la comunicación vía teléfono o correo con la empresa es siempre fácil, mientras que solo el 7.14% de los encuestados piensan que casi siempre les es fácil comunicarse con la agencia. Por lo que podemos deducir que la empresa mantiene altos niveles de comunicación con sus clientes, lo que les permite que el servicio brindado sea más satisfactorio.

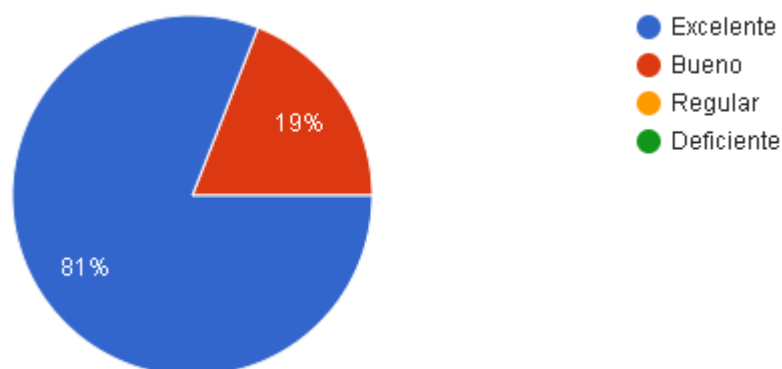
Pregunta no.2. ¿Cómo calificaría el servicio y el nivel de conocimiento del personal de la agencia?

Tabla 3 – Nivel de conocimiento del personal de la agencia en función de los servicios brindados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	34	80.95%
Bueno	8	19.05%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta aplicada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 4 - Nivel de conocimiento del personal de la agencia en función con los servicios brindados.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.3).

Según el 80.95% de los encuestados la Agencia Rosa Rosa brinda un servicio excelente en función de las capacidades y conocimiento de su personal. Mientras que el 19.05% restante califica como bueno el servicio ofrecido por la empresa. Por lo que podríamos afirmar, que el recurso humano de la empresa está lo suficientemente capacitado para ejercer sus labores, y generar un nivel de satisfacción en el cliente.

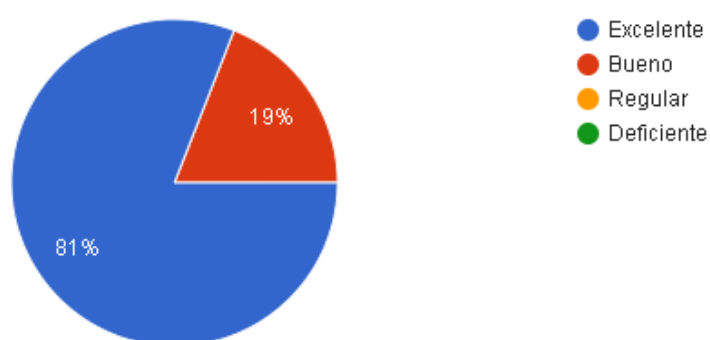
Pregunta no.3. ¿Cómo calificaría el nivel del servicio al cliente presencial ofrecido por la Agencia aduanal Rosa Rosa SRL?

Tabla 4 - Nivel de servicio al cliente presencial ofrecido por la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	34	80.95%
Bueno	8	19.05%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta aplicada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 5 - Nivel del servicio al cliente presencial ofrecido por la empresa.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.4).

El 81% de los clientes encuestados de la Agencia Rosa Rosa sienten que el nivel del servicio al cliente presencial ofrecido por la empresa es excelente. Mientras que el 19% restante lo califica como bueno. En función de estos resultados podríamos decir que la agencia se preocupa por el trato brindado a sus clientes.

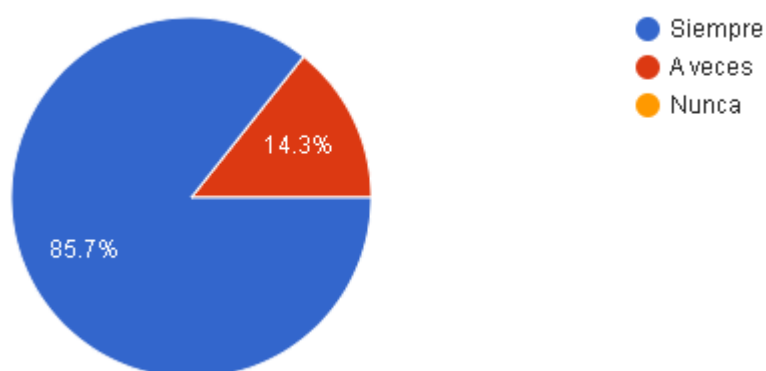
Pregunta no.4. ¿Usted considera que la entrega de documentación como las facturas se realizan en los plazos de tiempo prometidos / plazos de tiempo prudentes?

Tabla 5 - Plazo en la entrega de documentación de los clientes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	85.71%
A veces	6	14.29%
Nunca	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia Encuesta aplicada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL.

Gráfico 6 - Plazo en la entrega de documentación de los clientes.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.5).

Según el 85.71% de los clientes encuestados consideran que el plazo de entrega de la documentación siempre es realizado en tiempos prudentes por la empresa. Mientras que el 14.3% restante considera que la entrega de documentos no siempre se realiza en los plazos establecidos.

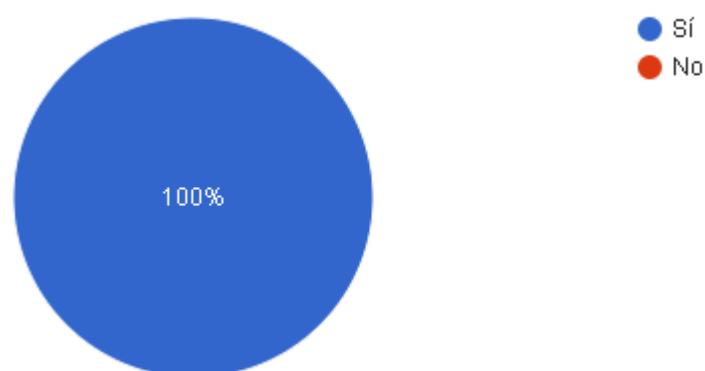
Pregunta no.5. Al solicitar cualquiera de los servicios ofrecidos por la agencia, durante el tiempo que se toma llevarlo a cabo, ¿recibió reportes sobre el estatus de su trámite?

Tabla 6 - Reporte sobre el estatus del proceso del servicio ofrecido.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	100.00%
No	0	0.00%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta realizada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 7 - Reporte sobre el estatus del proceso del servicio ofrecido.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.6).

Según el 100% de los encuestados la Agencia le brinda un reporte sobre el estatus de su proceso del servicio adquirido. Esto demuestra que la empresa está comprometida con brindar un buen servicio y que la experiencia de sus clientes sea satisfactoria.

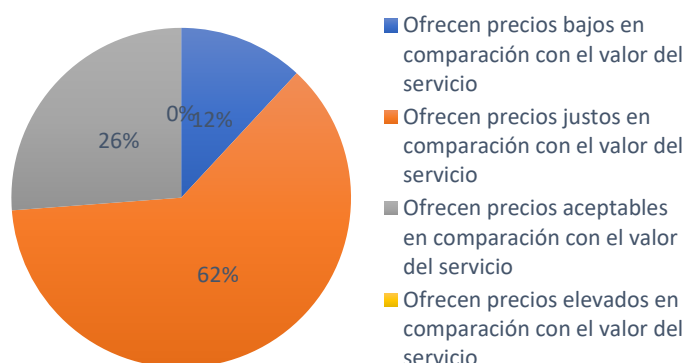
Pregunta no. 6. ¿Cómo calificaría el precio ofertado en comparación al valor de los servicios ofrecidos?

Tabla 7 - Relación precio - servicio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ofrecen precios bajos en comparación con el valor del servicio	5	12%
Ofrecen precios justos en comparación con el valor del servicio	26	62%
Ofrecen precios aceptables en comparación con el valor del servicio	11	26%
Ofrecen precios elevados en comparación con el valor del servicio	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta realizada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 8 - Relación precio - servicio.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.7).

Según el 62% de los clientes encuestados la agencia ofrece precios justos en comparación con el valor del servicio. El 26% considera que la agencia ofrece precios aceptables en comparación con el valor del servicio. Mientras que el 12% restante considera que la agencia ofrece precios bajos en comparación con el valor del del servicio.

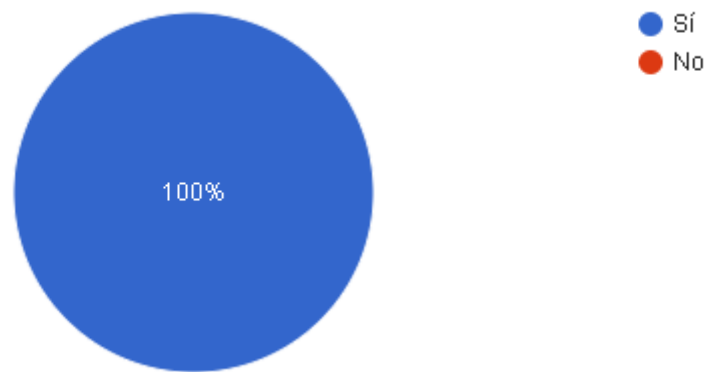
Pregunta no.7. Respecto al plazo de entrega y liberación de su mercancía, ¿la agencia cumple con las fechas estipuladas?

Tabla 8 - Plazo de entrega y liberación de mercancía de la agencia.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	100.00%
No	0	0.00%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta realizada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 9 - Plazo de entrega y liberación de mercancía de la agencia.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.8).

El 100% de los encuestados indicaron que la empresa siempre cumple con el tiempo estipulado para realizar el proceso de desaduanización y liberación de su mercancía en general. Esto indica que la gestión de la empresa es efectiva aun cuando el proceso involucra a otros actores.

Pregunta no.8. A- ¿Ha experimentado algún retraso al realizar negocios con la Agencia aduanal Rosa Rosa SRL?

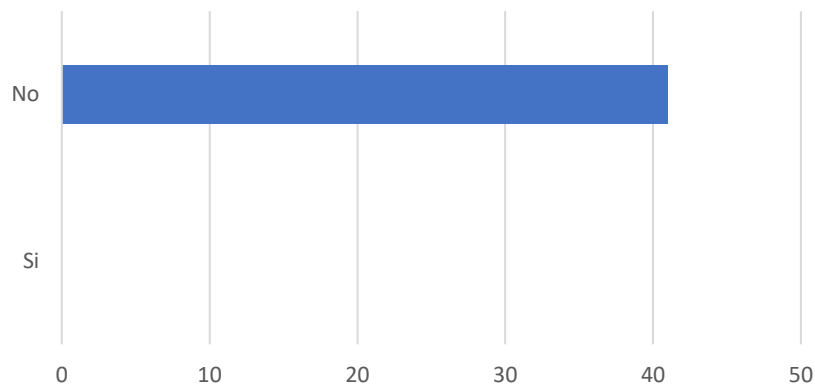
B- En caso afirmativo, ¿en qué punto del proceso experimentó el retraso o los retrasos? Especifique.

Tabla 9 - Retrasos al realizar negocios con la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.00%
No	42	100.00%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta realizada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 10 - Retrasos al realizar negocios con la empresa.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.9).

El 100% de los clientes encuestados expresó que en ningún momento experimentó retrasos al realizar negocios con la Agencia Rosa Rosa.

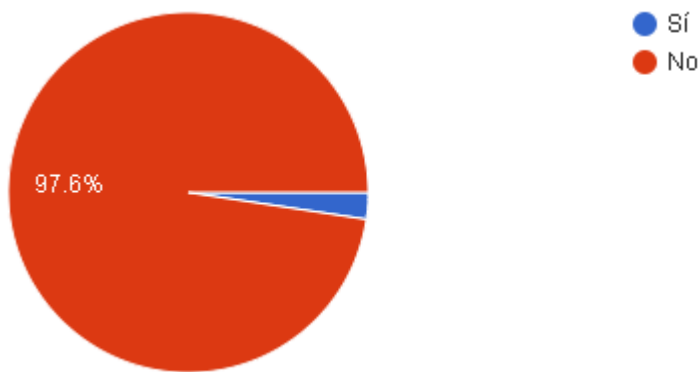
Pregunta no.9. ¿Ha tenido faltantes en las cargas manejadas por la Agencia Rosa Rosa SRL?

Tabla 10 - Faltantes en las cargas manejadas por la Agencia Rosa Rosa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	2.38%
No	41	97.62%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta realizada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 11 - Faltantes en las cargas manejadas por la Agencia Rosa Rosa.



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.10).

El 97.62% de los clientes encuestados de la Agencia Rosa Rosa nunca han experimentado faltantes en las cargas desaduanadas o manejadas por la empresa. Mientras que el 2.38% expresó si haber manifestado un faltante en el manejo de sus mercancías.

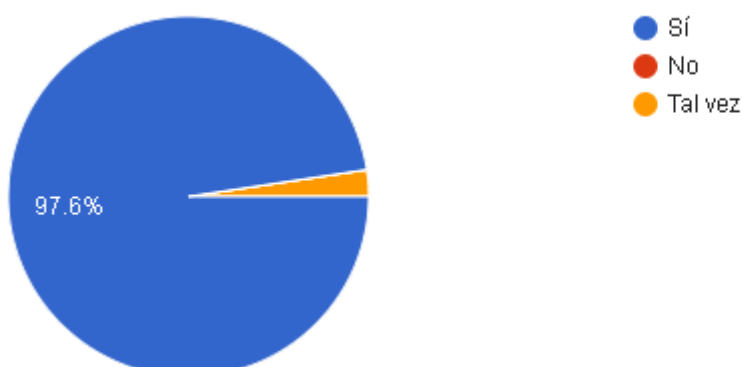
Pregunta no. 10. ¿Recomendaría los servicios de la agencia?

Tabla 11 - ¿Recomendaría los servicios de la agencia?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	97.62%
No	0	0%
Tal vez	1	2.38%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta realizada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 12 - ¿Recomendaría los servicios de la agencia?



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.11).

El 97.6% de los clientes encuestados establece que recomendaría los servicios de la empresa. Mientras que solo el 2.4% establece que tal vez recomendaría los servicios de la agencia.

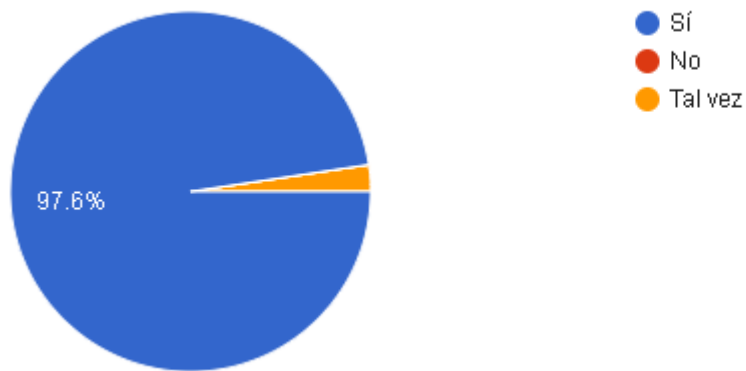
Pregunta no.11. ¿Volvería a realizar actividades comerciales con la agencia?

Tabla 12 - ¿Volvería a realizar actividades comerciales con la agencia?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	97.62%
No	0	0%
Tal vez	1	2.38%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia (Encuesta realizada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL).

Gráfico 13 - ¿Volvería a realizar actividades comerciales con la agencia?



Fuente: Elaboración propia (Tabla no.12).

El 97.6% de los clientes encuestados establece que volvería a realizar actividades comerciales con la empresa. Mientras que solo el 2.4% establece que tal vez volvería a solicitar los servicios de la agencia.

Teniendo en cuenta estos resultados, es menester de la agencia seguir reforzando lo que está bien, y establecer aquello a mejorar.

4.2. Presentación de los resultados obtenidos en las entrevistas

4.2.1. Presentación de la entrevista realizada a la propietaria y Gerente General de la Agencia Rosa Rosa, SRL.

Según la entrevista realizada a la Sra. Rosa Elba Rosa, propietaria de la agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, nos informa que la agencia ya tiene 7 años prestando servicios de desaduanización y asesorías, siempre acorde con todos los nuevos procesos y las necesidades de los clientes. La agencia cuenta con toda la tecnología necesaria para poder brindar un buen servicio y un recurso humano capacitado para realizar los procesos de desaduanización el cual se toma un tiempo promedio de 24 horas . En los años que tienen operando nunca han tenido ningún inconveniente ya sea por la presentación de documentaciones o por mercancías perdidas. (Comunicación personal, Rosa, Rosa , 2021)

A pesar de la situación actual que se está viviendo en el país a raíz de la pandemia del Covid-19, se mantuvieron todos los trabajos exitosamente, en la empresa no hubo diferencias en los servicios ofrecidos. En lo que se refiere a los procesos de desaduanización, están más rápidos, en cambio, los demás actores no, estos están más lentos, por ejemplo, las navieras no tienen equipo para dar el servicio y se queda en el despacho. Los procesos de desaduanización de mercancías deben rediseñarse, es importante que todos los actores que participan en el proceso estén acordes con las aduanas y como se puede apreciar no es así. (Comunicación personal, Rosa, Rosa , 2021)

4.2.2. Presentación de la entrevista realizada al Lic. Ransis García Sabater.

Según el Lic. Ransis García Sabater, la Dirección General de Aduanas cuenta con un riguroso control de las presentaciones a través del sistema SIGA y con la revisión de la documentación requerida atendiendo a cada uno de los procesos solicitados. La DGA también regula todo concerniente a las agencias aduanales y sus operaciones. Es importante destacar que para que las agencias de aduanas puedan operar deben de contar con una licencia emitida por resolución de la DGA, asimismo dentro de las nuevas medidas que se han adoptado, está el hecho de que deben de estar enlazadas a través de un proceso las empresas a las que los agentes de aduanas le ofrecen estos servicios. (Comunicación personal, Sabater, Ransis, 2021)

A la llegada de la pandemia del Covid-19 no se contaba con un plan de contingencia y factores como la brecha digital existente en el país afectan el desarrollo de las actividades, esto se puede evidenciar en algunos procesos en plantaciones, donde se producen productos del agro u otras que se encuentran distantes y sin acceso a las tecnologías, pero aun así se podría decir que se han optimizado los procesos en materia de despacho aduanal. Las medidas que en sentido general se han estado aplicando están relacionadas con la movilidad segura de las mercancías y protocolos en cuanto a la desinfección de las áreas de almacenamiento. El almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y en DP World Caucedo es variado, generalmente se mantiene estable las primeras semanas, pero luego varía el costo del almacenamiento. (Comunicación personal, Sabater, Ransis, 2021)

4.2.3. Presentación de la entrevista realizada a la Lic. Niurka Beato Alba.

Acorde con la entrevista realizada a la Lic. Niurka Beato Alba, nos informa que la DGA ha estado inmersa desde antes del Covid-19 en procesos de modernización, lo cual ha influido en que los estos no se vean limitados por las restricciones establecidas. También se han decretado ciertas medidas para la flexibilización de los procesos y reducir la carga económica de muchas empresas. (Comunicación personal, Beato, Niurka, 2021)

En cuanto a las declaraciones de mercancías, existe una responsabilidad delimitada entre el consignatario y el agente de aduanas, pero la aduana tiene que ver con la mercancía y la declaración de quien realice esa acción sea importador, consignatario o representante, por consiguiente, de existir irregularidades o malas prácticas en los procesos pueden ser aplicadas multas y sanciones definidas en la legislación aduanera. Dentro de las regulaciones aduanales vigentes, el tiempo límite para declarar una mercancía en la DGA libre de mora es de 10 días. En Haina Oriental, la mercancía hay que despacharla de inmediato, en caso contrario, se genera un cobro DPH el cual su tasa varía el costo de la mercancía dependiendo de diversos factores tomados en cuenta a la hora de aplicarlo. En Caucedo se otorgan 3 días de gracia. (Comunicación personal, Beato, Niurka, 2021)

Entre los errores más comunes en el proceso de desaduanización tenemos una la declaración aduanera, que pudiera ser para evadir impuestos, ya sea una mala declaración en el código arancelario, en origen, etc. (Comunicación personal, Beato, Niurka, 2021)

4.2.4. Presentación de la entrevista realizada al Lic. Rafael de los Santos.

Según lo expresado en la entrevista, el Lic. Rafael de los Santos afirmó que el SIGA, es un instrumento automatizado para el despacho aduanero de última generación, el cual sustenta una aduana facilitadora del comercio, permitiendo que todos sus procesos de despacho sean electrónicos desde la llegada de la carga hasta la salida. La implementación del SIGA fue un gran salto, se pasó de tener una aduana de firma y proceso con papel a proceso de aprobación electrónico y a una gran infraestructura tecnológica. Entre los principales beneficios o impactos que tiene el SIGA en el proceso de desaduanización podemos encontrar los Facilitación, conectividad y agilización del comercio en puertos, aeropuertos y pasos fronterizos. Actualmente, dentro del ambiente aduanero la brecha digital existente en el país no es un problema, ya que no hay un alto número de usuarios que no esté prácticamente adecuado a la tecnología debido a la fuerte competencia en el sector. (Comunicación personal, De los Santos, Rafael, 2021)

El SIGA está compuesto por módulos e instrumentos que ayudan a la ejecución de los procesos realizados como lo es la Firma Digital la cual para los documentos digitales emitidos y firmados digitalmente por una autoridad de certificación digital, prueba que dicho suscriptor es la fuente o el originador del contenido de un documento digital o mensaje de datos que incorpore su certificado asociado. La implementación de SIGA no tiene costo, pero el uso para un agente de aduana requiere un acceso con certificado digital y el mismo tiene un costo. De realizarse una mala declaración en el SIGA por parte de una agencia aduanal se cobrarán multas según la ley y la inactivación de su resolución para operar como agente si es reincidente. (Comunicación personal, De los Santos, Rafael, 2021)

4.3. Presentación del análisis general de los datos obtenidos en la encuesta y las entrevistas, según los objetivos de esta investigación

El análisis general de los resultados de esta investigación se presentará atendiendo al orden de los objetivos previamente establecidos. A continuación, se detallarán los principales descubrimientos de esta investigación, en base a la información recolectada de las entrevistas y encuestas realizadas.

Tiempo que se toma la Agencia Rosa Rosa para nacionalizar una mercancía.

Según la Sra. Rosa, la agencia se toma 24 horas en nacionalizar una mercancía. Tomando en cuenta que el proceso de desaduanización involucra a varios actores, podemos determinar que la agencia es efectiva y se adapta a los procesos implementados por la DGA y otros actores. Para validar esa información se les pregunto respecto al tema a los clientes de la agencia mediante una encuesta , y en esta el 100% expresó satisfacción con los servicios de la agencia, ya que indicaron que nunca han experimentado ningún retraso en el proceso de nacionalización de sus mercancías.

Se determinó que la gestión de la empresa y sus empleados es sumamente efectiva en el proceso de desaduanización de mercancías.

Límite de tiempo para declarar una mercancía en la DGA libre de mora.

Según la Lic. Niurka Beato, el tiempo límite para declarar una mercancía en la DGA libre de mora es de 10 días.

De acuerdo con el Art. 52 de la Ley No. 3489 el plazo para declarar la mercancía es dentro de cuatro (4) días laborables, pero mediante un acuerdo con la Dirección General de Aduanas y el sector importador llegaron a un plazo de 10 días calendario.

Esto representa una significativa ayuda para algunas importaciones que por complicaciones de la agencia o sus clientes no pudieron ser declaradas a tiempo. A pesar de esto, es recomendable que la empresa se ajuste a lo que ofrece y siga realizando un proceso óptimo en el cual la mercancía del cliente sea declarada y liberada a las 24 horas de su llegada

Emisión y liberación del Bill of Lading.

El Bill of Lading es uno de los documentos más importantes en el proceso de importación de una mercancía. Esta importancia recae en el proceso de desaduanización, pues, sin este no se pueden declarar las mercancías para poder ser nacionalizadas.

La naviera o un representante de la naviera son los encargados de su emisión y hasta que no esté pagado, este no será liberado. Y si no es liberado, la mercancía no podrá sea despachada del puerto, por lo que entorpece el proceso.

El cliente o empresa importadora es en la mayoría de los casos la que se encarga de realizar el pago a la naviera. Por lo que de su gestión depende que tan rápido será despachada su mercancía.

Tiempo que toma el almacenaje con tasa fija en Haina Oriental y DP World Caucedo.

El Lic. Ransis Sabater explicó que el almacenamiento es variado, si generalmente se mantiene estable las primeras semanas, pero luego varía el costo del almacenamiento. Podemos decir que si tu sacas una mercancía de 1-5 días la tarifa se mantiene relativamente estable, pero luego tiende a subir por semana. Esta información es sostenible para ambos puertos. En adición a esto, de acuerdo con la Lic. Niurka Beato Alba, en Haina Oriental, la mercancía hay que despacharla de inmediato. Mientras que en Caucedo te dan tres (3) días de gracia.

El Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) y las funciones de la firma digital

Según el Lic. Rafael de los Santos expresó, el SIGA es un instrumento automatizado para el despacho aduanero considerado a la fecha de su implementación como de última generación, el cual sustenta una aduana facilitadora del comercio, a la vanguardia de la modernización, que se integra en el marco de una cadena de suministro segura, permitiendo que todos sus procesos del despacho sean electrónicos desde la llegada de la carga hasta la salida.

También, manifestó que se entiende como firma digital el valor numérico agregado a un mensaje de datos asociado a procedimientos matemáticos conocidos, relacionado a la clave del texto y del iniciador del mensaje, lo que permite asegurarse de que este valor es sólo y exclusivamente recibido por la clave de iniciador y el mensaje de texto, y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de realizada la transmisión. Para los documentos digitales emitidos y firmados digitalmente por una autoridad de certificación digital, la firma digital se identifica de forma única por el período de validez del certificado. Esto prueba de que dicho suscriptor es la fuente o el originador del contenido de un documento digital o mensaje de datos que incorpore su certificado asociado. (Comunicación personal, De los Santos, Rafael, 2021)

Autoridad que otorga la licencia para operar como Agente de Aduanas y sus requisitos.

La Dirección General de Aduanas, es la autoridad encargada de otorgar dicha licencia, luego el Ministerio de Hacienda recibe el expediente contentivo de la solicitud remitido por la DGA para procesarlo.

Entre los principales requisitos para obtener esta licencia están haber realizado la capacitación básica de técnicas aduaneras impartida por el Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI). También se debe depositar una hoja de vida, demostrar solvencia económica, un certificado de no antecedentes penales y un cheque por el valor de 30 mil pesos para formalizar la inscripción.

Las consecuencias para la Agencia por una mala declaración en el SIGA.

De acuerdo con la Lic. Niurka Beato, entre las consecuencias de una mala declaración por parte de la Agencia está la pérdida del cliente y la aplicación de sanciones establecidas en la Ley. No. 3484 artículo 194 al importador responsable la mala declaración en el SIGA.

Aquí recae la importancia de mantener una capacitación constante a los empleados de la agencia ante cualquier actualización del proceso y del SIGA. De esta manera, se evitan posibles daños a la empresa.

Influencia de la capacitación del recurso humano de la empresa en los procesos de desaduanización.

Según la entrevista realizada al Lic. Ransis Sabater, la capacitación del personal es de suma importancia, ya que incrementa la productividad de este y a la rentabilidad de la empresa, por último, perfecciona el servicio al cliente.

Según el 80.95% de los clientes encuestados la Agencia Rosa Rosa brinda un servicio excelente en función de las capacidades y conocimiento de su personal. Por lo que podríamos afirmar, que el recurso humano de la empresa está lo suficientemente capacitado para ejercer sus labores, y generar un alto nivel de satisfacción en el cliente.

De conformidad con esta información, se puede determinar que es menester de la empresa seguir capacitando a su personal para mantener ese nivel de satisfacción que mantienen sus clientes sobre ellos, y a su vez incrementar ese porcentaje ante los actuales y posibles clientes.

Analizar cómo la brecha digital influye en el proceso de desaduanización.

Según las entrevistas realizadas a los Licenciados Rafael de los Santos y Ransis Sabater, la brecha digital influye en el proceso de desaduanización porque las personas se ven envueltas en un alcance limitado al mercado, con las últimas tecnologías. También expresaron que muchas personas no cuentan con presencia en la web ni en redes sociales lo que reduce innovar sus procesos.

Partiendo de esto, podemos determinar que los esfuerzos que han realizado las autoridades como la DGA para sistematizar los procesos de manera online, no podrán ser utilizados a su capacidad por la media poblacional. Así mismo, las agencias aduanales presentan problemas con clientes remotos que no manejan en su totalidad la conectividad y el envío de documentos se entorpece, esto afecta el proceso convencional de la desaduanización de mercancías.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE DESADUANIZACIÓN DE LA AGENCIA ADUANAL ROSA ROSA, SRL AÑO 2020

5.1. Propuestas de mejora para el proceso de desaduanización de la empresa

Actualmente, las empresas y sectores de producción deben generar estrategias que les permita lograr sus objetivos. Ante situaciones como una pandemia, donde todo los procesos se rediseñaron desde ir a un supermercado hasta comer en un restaurante; es menester de las empresas evaluar sus condiciones óptimas de adaptación en su entorno, incluyendo las relaciones con los actores involucrados en su cadena de valor.

Según Aiteco, “un plan de mejora es el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización”. (Aiteco Consultorias, s/f)

Para un buen ordenamiento de una propuesta de mejora, es importante plantear los objetivos que quieres alcanzar. Luego, de mano de esos objetivos se estructura la propuesta, junto a un plan de acción que permitirá alcanzar lo planteado.

Después de realizado el análisis, se determinaron los siguientes objetivos a alcanzar, para proponer un plan de acción que servirá para mejorar el proceso de desaduanización de la Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL.:

1. Incrementar el nivel de asociatividad de la empresa con los proveedores que se encuentran dentro de la cadena de valor.
2. Incrementar la cartera de clientes actuales, mediante la búsqueda activa de potenciales clientes.
3. Mejorar la imagen institucional de la empresa.
4. Establecer un mecanismo para el ordenamiento efectivo de la documentación de los clientes y de la empresa.

5.1.1. Incrementar el nivel de asociatividad de la empresa con los proveedores que se encuentran dentro de la cadena de valor.

Una de las tendencias más importantes de la actualidad es generar alianzas estratégicas con tu entorno. Esto con la finalidad de lograr un nivel de colaboración que les permita alcanzar una ventaja competitiva entre ellos.

Es por esto por lo que la Agencia Rosa Rosa, debe plantearse el ser partícipe de alianzas estratégicas con otras empresas que se encuentren dentro de su cadena de valor. Tales como, las empresas de carga, transporte terrestre, operadores logísticos, y empresas de almacenamiento y bodegaje, que brinden servicios de manejo aduanero.

Al llevar a cabo alianzas estratégicas con empresas de la cadena logística, se pueden alcanzar los siguientes beneficios:

- Añadir valor al servicio ofertado.
- Mayor agilidad en las operaciones.

- Incremento en las ventas.
- Acceso a nuevos clientes.
- Acceso a nuevas tecnologías y canales de distribución.
- Establecer buenas relaciones a largo plazo con tu entorno empresarial.

Para lograr este primer objetivo no se llevará a cabo un plan de acción, ya que realizar una alianza estratégica depende de muchos factores y es un proceso complejo y delicado. Por lo tanto, se recomienda un manejo óptimo en la búsqueda de empresas, para esto se sugiere realizarlo por medio de cinco etapas útiles en el proceso de integración de las alianzas, según Ring P. Y van de Ven. A. son las siguientes (Ring & van de Ven , 1994):

1. **Definir el alcance y propósito de la alianza:** es importante saber con exactitud que queremos alcanzar. A su vez, se debe tener claro cuáles beneficios obtendrá cada parte, destacando sus necesidades.
2. **Establecer metas:** es necesario plantear metas a corto y largo plazo tomando en cuenta que el desarrollo de una alianza se da por etapas, por lo que se deben definir prioridades por ambas partes.
3. **Implementación de la alianza:** en esta parte del proceso se ejecuta la alianza previamente negociada. A partir de este momento, es importante que la comunicación de las partes involucradas sea efectiva, a su vez se debe mantener motivado al personal involucrado, ya que de estos depende la buena gestión e inicio de la alianza.

4. **Proceso de ajuste al cambio:** desde el instante en el que la empresa decide realizar una alianza estratégica debe de condicionar y estar preparado para los posibles cambios que puedan proyectarse en la empresa, ya sea en los procesos, estructura o en su manejo.
5. **Evaluación de los resultados de la alianza:** es aconsejable que la empresa mantenga un seguimiento y evaluación constante. Esto permite determinar si se están encaminando a lograr sus objetivos.

5.1.2. Incrementar la cartera de clientes actuales, mediante la búsqueda activa de potenciales clientes.

El cliente es uno de los activos más importantes de una empresa, sin estos la subsistencia de las empresas sería nula. A su vez, es importante no sólo fidelizar a los clientes actuales, sino también crear un programa de estrategias que permita la atracción constante de posibles clientes.

Es por lo que se considera oportuno que la Agencia Rosa Rosa, genere un plan de acción para atraer a nuevos clientes a la empresa.

Plan de acción no.1 – Contratar a una persona en el área de ventas.

Es importante contratar a una persona experta y con conocimientos actualizados, que se encargará de la promoción y atracción activa de nuevos clientes. A su vez esta persona deberá llevar un control y retroalimentación con los clientes actuales, para lograr la fidelización y obtener una retroalimentación de los clientes.

A su vez, es importante que ya dentro de la empresa, se cree un programa de capacitación constante para mantener el conocimiento del personal actualizado a las nuevas tendencias.

Plan de acción no.2 – Posicionamiento web / presencia en redes sociales y páginas web.

En la era digital una empresa que no tenga presencia en la red limita sus posibilidades de captar nuevos clientes, por lo que se recomienda que la Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL, implemente su presencia en los diferentes mecanismos que sirven para la promoción y atracción de clientes, tales como Facebook, Instagram, creación de una página web, entre otros.

Dentro de lo recomendado esta:

- Crear una página web con las informaciones necesarias de la empresa y los servicios ofrecidos, a su vez es importante que se trate de mantener la relevancia en los resultados de búsqueda, con el objetivo de aparecer en los primeros resultados.
- Creación de artículos en páginas web y blogs que tengan relevancia en materia de despacho de mercancía, que direccionen a los lectores a su página web.
- Crear perfiles en redes sociales con el propósito de promocionar los servicios de la agencia e incentivar a las personas que visiten la página web.

5.1.3.Mejorar la imagen institucional de la empresa.



Fuente: Proporcionado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa.

Una estrategia muy común de las empresas de servicios es aplicar una imagen unificada y distintiva para todos los elementos tangibles, con el propósito de facilitar el reconocimiento y reforzar una imagen de marca deseada. (Lovelock, 2007). La imagen institucional debe ser atractiva al público, y reconocible para que los nuevos clientes puedan diferenciarlo de otras.

Por otro lado, no es solo la creación de la imagen lo que logrará que la empresa se encamine a sus objetivos de ventas. Una buena promoción de esa imagen es la clave de todo, esto debe llegar a los consumidores adecuados a través de las plataformas de posicionamiento web ya mencionadas.

Plan de acción no.1 – Rediseñar la imagen institucional.

Antes de contratar un diseñador es recomendable que la empresa se plantee qué imagen desea proyectar en función de sus objetivos. Se recomienda contratar un diseñador para que cree un logo institucional, el mismo logo deberá ser fresco y con colores no llamativos para la impresión de flyers o artículos promocionales.

Plan de acción no.2 – Promoción de la empresa con la nueva imagen institucional.

Ahora con una nueva imagen, es necesario implementar estrategias de promoción que complete el círculo de atracción del cliente. Se recomiendan las siguientes acciones:

- Crear material publicitario: tener este tipo de herramientas como brochures o catálogos de servicio resultan atractivos al cliente, estas representan una de las formas más útiles de promover los servicios.
- Crear recordatorios de marcas: algunos elementos como un lápiz, una libreta o un paraguas permiten que la imagen de la empresa siempre esté en la mente del cliente.

5.1.4. Establecer un mecanismo para el ordenamiento efectivo de la documentación de los clientes y de la empresa.

En el proceso de desaduanización de mercancías la documentación es el elemento más importante. Los documentos que el cliente le da a la empresa para realizar el gestionamiento aduanero deben manejarse de la manera más eficaz posible. De la misma manera, la organización de estos determina la rapidez del proceso.

En la actualidad, las soluciones tecnológicas son un mecanismo efectivo para el manejo de información y el control de calidad, por esto es necesario que la Agencia Aduanal Rosa Rosa, SRL., implemente una base de datos de los clientes actuales con toda su documentación y de los potenciales clientes.

“Una base de datos de clientes es un conjunto organizado de información exhaustiva sobre clientes individuales reales o potenciales que está actualizada, es accesible y manipulable para conseguir propósitos de marketing” (Kotler & Lane, 2006)

La administración de base de datos es una estrategia de negocio que permite identificar, atraer y retener a los clientes con procesos de seguimiento que conlleven a satisfacer las necesidades actuales y conocer las necesidades potenciales de los mismos, lo que se intenta es fidelizar y fortalecer las relaciones con los clientes. Las bases de datos usualmente tienen información relacionada de los clientes como nombre, dirección, teléfono, últimas transacciones realizadas, calidad del servicio prestado, entre otros, todo con el fin de que la empresa pueda analizar y sacarle el mejor provecho a esta información y se convierta en una ventaja competitiva. (Londoño Franco, Moreno Santos, & Zuluaga Eraso , 2013, pág. 72)

Crear una base de datos le permitirá a Agencia Aduanal Rosa Rosa lograr lo siguiente:

- Organizar la documentación y transacción realizada a cada cliente incluyendo documentos de importación, facturas, entre otros.
- Recolectar la información de los clientes y procesar los datos para la toma de decisiones.
- Mantener la información actualizada, lo que permitirá mayor rapidez en su ordenamiento.

Plan de acción no.1 – Adquirir un software.

La empresa puede adquirir un software que le permita organizar la información de los clientes de manera más efectiva y rápida, según Londoño Franco, Moreno Santos, & Zuluaga Eraso (2013), algunos de estos son:

- Microsoft SQL Server
- Microsoft Access
- My SQL
- InterBase
- Oracle
- DBase
- Microsoft Excel
- Entre otros.

CONCLUSIONES

Sin lugar a duda las agencias aduanales juegan un papel significativo en la facilitación del comercio internacional, por lo que el análisis de sus procesos mediante investigaciones como esta es de vital importancia para las mismas. El presente estudio se enfocó principalmente en el análisis del proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL., mediante la cual se dio a conocer de una manera más clara el estado de la agencia y por medio de la información recolectada en encuestas y entrevistas realizadas a expertos en el área, y a directivos de la agencia se respondieron las diversas interrogantes planteadas al principio de la investigación. Esas respuestas llevaron a un análisis, que permitió que se llegaran a las siguientes conclusiones:

- Mediante la implementación de una propuesta de mejora del proceso de desaduanización de la agencia se agilizan los procesos y se genera una reducción de tiempo y costos, al mismo tiempo que se mejoran los servicios para la satisfacción del cliente.
- El tiempo que toma la Agencia para nacionalizar una mercancía es de 24 horas.
- Según las regulaciones vigentes de la DGA el tiempo límite para declarar una mercancía en la DGA libre de mora es de 10 días.

- Los responsables de la emisión del Bill of Lading son las navieras o un representante de la naviera. Este documento es liberado mediante el pago de este, de no ser así la mercancía no podrá ser despachada del puerto.
- El tiempo que toma el almacenaje en el puerto con una tasa fija es variado, generalmente se mantiene estable las primeras semanas, pero luego varía el costo, esto también depende del puerto. En el puerto de Haina Oriental generalmente la mercancía se despacha de inmediato mientras que en Caucedo son otorgados tres (3) días de gracia.
- El SIGA es un instrumento automatizado para el despacho aduanero de última generación, que se integra en el marco de una cadena de suministro segura, permitiendo que todos sus procesos del despacho sean electrónicos desde la llegada de la carga hasta la salida. Uno de los instrumentos que emplea en sus procesos es la Firma Digital la cual para los documentos digitales emitidos y firmados digitalmente por una autoridad de certificación digital, prueba que dicho suscriptor es la fuente o el originador del contenido de un documento digital o mensaje de datos que incorpore su certificado asociado.
- La autoridad encargada de otorgar la licencia para operar como Agente de Aduanas es la Dirección General de Aduanas. Entre los principales

requisitos para obtener la licencia están haber realizado la capacitación básica de técnicas aduaneras impartida por el Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI) al mismo tiempo que se debe depositar una hoja de vida, demostrar solvencia económica, un certificado de no antecedentes penales y un cheque por el valor de 30 mil pesos para formalizar la inscripción.

- Según las regulaciones vigentes las consecuencias por una mala declaración en el SIGA van desde el cobro de multas según la ley a la inactivación de su resolución para operar como agente si es reincidente, lo cual afecta en gran manera el proceso de desaduanización, ocasionando pérdidas tanto para el cliente como para la empresa.

RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que tiene esta investigación para la agencia y en función de los resultados obtenidos se formulan algunas recomendaciones a aplicarse tanto para el personal de la Agencia como para los procesos realizados en la misma, con el fin de lograr una considerable mejora en los procesos.

- Realizar estrategias y gestiones para construir y conservar buenas relaciones con los clientes actuales con el fin de equilibrar y/o aumentar las actividades comerciales de la agencia.
- Ser miembro / Pertenecer a la Asociación Dominicana de Agentes de Aduanas (ADAA).
- Mantenerse al tanto de la situación en el mercado, enfocándose tanto de los clientes como de la competencia, para de esta manera crear estrategias que permitan mejorar constantemente los procesos realizados en la agencia y así brindar un excelente servicio.
- Dar seguimiento a todas las estrategias implementadas por medio de indicadores de gestión que permitan evaluar el impacto de estas y sirvan como fuente de retroalimentación para realizar ajustes de ser necesarios.

- Participar en congresos internacionales para operadores económicos autorizados aduaneros y logísticos o congresos relacionados, para mantenerse actualizados, obtener nuevos conocimientos en el área e incluso aprender cómo se desenvuelven los procesos en otros países.
- Implementar una plataforma especializada en la gestión de pagos electrónicos dentro de la página web por crear de la agencia para facilitar a los clientes el pago de los servicios obtenidos.

BIBLIOGRAFÍA

DDV Asesores. (4 de Julio de 2011). *DDV Asesores*. Recuperado el 16 de febrero de 2021, de <http://ddvasesores.com/?p=2595#:~:text=Es%20el%20Certificado%20extendido%20por,origen%20animal%20en%20%C3%A9l%20consignadas.>

ADN-MOPC. (2013). *Normativa para el Transporte de Carga y Vehículos Comerciales*.

Agencia Técnica Aduanal Carlos Nouel. (s.f.). Obtenido de Agencia Tecnica: <https://www.agenciatecnica.com/arancel-de-importacion/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20el%20arancel%20de,comercio%20internacional%20con%20Rep%C3%BAblica%20Dominicana.&text=El%20arancel%20incrementa%20el%20coste,cero%20para%20las%20exportaciones%20nacionales.>

Agencia Técnica Aduanal Carlos Nouel & Asoc. S.R.L. (s.f.). Obtenido de <https://www.agenciatecnica.com/nosotros/>

Agencia Técnica Aduanal Carlos Nouel. (s/f). Obtenido de Agencia Tecnica: <https://www.agenciatecnica.com/arancel-de-importacion/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20el%20arancel%20de,comercio%20internacional%20con%20Rep%C3%BAblica%20Dominicana.&text=El%20arancel%20incrementa%20el%20coste,cero%20para%20las%20exportaciones%20nacionales.>

Aiteco Consultorias. (s/f). *Aiteco*. Recuperado el 5 de marzo de 2021, de <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>

- Arias, G. L. (2008). Santo Domingo : Editora Corripio .
- Asociación Naviera. (s/f). *ANRD*. Obtenido de <https://asociacionavieros.com/es/historia/>
- Autoridad Portuaria . (2018).
- Banco Interamericano de Desarrollo . (2013). *Aspectos de la gestión aduanera en los procesos de integración territorial*.
- Beato Alba, N. (7 de Diciembre de 2016). *Aduanas digital*. Obtenido de Diario digital de la dirección General de Aduanas: <https://aduanasdigital.gob.do/2016/12/07/aforo-de-mercancia/>
- Ceballos, A. (2012). *Comercio y Aduanas*. Obtenido de <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>
- Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana. (s/f). *CEIRD*. Recuperado el 2 de octubre de 2020, de <https://www.ceird.gob.do/Documentos/guia-de-documentos-practicos-para-exportar.pdf>
- Código Aduanero, Artículo 142. (s.f.). *Aduanas.GUV*. Obtenido de <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2542/8/innova.front/contenedores-definicion.html>
- Cohetero, L. T. (2015). *Informe de competencias y actividades desarrolladas en una Agencia Aduanal* .
- Constantin Căruntu & Mihaela Loredana Lăpăduși. (2010). *Complex Issues regarding the Role and Importance of Internationally Codified Rules and Incoterms*.

Convenio de las Naciones Unidas sobre el transporte marítimo de las mercancías.

(1978). Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/transport/hamburg/hamburg_rules_s.pdf

Datos Abiertos Gob RD. (2015). *Datos Abiertos Gob RD*. Recuperado el 02 de 02 de 2021, de <http://datos.gob.do/organization/about/autoridad-portuaria-dominicana>

Diario Libre . (14 de Julio de 2017). *Diario Libre* . Recuperado el 27 de Febrero de 2021, de <https://www.diariolibre.com/opinion/en-directo/el-comercio-exterior-dominicano-NK7628197>

Dirección General de Aduanas. (Agosto de 2015). *Manual de Servicio al Usuario Externo*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://siga.aduanas.gob.do/transparencia/files/servicios/Servicios-Generales.pdf>

Dirección General de Aduanas. (2015). *Servicios dominicana*. (Portal de gobierno electronico de la República Dominicana.) Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <http://www.servicios.dominicana.gob.do/servicio.php?id=1729>

Dirección General de Aduanas. (2017). *DGA*. Obtenido de <https://www.aduanas.gob.do/media/3464/procedimiento-registro-servicios-aduanales.pdf>

Dirección General de Aduanas. (2018). *Dirección General de Aduanas*. Recuperado el 1 de 10 de 2020, de <https://www.aduanas.gob.do/nosotros/quienes-somos/>

- Dirección General de Aduanas. (2018). *Dirección General de Aduanas*. Recuperado el 2 de Febrero de 2021, de <https://www.aduanas.gob.do/nosotros/quienes-somos/>
- Dirección General de Aduanas. (2018). *Procedimiento de registro para servicios aduanales*.
- Dirección General de Aduanas. (18 de Marzo de 2020). *Dirección General de Aduanas*. (Gerencia de Comunicaciones DGA) Recuperado el 2 de 10 de 2020, de <https://www.aduanas.gob.do/noticias/aduanas-aclara-operaciones-importaciones-y-exportaciones/>
- Dirección General de Aduanas. (s/f). *dominicana.go.do*. Recuperado el 2 de octubre de 2020, de <http://dominicana.gob.do/index.php/component/k2/item/98-sistema-integrado-de-gestion-aduanera>
- DP WORLD CAUCEDO. (s.f.). Obtenido de <https://caucedo.com/>
- DP World Caucedo. (marzo de 2020). *DP World Caucedo*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <https://caucedo.com/blog/2020/03/23/autoridad-portuaria-y-dp-world-caucedo-anuncian-medidas-para-garantizar-abastecimiento-durante-pandemia-del-covid-19/>
- Feliz Del Valle, A. R., Cando Velásquez, D. P., & Lorenzo Grullon, R. Y. (2009). Situación de las importaciones de Textiles Desde Estados Unidos a República Dominicana, a Partir de la Entrada en Vigencia del DR-CAFTA. *Monografía*. Universidad APEC, Santo Domingo, República Dominicana. Obtenido de

https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/CM_CI_DER_01_2009_AV1077.pdf

Global Negotiator. (2021). *Certificado fitosanitario*. Recuperado el 16 de Febrero de 2021, de Global Negotiator: <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/certificado-fitosanitario/>

Global Transport and Logistics. (2020). *Despacho de Aduanas en República Dominicana*.

Grado Cero Prensa, José Álvarez de Cienfuegos . (4 de Marzo de 2018). *Grado Cero Prensa*. Recuperado el 16 de Febrero de 2021, de <https://gradoceroprensa.wordpress.com/2018/03/04/el-impuesto-y-la-importancia-de-la-epoca-de-pago/>

Grainger, A. (2007). *Trade Facilitation Review*. Obtenido de https://tradefacilitation.co.uk/papers/AGrainger_TradeFacilitation_Review

Grupo EI. (30 de Marzo de 2019). *¿Que es una agencia aduanal?* Recuperado el 2 de Febrero de 2021, de <https://blog.grupoei.com.mx/que-es-agencia-aduanal>

Haina International Terminals . (8 de Octubre de 2018). *HIT*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <https://hit.com.do/haina-international-terminals-registra-el-mayor-transito-de-buques-de-republica-dominicana/>

Haina International Terminals. (28 de Mayo de 2020). *HIT*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <https://hit.com.do/puerto-rio-haina-sigue-operando-para-garantizar-el-abastecimiento/>

HIT Puerto Río Haina. (s.f.). Obtenido de <https://hit.com.do/solicitud-de-verificacion/>

- Hoy. (2004). *HOY Digital*. Obtenido de <https://hoy.com.do/costo-de-desaduanizacion-en-rd-es-de-los-mas-caros-del-mundo/>
- Instituto Dominicano de Telecomunicaciones . (2002). *Indotel* . Obtenido de <https://www.indotel.gob.do/telecomunicaciones/firma-digital/firma-digital/>
- Kotler , P., & Lane, K. (2006). *Dirección de marketing* (Vol. 12a edición.). Pearson Prentice Hall.
- Lagares y Asociados, S.R.L . (s.f.). Obtenido de https://www.agencialagares.com/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=4&Itemid=939
- Law Insider. (2021). Recuperado el 16 de Febrero de 2021, de <https://www.lawinsider.com/dictionary/no-objection-certificate-noc>
- Listin Diario. (24 de 11 de 2016). *Listin Diario*. Recuperado el 2 de 10 de 2020, de <https://listindiario.com/economia/2016/11/24/444502/aduanas-busca-ampliar-la-facilitacion-del-comercio-transfronterizo>
- Logycom, L. d. (7 de Octubre de 2020). *Logycom, Logística del comercio exterior*. Recuperado el 16 de Febrero de 2021, de <https://www.logycom.mx/blog/manifestacion-de-valor-fundamentos-importacion>
- Londoño Franco, J. D., Moreno Santos, J. C., & Zuluaga Eraso , D. M. (2013). Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de las estrategias comerciales para la empresa HAYDEAR LTDA en Bogotá D.C. (*Trabajo de grado*). Universidad del Rosario, Bogotá.
- López, S. L. (2018). *MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA AGENCIA ADUANAL PASQUEL HERMANOS CENTRO, S.C.*

- Lovelock, C. (2007). *Marketing de Servicios* (Vol. Sexta). Pearson Educación.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados (5ta ed.)*. México: Pearson Educación.
- Medina, D. (03 de Septiembre de 2015). *Asociacion Navieros*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2020, de <https://asociacionnavieros.com/wp-content/uploads/2017/03/centros-logisticos-decreto-262-15.pdf>
- Ministerio de Agricultura de la República Dominicana. (s.f.). Recuperado el 18 de febrero de 2021, de Agricultura: <http://agricultura.gob.do/servicios/informacion-sobre-procedimientos-para-la-importacion-de-productos-y-sub-productos-de-origen-vegetal/>
- Ministerio de Hacienda . (2008).
- Ministerio de Hacienda . (2015). *Dirección General de Adunas*. Obtenido de <https://siga.aduanas.gob.do/transparencia/files/servicios/Servicios-Generales.pdf>
- Ministerio de Hacienda. (2018). *Dirección General de Aduanas*. Recuperado el 2020, de https://www.aduanas.gob.do/media/3767/111-2018_modificacion_requisitos_autorizacion_licencia.pdf
- Ministerio de Hacienda. (2019). *“NORMA QUE REGULA EL PROCESO DE MERCANCÍAS”*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://www.aduanas.gob.do/media/12579/norma-02-2019-exportaciones.pdf>
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *OPTIC*.

- Páez, G. (2020). *Economipedia*. Recuperado el 16 de Febrero de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/partida-arancelaria.html>
- Pellano, & Herrera. (24 de Julio de 2015). *P&H*. Obtenido de <http://www.phlaw.com/es/publicacion/410/valoracion-mercancias-en-aduanas>
- Pezzano, J. (29 de Diciembre de 2014). *El Jurista*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://www.eljurista.eu/2014/12/29/el-bill-of-lading-concepto-y-funciones/>
- Red Nacional de Transporte Terrestre, R. (2020). *Registro para transportistas*.
- Ring, P., & van de Ven , A. (1994). *Developmental Processes of Cooperative Inteorganizational Relationships* (Vol. 19). Tha Academy od Management Review. Recuperado el 08 de marzo de 2021
- Rojas, C. (2017). Navieras: el transporte de carga que avanza contra viento y marea. *Revista de logistica*.
- Sampieri, R., Collado , C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Sansoucí, Puerto de Santo Domingo. (s/f). *Sansoucí*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://www.sansouci.com.do/index.php/puerto/sansouci-puerto-de-santo-domingo/>
- TD Bonded Warehouse. (s/f). *TD Bonded Warehouse S.A.S*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2020, de <http://tdbonded.com/nosotros/>

ANEXOS

Anexo no.1 – Encuesta aplicada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa.

Encuesta de satisfacción al cliente, implementada a los clientes de la Agencia Rosa Rosa, SRL.

La presente encuesta se realiza con el propósito de conocer las percepciones y medir niveles de satisfacción de los clientes de la empresa, así como recopilar información concreta. De igual manera también recibir sugerencias sobre lo que se podría hacer para resolver los problemas identificados.

1. ¿Le es fácil comunicarse vía telefónica o por correo con la Agencia aduanal Rosa Rosa SRL?

- a) Siempre
- b) Algunas veces
- c) Pocas veces
- d) Nunca

2. ¿Cómo calificaría el servicio y el nivel de conocimiento del personal de la agencia?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente

3. ¿Cómo calificaría el nivel de servicio al cliente presencial ofrecido por la Agencia aduanal Rosa Rosa SRL?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente

4. ¿Usted considera que la entrega de documentación como las facturas se realizan en los plazos de tiempo prometidos? / plazos de tiempo prudentes?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

5. Al solicitar cualquiera de los servicios ofrecidos por la agencia, durante el tiempo que se toma llevarlo a cabo, ¿recibió reportes sobre el estatus de su trámite?

- a) Si
- b) No

6. ¿Cómo calificaría el precio ofertado en comparación al valor de los servicios ofrecidos?

- a) Ofrecen precios bajos en comparación con el valor del servicio
- b) Ofrecen precios justos en comparación con el valor del servicio
- c) Ofrecen precios aceptables en comparación con el valor del servicio
- d) Ofrecen precios elevados en comparación con el valor del servicio

7. Respecto al plazo de entrega y liberación de su mercancía, ¿la agencia cumple con las fechas estipuladas?

- a) Si
- b) No

8. A- ¿Ha experimentado algún retraso al realizar negocios con la Agencia aduanal Rosa Rosa SRL?

- a) Si
- b) No

B- En caso afirmativo, ¿en qué punto del proceso experimentó el retraso o los retrasos? Especifique.

9. ¿Ha tenido faltantes en las cargas manejadas por la Agencia Rosa Rosa SRL?

- a) Si
- b) No

10. ¿Recomendaría los servicios de la agencia?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

11. ¿Volvería a realizar actividades comerciales con la agencia?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

Anexo no.2 – Entrevista a la propietaria y gerente general de la Agencia Rosa Rosa.

Entrevista a la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL (entrevistada el 27 de enero del 2021).

Este cuestionario muestra las preguntas que se realizaron a la Sra. Rosa Elba Rosa, gerente general y propietaria de la empresa Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, con el objetivo de obtener el panorama de la empresa con respecto a sus procesos y desarrollo de sus labores.

1- ¿Qué servicios ofrece la empresa?

Desaduanización y asesorías.

2- ¿Cuántos años lleva operando?

Siete años.

3- ¿Cuáles son los puntos fuertes de la empresa? ¿Cuáles son los puntos débiles?

Somos muy persistentes en el trabajo que realizamos sin desestimar esfuerzos. Por otro lado, considero que nuestros puntos débiles recaen cuando por terceros no podemos cumplir nuestros objetivos aún realizado todo el esfuerzo.

4- ¿La empresa cumplió con sus objetivos planteados para el año 2020?

¿Si su respuesta es no, Por qué?

Si la respuesta es positiva, ¿cuáles fueron esos logros?

Si, se mantuvieron todos los trabajos exitosamente a pesar de la pandemia, para nuestra empresa no hubo diferencias en nuestros servicios.

5- ¿Cuál es la mayor competencia de la empresa?

En la actualidad existen muchas personas que al igual que yo, decidieron independizarse. Cada día más las agencias aduanales se expanden. Por otro lado, las navieras están comenzando a realizar operaciones que generalmente las hacía un agente aduanal, por lo que la competencia cada vez es mayor.

6- ¿Qué se hace para destacarse ante sus competidores?

La honestidad y responsabilidad en cada servicio que ofrecemos.

7- ¿Cuántas personas conforman el grupo de trabajo?

Tres (3) personas fijas, y en cada puerto tenemos cinco (5) personas que colaboran con nosotros de manera externa por paga por trabajo.

8- ¿Cuál es el nivel de capacitación del recursos humano dentro de la empresa?

La Gerente General es abogada y cuenta con una carpeta de cursos realizados dentro y fuera del país en materia de logística. Por otro lado, la gerente administrativa ha realizado varios cursos, entre ellos, técnico de aduanas y es estudiante de término de la carrera negocios internacionales.

9- ¿Cómo se mide la productividad del personal de la empresa?

Nuestro personal da todo su esfuerzo y capacidad de conocimiento para realizar sus labores.

10-¿Utilizan proveedores outsourcing? Si la respuesta es positiva, ¿Cuáles son?

No.

11-¿Cuál es el nivel de asociatividad de la empresa con otras empresas similares o instituciones?

Con mis colegas llevamos buena relación y cordialidad.

12-¿Se cuenta con los recursos económicos y materiales necesarios para realizar sus operaciones?

Tenemos recursos económicos y de materiales para ofrecerle a nuestros clientes y brindar un mejor servicios.

13-¿La empresa cuenta con un presupuesto ajustado? Si la respuesta es sí, ¿Cómo son destinados los recursos a las diferentes necesidades de la empresa ? No.

14- ¿Cuáles son las razones por la que una persona utiliza a una agencia aduanal para desaduanizar sus mercancías?

Por seguridad del conocimiento de los procesos y porque tiene un domicilio jurídico. Además, los servicios son garantizados con un agente de aduanas autorizado ante la Dirección General de Aduanas.

15-¿Cuál es el proceso de desaduanización de mercancías en términos generales?

El consignatario de una mercancía nos entrega los documentos necesarios para llevar a cabo el proceso, tales como: facturas comerciales, el BL original cuando se trata de mercancías y el título original y BL cuando se trata de vehículos. De ahí en adelante, la agencia se encarga de todo el proceso interno de aduanas y de los puertos.

Primero, se procede a declarar la mercancía en el sistema de aduanas (SIGA). Luego, se hace la solicitud de verificación física, para que luego el aforador proceda a la verificación y valorización de la mercancía, ya listo procedemos al pago de impuestos. Después, el transportista procede a ser parte del despacho y ahí se concluye la operación.

Si el despacho es expreso solo se realiza la verificación documental y se procede al despacho. En el caso de los vehículos se verifica físicamente para chequear que todo esté de acuerdo con lo declarado.

16-¿Cree que los procesos de desaduanización de mercancías son adecuados o necesitan rediseñarse?

Deben rediseñarse, por ejemplo, es importante que todos los actores que participan en el proceso estén acordes con las aduanas y no es así.

17-¿Cuáles son los principales factores que están afectando el proceso de desaduanización de la empresa?

Principalmente las navieras que nunca tienen sus equipos disponibles para dar el servicios.

18-Desde su punto de vista, ¿Cuáles son las perspectivas de cómo las autoridades pertinentes han manejado el proceso de desaduanización a raíz del Covid- 19?

Bueno las aduanas se han manejado bien en sus procesos y servicios. Los demás actores han tenido fallas en los servicios por tener minoría en su personal, y la nueva forma de trabajo

19-¿Cree que el Covid ha sido un punto de partida en la cual se han mejorado o empeorado los procesos de desaduanización?

En lo que se refiere al proceso concerniente a Aduanas estos si han mejorado , están más rápidos. En lo que concierne a los demás actores no, estos están más lentos. Por ejemplo, las navieras no tienen equipo para dar el servicio y se queda en el despacho.

20-¿Cómo y cuándo el cliente realiza el primer contacto con la empresa?

Siempre es por recomendación de otros clientes de nuestra compañía.

21-¿Cuál es el tiempo promedio que se toma desaduanizar una mercancía, luego de que el cliente haya hecho contacto con la empresa?

En nuestro caso 24 horas.

22-¿Con qué tecnología cuenta la empresa para realizar los procesos de desaduanización?

Computadoras, internet y todo lo necesario para poder brindar un buen servicio.

23- ¿La empresa cuenta con una plataforma en la cual el cliente deposita y llena todos sus documentos de manera online?

No una página web, pero los clientes realizan sus depósitos en la cuenta empresarial para realizar sus pagos, y otros prefieren realizar sus pagos ellos mismos y la agencia les provee el pin.

24-¿Cuáles métodos y vías de pago aceptan?

Transferencias y pin de pagos.

25-¿Quién es el encargado de pagar los impuestos, el cliente o la agencia?

La agencia se encarga de los pagos de todos los servicios.

26-¿Qué pasa si los documentos emitidos por la empresa son rechazados por Aduanas?

En lo que llevamos realizando los servicios todavía la Aduanas no han rechazado ningún documento presentado en la declaración de nuestros clientes.

27-¿Cuenta la empresa con un plan a futuro para mejorar sus sistemas de información con el objetivo de eficientizar los procesos?

Claro, estamos siempre acorde con todos los procesos nuevos para poder mejorar nuestros servicios.

28-¿Cuenta la empresa con las herramientas para medir el nivel de satisfacción de sus clientes?

Nuestra compañía lleva socialización con nuestros clientes para saber si nuestros servicios son eficientes de acuerdo con sus necesidades.

29-¿Existen políticas de protección o cuidado al cliente en caso de haberse realizado un mal proceso?

Nuestra compañía tiene mucho cuidado al momento de declarar una mercancía, esto no quiere decir que quizás se pudiera cometer un error. Pero, en ese caso asumiríamos todas las responsabilidades para solucionarlo.

30-¿Han tenido inconvenientes con mercancías que se han perdido?

¿Qué proceso se realiza para la reclamación?

No, nunca hemos pasado por esa situación.

Anexo no.3 – Fotografía de la entrevista con la propietaria y gerente general de la Agencia Aduanal Rosa Rosa.

Las siguientes imágenes representan el momento en el que se realizó la entrevista a la Sra. Rosa Elba Rosa. Misma fue realizada en las instalaciones de la Agencia por su hija y también gerente administrativa Elba Cuevas.



Fuente: propia.

Anexo no.4 - Entrevista al Lic. Ransis García Sabater.

Entrevista al Lic. Ransis García Sabater (realizada el 17 de febrero del año 2021)

En el presente cuestionario se muestran las respuestas que se realizaron al Lic. Ransis García Sabater, experto en procesos de exportaciones e importaciones, logística internacional, procesos aduanales, desarrollo de marcas a nivel global, marketing internacional, diseño organizacional y en sistemas integrados de gestión y de la calidad.

Basados en su amplia experiencia laboral y profesional en el área aduanera consideramos que sería una gran contribución para esta investigación contar con información basados en su opinión experta.

1. ¿Cuáles son las principales medidas tomadas por la DGA para controlar su gestión y organización en los procesos de desaduanización en los distintos puertos del país?

Bueno, básicamente dentro de las medidas que la Dirección General de Aduanas establece para controlar los procesos en los puertos está el riguroso control de las presentaciones a través del sistema SIGA, y la revisión de la documentación requerida atendiendo a cada uno de los procesos solicitados, tomando en consideración el régimen aduanero al que se acoge los importadores.

2. ¿Cuáles son las principales medidas que ha tomado la DGA que afectan directamente a las diversas agencias aduanales que laboran actualmente a través de los diferentes puertos del país?

Bueno, es conocimiento de ustedes que para que las agencias de aduanas puedan operar deben de contar con una licencia a tal efecto emitida por resolución de la Dirección General de Aduanas, es decir, que para yo poder operar como agente de aduanas como empresa primero debo de estar registrado ante la DGA. Ahora, dentro de las medidas que se han adoptado, está el hecho de que deben de estar a través de un proceso enlazadas las empresas a las que los agentes de aduanas y ofrecen estos servicios. Se debe de llenar un formulario que vincula a la empresa con la agencia de aduanas, para que la agencia de aduanas pueda operar en nombre de la empresa que está haciendo la gestión.

3. En el mismo orden, dada su experiencia hasta el momento con el COVID-19, ¿Qué estrategias de continuidad de las actividades comerciales específicamente el almacenaje durante esta crisis se está comúnmente aplicando y cuales usted recomienda?

Básicamente en cuanto al COVID y el almacenamiento de mercancías, las medidas que en sentido general se han estado aplicando están relacionadas con la movilidad segura de las mercancías, que bajaron los flujos ya están volviendo subir debido a ciertos puntos de regularización que se han suscitado. Sin embargo, se han establecido protocolos en cuanto a la desinfección de las áreas de almacenamiento, se han establecido

mecanismos que buscan precisamente el control de la inocuidad de las mercancías aun sean mercancías que no van a ser para el consumo humano, se ha solicitado que todas las áreas estén desinfectadas, así como también, el uso de mascarillas y guantes de manera obligatoria, entre otras.

En un principio no se contaba con un plan de contingencia, también se empezó a reducir el inventario de ciertas mercancías en los almacenes; y esto facilitó en primera entrada que se estableciera un plan de contingencia para tratar los almacenes. Tampoco es recomendable que una mercancía dure más tiempo en el almacén.

4. Partiendo de su respuesta a la pregunta anterior, ¿Considera usted que los procesos de desaduanización están siendo óptimos a partir de las medidas implementadas por el COVID-19?

Bueno, se están haciendo esfuerzos hasta el efecto. Se han tomado medidas en materias de despacho aduanales, que no se debe destinar más de 24 horas para que una mercancía sea despachada. Se puede decir que sí, que se han optimizado los procesos.

5. Hablando de manera general, ¿Cuál es el tiempo que se toma el almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y en DP World Caucedo?

El almacenamiento es variado, si generalmente se mantiene estable las primeras semanas, pero luego varía el costo del almacenamiento. Podemos decir que si tu sacas una mercancía de 1-5 días la tarifa se mantiene relativamente estable, pero luego tiende a subir por semana. Esta información es sostenible para ambos puertos.

6. ¿Cuál es el impacto que tiene el nivel de capacitación del recurso humano de las agencias aduanales en el proceso de la desaduanización actualmente?

Todo parte de la educación, entonces si no se capacita al personal yo diría que el impacto más que alto es neurálgico, ya que sin capacitación nadie puede hacer su trabajo

7. ¿Considera que la brecha digital existente en el país tiene algún tipo de influencia negativa en el proceso de desaduanización de mercancías?

Si, básicamente la brecha digital no se evidencia de manera directa en los procesos en el muelle porque tienen conexión, ni se evidencia en los procesos de las oficinas de aduanas. Pero, obviamente la brecha digital que se refiere a la falta de conectividad que tienen ciertos individuos en la sociedad, se evidencia en República Dominicana porque hay lugares donde

no hay una conectividad aceptada. Hay personas que no tienen ese acceso y tienen que trasladarse, eso implica el aumento de costo y pérdida de tiempo. Y en efecto se puede evidenciar la brecha digital en algunos procesos en plantaciones, donde se producen productos del agro u otras que se encuentran distantes.

Anexo no.5 – Entrevista a la Lic. Niurka Beato Alba.

Este cuestionario muestra las preguntas que se realizaron a la Lic. Niurka Beato Alba en fecha del 20 de febrero del año 2021, mediante una entrevista telefónica. Niurka es la actual coordinadora administrativa de la Dirección General de Aduanas. A su vez, también ejerce el cargo de consultoría jurídica de la misma institución. Su vasta experiencia en el área aduanera la convierte en perfecta candidata para ser partícipe en la investigación.

El propósito de esta entrevista es recolectar información experta para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

1. ¿Qué está haciendo la DGA para controlar su gestión y organización en los procesos de desaduanización en los distintos puertos del país ante la situación del Covid-19?

Bueno, la DGA ha estado inmersa desde antes del Covid-19 en procesos de modernización, dentro de estos se puede enfocar la digitalización de los procesos, es tanto así que desde el año 2007 se cuenta con la plataforma informática del SIGA, la cual permite mediante el acceso que se brinda por el dominio otorgado y el perfil autorizado poder declarar la mercancía en línea, o sea que el Covid-19 no ha causado estragos en los procesos, ahora bien, en función de la aplicación de algunas actividades, se generaron avisos para ciertas mercancías las cuales correspondían al numeral del artículo 52 sobre la declaración tardía, se manejó el tema del no cobro del

1% para las exportaciones acogidas por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes y una serie de facilidades que fueron otorgadas tomando en consideración la crisis sanitarias que ha repercutido a la economía nacional y global.

2. Dentro de las regulaciones aduanales vigentes, ¿Cuál es el tiempo límite para declarar una mercancía en la DGA libre de mora?

Dentro de las regulaciones aduanales vigentes, el tiempo límite para declarar una mercancía en la DGA libre de mora es de 10 días.

3. ¿Cuáles son las consecuencias para la agencia aduanal por una mala declaración en el SIGA?

Bueno, hay una responsabilidad delimitada entre el consignatario y el agente de aduanas pero la aduana tiene que ver con la mercancía y la declaración de quien realice esa acción sea importador, consignatario o representante, por consiguiente, si hay una multa por declaración tardía, la aduanas aplica al consignatario, a nombre de quien está declarado la mercancía, una sanción definida en la legislación aduanera, ahora, si fue un error entre el agente de aduanas o del importador ya eso son asuntos entre ellos, ahí aduanas no tiene nada que ver.

4. Se ha hablado mucho de la efectividad de nuestros puertos, ¿Cuál es el tiempo que toma el almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y DP World Caucedo?

Bueno, en Haina Oriental, la mercancía hay que despacharla de inmediato, se supone que si haces el proceso con anticipación dado a que el SIGA te lo facilita, tú puedes despachar, pagar en línea y todo, si tienes todos los requisitos, ahora, si a partir de ahí no despachar la mercancía, pues se genera un cobro DPH que se otorga cobro en dólar por día, la tasa de este varia el costo de la mercancía, por espacio, por metro y demás. En Caucedo te dan 3 días de gracia.

5. ¿Cuáles son los errores más comunes en el proceso de desaduanización?

Entre los errores más comunes en el proceso de desaduanización tenemos:

1. Mala declaración aduanera, que pudiera ser para evadir impuestos, ya sea una mala declaración en el código arancelario, en origen, etc.
2. Reclamos por valores aplicados que no coinciden con la transacción y aplicación del acuerdo establecido.
3. También influye el nivel de competencia que debe tener el representante o agente de aduana, es decir, una persona sin conocimiento del manejo de transferencias arancelarias provocará retrasos del proceso incurriendo a su vez en costos operativos.

Anexo no. 6 – Entrevista al Lic. Rafael de los Santos.

El presente cuestionario contiene las preguntas realizadas al Lic. Rafael de los Santos, en fecha 19 de febrero del año 2021. Basados en su vasta experiencia y conocimiento en el SIGA consideramos que sería un buen aporte para esta investigación contar con su opinión experta.

1. ¿Qué es el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA)?

Bueno, el SIGA, es un instrumento automatizado para el despacho aduanero considerado a la fecha de su implementación como de última generación, el cual sustenta una aduana facilitadora del comercio, a la vanguardia de la modernización, que se integra en el marco de una cadena de suministro segura, permitiendo que todos sus procesos del despacho sean electrónicos desde la llegada de la carga hasta la salida.

2. ¿Cuáles son los principales elementos que componen el SIGA?

Algunos de los principales módulos de del SIGA son:

- Carga de importación (IG)
- Despacho de Importación (IC)
- Recaudación (CL)
- Carga de Exportación (EG)
- Despacho de Exportación (EC)
- Fiscalización (IV)
- Ventanilla Única (SW)

- Auditoria (AU)
- Recursos humanos (BO)
- Zona Franca (ZF)
- Gestión de Riesgo (RM)

3. ¿Cuáles son los principales usos del SIGA?

Los principales usos de SIGA están relacionados con la actividad aduanera del despacho de una declaración de importación y de exportación. Entre los principales usos podemos encontrar los siguientes:

- Firma electrónica.
- Ventanilla Única, todas las operaciones del comercio internacional en un solo lugar físico y virtual.
- Manejo del programa Operadores Logísticos Autorizados (OEA).
- Análisis de riesgo. Establece los canales verde, amarillo y rojo para las importaciones y exportaciones, según análisis de variables totalmente automático.
- Pago de múltiples facturas.
- Seguimiento de la carga.
- Sistema de aprobación electrónica.
- Ayuda en línea.
- Gestión de Riesgo – Operadores Económicos Autorizados.

- Módulo de vigilancia en puerto, incluye el mismo para mejorar la seguridad.
- Automatización de fiscalización y auditoría
- Sistema estadístico.

4. ¿Qué es y cómo funcionan las firmas digitales en el SIGA?

Firma digital se entiende como el valor numérico agregado a un mensaje de datos asociado a procedimientos matemáticos conocidos, relacionado a la clave del texto y del iniciador del mensaje, lo que permite asegurarse de que este valor es sólo y exclusivamente recibido por la clave de iniciador y el mensaje de texto, y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de realizada la transmisión. Para los documentos digitales emitidos y firmados digitalmente por una autoridad de certificación digital, la firma digital se identifica de forma única por el período de validez del certificado. Esto prueba de que dicho suscriptor es la fuente o el originador del contenido de un documento digital o mensaje de datos que incorpore su certificado asociado.

5. ¿Tiene algún costo la implementación del SIGA en una agencia aduanal?

La implementación del SIGA no tiene costo, pero el uso para un agente de aduana requiere un acceso con certificado digital y el mismo tiene un costo. También una resolución como tal. Todos los usuarios deben pagar por el certificado o la firma digital.

6. ¿Cómo influye el SIGA en el proceso de desaduanización?

Entre los principales beneficios o impactos que tiene el SIGA en el proceso de desaduanización podemos encontrar los siguientes:

- Servicio de aduanas 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Recaudación de los tributos de manera más eficiente utilizando el pago electrónico.
- Transparencia y seguridad de los procesos.
- Disminución del consumo de papeles.
- Reducción de la discrecionalidad en algunos procesos.
- Facilitación, conectividad y agilización del comercio en puertos, aeropuertos y pasos fronterizos.
- Simplificación y despersonalización de los procedimientos. Muchos procesos que fueron manuales o semiautomáticos hoy son totalmente electrónicos.
- La facilitación de información al público, y el seguimiento al estado de su carga de los contribuyentes.

7. ¿Cuáles serían las principales consecuencias para una agencia aduanal por una mala declaración en el SIGA?

El cobro de multas según la ley y la inactivación de su resolución para operar como agente si es reincidente.

8. ¿Cómo calificaría el desarrollo de los procesos realizados en comparación del antes y después de la implementación del SIGA?

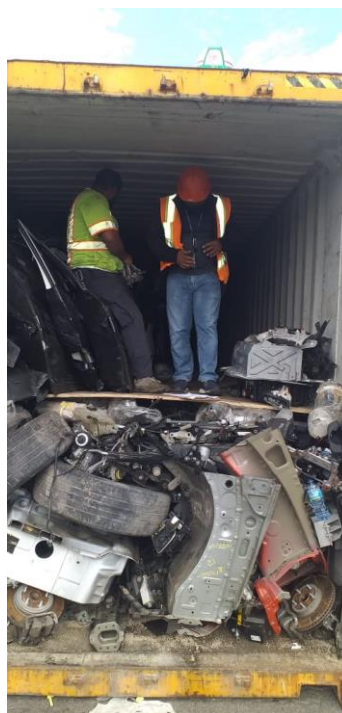
Fue un gran salto, se puede ver en que pasamos de una aduana de firma y proceso con papel a proceso de aprobación electrónico y a una gran infraestructura tecnológica, ya que este cambio no solo implicó en software si no también hardware. Realmente un antes y un después a un nivel exponencial, ya que se mejoró mucho el tiempo de despacho de una importación.

9. ¿Considera que la brecha digital existente en el país tiene algún tipo de influencia negativa en el proceso de desaduanización de mercancías?

Actualmente, dentro del ambiente aduanero esta brecha fue superada con los diversos cambios por etapas, y cada vez los usuarios haciendo la adaptación. El ambiente aduanero no tiene un alto número de usuarios que no esté prácticamente adecuado a la tecnología. Eso es así porque la competencia es fuerte en el sector.

Anexo no. 7 – Fotografías del proceso de verificación en el Puerto Río Haina.

Las siguientes fotografías representan el proceso de verificación de mercancía de un contenedor, luego de su previa declaración. Estas imágenes fueron capturadas en el Puerto Río Haina, por la Sra. Rosa Elba Rosa, en una de sus visitas al puerto para verificar la mercancía de uno de sus clientes.



Fuente: proporcionado por la Agencia Rosa Rosa, SRL.

Anexo no. 8 – Reporte de anti-plagio Urkund.



Document Information

Analyzed document	Trabajo de grado completo.docx (D97908975)
Submitted	3/10/2021 11:31:00 PM
Submitted by	
Submitter email	20170611@unapec.edu.do
Similarity	4%
Analysis address	aacosta.apec@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/CM_CL_DER_01_2009_AV1077.pdf Fetched: 9/15/2020 2:01:02 AM	 10
W	URL: http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5467/1/Mejoramiento%20del%20proceso%20de%20exportac... Fetched: 12/30/2020 7:03:28 AM	 1
W	URL: http://tdbonded.com/nosotros/ Fetched: 3/10/2021 11:31:00 PM	 1
SA	APEC / Trabajo+Tesis+Final+-+Manuel+Jose+Gomera+Howley.docx Document Trabajo+Tesis+Final+-+Manuel+Jose+Gomera+Howley.docx (D96350659) Submitted by: manuelhowley@gmail.com Receiver: jesantana.apec@analysis.orkund.com	 2
W	URL: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17231/1/Tesis%20Jhon%20Enrique%20Rodr... Fetched: 2/27/2021 10:48:34 PM	 2
W	URL: http://www.phlaw.com/es/publicacion/410/valoracion-mercancias-en-aduanasPezzano Fetched: 3/10/2021 11:31:00 PM	 3
W	URL: https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2869/1/T-UIDE-0754.pdf Fetched: 7/22/2020 12:13:57 AM	 1
W	URL: https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2542/8/innova.front/contenedores-definic... Fetched: 3/10/2021 11:31:00 PM	 1
W	URL: https://www.agenciatecnica.com/arancel-de-importacion/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20el% Fetched: 3/10/2021 11:31:00 PM	 1
SA	APEC / Anteproyecto grupo NIN - parte 2.docx Document Anteproyecto grupo NIN - parte 2.docx (D83499747) Submitted by: 20170611@unapec.edu.do Receiver: msevilla.apec@analysis.orkund.com	 1
W	URL: http://dominicana.gob.do/index.php/component/k2/item/98-sistema-integrado-de-gesti... Fetched: 3/10/2021 11:31:00 PM	 1

1/57

**Anexo no. 9 – Anteproyecto del trabajo de grado aprobado por el
Departamento de Ciencias Sociales.**



**DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**Anteproyecto de grado para optar por el título de:
Licenciatura en Negocios Internacionales.**

Tema:

Propuesta de mejora del proceso de desaduanización implementado por la
Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, año 2020.

Sustentantes:

Elba Cuevas Rosa 2017-0130
Cindy Maselly Sánchez Tavarez 2017-0611
Victoria Lorennny Vargas Jimenez 2017-1010

Santo Domingo, República Dominicana

Noviembre 2020.

Índice.

<u>CAPÍTULO INTRODUCTORIO</u>	LXVIII
<u>Introducción</u>	LXIX
<u>Delimitación del tema</u>	LXX
<u>Justificación de la investigación</u>	LXX
<u>Planteamiento del problema de investigación</u>	LXXII
<u>Formulación del problema</u>	LXXIV
<u>Sistematización del problema</u>	LXXIV
<u>Objetivos de la investigación</u>	LXXV
<u>Objetivo general</u>	LXXV
<u>Objetivos específicos</u>	LXXV
<u>CAPÍTULO I- MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</u>	LXXVI
<u>1.1. Marco teórico</u>	LXXVI
<u>1.1.1. Generalidades de una Agencia Aduanal</u>	LXXVI
<u>1.1.1.1. Capacitación básica de técnicas aduaneras</u>	LXXVI
<u>1.1.1.2. Licencia para operar como Agente de Aduanas</u>	LXXVI
<u>1.1.1.3. Firma Digital</u>	LXXVII
<u>1.1.1.4. Solicitud de enlace</u>	LXXVIII
<u>1.1.2. Documentación</u>	LXXVIII
<u>1.1.2.1. Conocimiento del embarque o Bill of Lading</u>	LXXVIII
<u>1.1.2.2. Factura comercial</u>	LXXXI
<u>1.1.2.3. Declaración Unica Aduanera (DUA) de exportación</u>	10
<u>1.1.2.4. Certificado de origen</u>	LXXXII
<u>1.1.3. Instalaciones logísticas</u>	LXXXII
<u>1.1.3.1. Haina International Terminals (HIT)- Puerto Río Haina</u> ...	LXXXII

<u>1.1.3.2. DP World Caucedo- Puerto Multimodal Caucedo.</u>	LXXXIII
<u>1.1.3.3. SANSOUCÍ Puerto Santo Domingo.</u>	LXXXV
<u>1.1.3.4. Almacenes logísticos y navieras.</u>	LXXXVI
<u>1.1.4. Instituciones gubernamentales.</u>	LXXXVIII
<u>1.1.4.1. Dirección General de Aduanas (DGA).</u>	LXXXVIII
<u>1.1.4.2. Ministerio de Hacienda.</u>	XC
<u>1.1.4.3. Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</u>	XCI
<u>1.1.4.4. Autoridad Portuaria.</u>	XCI
<u>1.1.5. Proceso de Desaduanización.</u>	XCII
<u>1.1.5.1. Solicitud de verificación.</u>	XCII
<u>1.1.5.2. Declaración de mercadería.</u>	XCIII
<u>1.1.5.3. Verificación o Aforo, y valoración y pago.</u>	XCIV
<u>1.1.5.4. Transporte de la Mercadería.</u>	XCVI
1.2. <u>Marco conceptual.</u>	XCVII
<u>1.2.1. Desaduanización.</u>	43
<u>1.2.2. Agente Aduanal.</u>	43
<u>1.2.3. Importar.</u>	43
<u>1.2.4. Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA).</u>	44
<u>1.2.5. Lista de empaque.</u>	XCVIII
<u>1.2.6. Contenedores.</u>	44
<u>1.2.7. Arancel de importación.</u>	45
1.3. <u>Antecedentes.</u>	XCIX
Capítulo II- Aspectos metodológicos.	CI
<u>2.1. Tipo de estudio.</u>	CI
<u>2.2. Métodos de investigación.</u>	CI

<u>2.3. Técnicas de investigación.....</u>	CII
<u>2.4. Fuentes de investigación.....</u>	CII
<u>2.4.1. Tratamiento de la información.....</u>	CIII
<u>Bibliografía.....</u>	CIV

CAPÍTULO INTRODUCTORIO

Introducción.

Las agencias aduanales desempeñan un papel muy importante en la compleja cadena de procedimientos que se realizan en las aduanas, estas son un apoyo indispensable para los importadores y exportadores. En la actualidad el papel primordial de una agencia aduanal es servir como facilitadores del comercio. La facilitación del comercio permite mejorar los procedimientos y controles que rigen el movimiento de mercancías a través de las fronteras nacionales para reducir las cargas de costos asociadas y maximizar la eficiencia al tiempo que se protegen los objetivos regulatorios legítimos (Grainger, A., 2007)

La principal tarea realizada por una agencia aduanal es el asesoramiento a los clientes en el despacho de mercancías de importación y exportación, mediante tráfico marítimo, terrestre y aéreo, instruyéndolos en el proceso que deben seguir para llevar a cabo sus operaciones. (López, 2018)

La labor de las agencias aduanales consiste básicamente en agilizar los procesos de importación y exportación de mercancías entre territorios relacionados comercialmente mediante aduanas, normativas y restricciones, por lo que factores como el período de tiempo de liberación juega un papel negativo o positivo en la facilitación del comercio. Un breve tiempo de liberación del despacho de aduanas evita los largos procesos que impiden la facilitación del comercio. Por otro lado, la liberación prolongada indica que la administración de aduanas no está equipada con recursos humanos y tecnológicos competitivos y es ineficiente para facilitar la importación y exportación de mercancías. (W/gebriel, 2011)

Esta investigación examina los desafíos que enfrentan las agencias aduanales en la facilitación del comercio, específicamente el proceso de desaduanización el cual se lleva a cabo con el fin de que las mercancías se nacionalicen, para lo que consideramos a la agencia aduanal Rosa Rosa SRL como el objeto de estudio, ubicada Plaza Jardines de Gazcue, local 224, Santo Domingo, Rep.Dom., ofrece servicios de logística para importaciones y exportaciones dentro de varios puertos

marítimos a nivel nacional. El estudio se centra en evaluar esta agencia para identificar problemas y la razón detrás de esos problemas, que tienen una contribución negativa en el proceso de desaduanización.

Delimitación del tema.

Propuesta de mejora del proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, año 2020.

Justificación de la investigación.

Actualmente, el país al igual que el resto del mundo está siendo afectado por la pandemia del COVID-19, lo que ha causado que se tomen medidas para disminuir los contagios y que surjan nuevos brotes, por lo que el gobierno ha adoptado ciertas medidas que han impedido el funcionamiento normal de las empresas y las agencias aduanales no fueron la excepción.

Con el desarrollo de la informatización logística, la plataforma comercial de servicios logísticos juega un papel cada vez más importante en la logística portuaria para promover la prosperidad del comercio portuario de importación y exportación. algunas empresas han implementado el teletrabajo y con este la simplificación del proceso de facturación y el ahorro de tiempo, por lo cual han adoptado el desarrollo de una nueva herramienta en línea.

Esto debe realizarse por medio de un registro a través de un link facilitado por el puerto con el que se esté trabajando, es decir, por el puerto de llegada de dicha mercancía.

Los beneficios que aporta esta herramienta es cotizar, facturar y pagar las unidades sin intermediarios facilitando la liberación automática de la mercancía. Es importante tomar en cuenta el rol en la gestión porque esta dependerá del registro que se debe realizar y el acceso que este debe otorgar, en dicho caso.

Esta investigación es importante ya que, las agencias que prestan un servicio a la DGA, como este caso es la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL resolución número 162-2019, desea perfeccionar el proceso de desaduanización, para de este modo sus clientes quienes con los importadores puedan tener nacionalizada su mercancía y lista para lanzarlas al mercado, ahorrándoles tiempo e incurrir en más gastos al no poder despachar con el tiempo establecido ya sea, por la aduanas o en el caso los almacenes o autoridades portuarias que cabe mencionar son privados.

El motivo de esta investigación nace de la necesidad de mejorar los trámites en los que se ve envuelto el proceso de desaduanización de mercancías para ser implementados por la Agencia aduanal Rosa Rosa, qué opciones se puede proponer para ahorrar el tiempo en la desaduanización y cuáles son los puntos de mejora para fortalecer dicha agencia.

Lo significativo del estudio es jugar un papel en la inclusión de la causa real detrás de los problemas y sus efectos en la sociedad comercial, en el propio gobierno y en las actividades de importación y exportación en general. Más sobre el estudio podría ser invaluable en cualquier esfuerzo por modificar las legislaciones relacionadas con las aduanas; simplificar y armonizar el proceso aduanero; impartir formación a los funcionarios de aduanas; resolver dificultades con entidades comerciales y otras instituciones públicas, es decir, agentes involucrados en el proceso de despacho de aduanas. Finalmente, el resultado de este estudio puede ofrecer una oportunidad para estudios adicionales relacionados con las aduanas y la facilitación del comercio en el futuro.

Planteamiento del problema de investigación.

La desaduanización es el servicio por el medio del cual el importador otorga una autorización para que su empresa esté enlazada a su Agente Aduanal permitiéndole el control de la gestión del despacho de su mercancía. Este proceso se ha complicado al tener que hacer dichas solicitudes por medio de páginas web, vía telefónicas y correos ya que, los procesos han sido cambiados, los cuales eran de manera presencial hoy en día se realizan la mayoría de manera virtual.

Todos los cambios al principio son difíciles porque al integrar una modalidad nueva surgen pruebas y desafíos. Antes la solicitud de enlace no requería su legalización y actualmente es un requisito para ser recibida. Así como también que el propietario de la empresa sea contactado para que la autorización se complete.

Al ingreso de mercancías en cualquier parte del mundo se le conoce como proceso de importación. Este puede ser para efectos personales o para el comercio. Para tramitar una importación son necesarios documentos como: Bill of Lading o Conocimiento de embarque (BL), Factura comercial, Certificado de origen, Dua de exportación y Certificado de título, estos últimos tres mencionado si así lo requiere, entre otros.

Después de realizar la declaración en el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA), se debe esperar el proceso de verificación y valoración, para poder efectuar el pago. Al verse reducido el personal en los puertos suele tardarse un poco más del tiempo "habitual".

Debido a los recientes cambios ocasionados por el confinamiento producto del estado de emergencia por el Covid-19 las autoridades portuarias como Rio Haina y DP World Caucedo, han incorporado y ampliado su proceso de facturación y pago, ya que parte de sus colaboradores están trabajando desde su casa.

El espacio en los Puertos ya mencionado se han visto limitados, por lo que en muchas ocasiones imposibilita poder pedir el contenedor en el día deseado y, por consiguiente, demora el tiempo para inicial la gestión.

Por consiguiente, el motivo de esta investigación nace de la necesidad de mejorar los trámites en los que se ve envuelto el proceso de despacho de mercancías para ser implementados por la Agencia aduanal Rosa Rosa, qué opciones se puede proponer para ahorrar el tiempo en la desaduanización y cuáles son los puntos de mejora para fortalecer dicha compañía.

Formulación del problema.

¿Cómo es el proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, ¿año 2020?

Sistematización del problema.

- ¿Cuál es el tiempo que se toma la Agencia Rosa Rosa para nacionalizar una mercancía?
- ¿Cómo es el proceso completo del despacho de una mercancía?
- ¿Cuál es el límite del tiempo para declarar una mercancía en la DGA libre de mora?
- ¿Quién emite el Bill of Lading y cómo es su liberación?
- ¿Qué tiempo toma el almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y DP World Caucedo?
- ¿Cómo Funciona el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) y para que funciona la Firma Digital?
- ¿Qué autoridad otorga la Licencia para operar como Agente de Aduanas y cuáles requisitos establece?
- ¿Cuáles son las consecuencias para la Agencia por una mala declaración en el SIGA?
- ¿Cómo influye la capacitación del Recurso Humano de la Agencia en el proceso de la desaduanización?
- ¿Cómo la brecha digital influye en el proceso desaduanización?

Objetivos de la investigación.

Objetivo general.

Describir el proceso de desaduanización implementado por la Agencia Aduanal Rosa Rosa SRL, República Dominicana, año 2020, y en base a esta descripción analizar, formular y diseñar una propuesta que proporcione mejoras a la actividad de desaduanización de la empresa.

Objetivos específicos.

- Señalar el tiempo que se toma la Agencia Rosa Rosa para nacionalizar una mercancía
- Señalar el límite del tiempo para declarar una mercancía en la DGA libre de mora
- Identificar quien emite el Bill of Lading y cómo es su liberación
- Establecer el tiempo que toma el almacenaje con una tasa fija en Haina Oriental y DP World Caucedo
- Describir el Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA) y para que funciona la Firma Digital
- Identificar la autoridad otorga la Licencia para operar como Agente de Aduanas y cuáles requisitos establece
- Identificar las consecuencias para la Agencia por una mala declaración en el SIGA
- Determinar cómo influye la capacitación del Recurso Humano de la Agencia en el proceso de la desaduanización
- Analizar como la brecha digital influye en el proceso desaduanización

CAPÍTULO I- MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.

1.1. Marco teórico.

1.1.1. Generalidades de una Agencia Aduanal.

1.1.1.1. Capacitación básica de técnicas aduaneras.

Según el Ministerio de Hacienda (2018), toda persona interesada en operar como agente debe realizar una capacitación que le permita operar de manera eficaz. Para esto se debe presentar una “constancia de haber realizado el Curso Básico de Técnicas Aduaneras en Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT) hoy en día conocido como Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), según la Res. 84-05.” (Ministerio de Hacienda, 2018, pág. 2)

Esta capacitación es de suma importancia, porque así se garantiza que el servicio que va a brindar el agente aduanal será eficiente. Muchas personas, realizan estos servicios de forma clandestina, realizando el proceso correcto se garantiza que la efectividad en la cadena logística para la desaduanización de las mercancías será óptima.

1.1.1.2. Licencia para operar como Agente de Aduanas.

Según la Dirección General de Aduanas (2017), “una licencia aduanal, es el documento que avala la condición como Agente Aduanal ante la DGA”. (Dirección General de Aduanas, 2017, pág. 5)

En nuestro país esa licencia es expedida por el Ministerio de Hacienda como órgano rector de la Dirección General de Aduanas. Esta licencia luego de expedida, le permitirá trabajar y ejercer sus procesos de manera legal.

1.1.1.3. Firma Digital.

Según el Artículo 2, literal i) de la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales (2002), se le conoce como firma digital a:

el valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y el texto del mensaje, y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transmisión.
(Instituto Dominicano de Telecomunicaciones , 2002)

La Dirección General de Aduanas (2018) expresó que se comenzó a implementar el Certificado o Firma Digital para acceder e interactuar con el SIGA. Esta herramienta sustituye el conocido token físico y además de brindar mayor seguridad a sus transacciones, permite firmar digitalmente y de forma transparente, cada documento y correo electrónico que intercambie con la institución. (Dirección General de Aduanas, 2018)

Este paso demuestra que se están realizando las optimaciones correctas para que el proceso de desaduanización sea más eficiente.

1.1.1.4. Solicitud de enlace.

Por último, la solicitud de enlace es de suma importancia para dejar el registro de una Agencia Aduanal ante la DGA. Según la Dirección General de Aduanas (2015) “una solicitud de enlace es el servicio mediante el cual el contribuyente comunica a la Dirección General de Aduanas la designación del Agente Aduanal autorizado para gestionar la desaduanización de sus mercancías.” (Ministerio de Hacienda , 2015, pág. 46)

Ante esto, la solicitud de enlace es muy importante porque mediante el enlace es que se autoriza al Agente a operar y manejar sus importaciones ante la DGA. Esto con el propósito de que un agente especializado sea el encargado de la desaduanización de mercancías.

1.1.2. Documentación.

1.1.2.1. Conocimiento del embarque o Bill of Lading.

Según el Artículo 1.7, Reglas de Hamburgo (1978), el cual lo define como:

Por "conocimiento de embarque" se entiende un documento que hace prueba de un contrato de transporte marítimo y acredita que el porteador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías, y en virtud del cual éste se compromete a entregarlas contra la presentación del documento. Constituye tal compromiso la disposición incluida en el documento según la cual las mercancías han de entregarse a la orden de una persona determinada, a la orden o al portador. (CONVENIO DE LAS NACIONES

UNIDAS SOBRE EL TRANSPORTE MARÍTIMO DE LAS MERCANCÍAS,
1978)

- **Funciones del Bill of Lading.**

Toda esta teoría se lleva a la práctica por las Consignatarias de Buques o los Agentes Transitarios que cada día elaboran y emiten este tipo de documento para sus clientes, como agentes designados por el transportista, el capitán u otro agente designado por este. De igual manera se depositan en la oficina del armador o su agente (consignatarios, transitarios) para su verificación en cuanto a fletes, firmas, autenticidad, o para retirar las mercancías del lugar de entrega pactado previamente. (Pezzano, 2014)

Probatoria

Tradicionalmente el *Bill of Lading* ha cumplido una función probatoria, acreditando que la mercancía ha sido cargada a bordo del buque para su posterior traslado por mar. Se presume pues que las mercancías han sido entregadas al porteador en el mismo estado en que figuran en el conocimiento de embarque, entendiéndose a su vez aplicable a dicha presunción las menciones relativas a las marcas, número, peso, o cantidad de bultos que componen las mercancías transportadas.

Contractual

El conocimiento de embarque constituye prueba de la celebración del contrato y de su contenido, sin perder de vista que son nulas todas las cláusulas limitativas de responsabilidad del porteador (artículo 10 LTM).

La forma del contrato cumple la función *ad probationem*, pues su validez no depende de que se instrumente formalmente, aunque sí resulta necesario para que las partes puedan acogerse al régimen de las Reglas de la Haya-Visby.

Representativa

El *Bill of Lading* incorpora un derecho de crédito frente al porteador para exigir la entrega de las mercancías en el lugar de destino. Este título valor puede ser nominativo, a la orden o al portador.

Nominativo

Cuando designe expresamente la persona a la que deben ser entregadas las mercancías, y que puede ser el cargador o un tercero (destinatario o consignatario). El *Bill of Lading* únicamente puede ser transmitido por cesión.

A la orden

Cuando se consigne que la mercancía será entregada a la orden del cargador o de un tercero a los sucesivos endosatarios.

Al portador

Cuando se extienda a este, la legitimación se determina por la posesión del título y será transferible por la entrega material del documento. El conocimiento de embarque es también título de tradición.

(Pezzano, 2014)

1.1.2.2. Factura comercial.

Documento expedido por el vendedor, en el cual se relacionan las mercancías a exportar o importar con los precios unitarios y totales y demás anotaciones requeridas por el comercio exterior. Documento que ampara las mercancías que se importan, con los datos y declaraciones necesarias para su reconocimiento. (Dirección General de Aduanas, 2015, pág. 114)

Es importante destacar de que si una declaración no esta presenta con su Commercial Invoice o Factura comercial, esta no sera procesada por el verificador ya que, es de suma importancia que este adjunto con los demas documentos para haci verificar que existe un concordancia con la mercancia declarada en el SIGA.

1.1.2.3. Declaración Unica Aduanera (DUA) de exportación.

En relación con este tema, el DUA de exportación es un proceso en el cual este documento unico se declaran las mercancías para su exportación, proviene con el idioma del país de procedencia. Este formulario consta de todos los datos de salida del producto como son por ejemplo: la partida arancelaria, descripción del producto, peso, cantidad, valor comercial, entre otros.

Según el Ministerio de Hacienda (2019, pág. 4) es un "Formulario de declaración de exportación".

1.1.2.4. Certificado de origen.

El certificado de origen funciona para probar el origen de la mercancía al país destinatario donde se vaya a realizar la exportación.

Según la Dirección General de aduanas (2015, pág. 107) “Documento expedido por la autoridad competente, para dar fe de que cierta mercancía ha sido producida, cosechada, etc., en determinado país, se utiliza con la finalidad de aprovechar ventajas impositivas o preferencias arancelarias”.

1.1.3. Instalaciones logísticas.

1.1.3.1. Haina International Terminals (HIT)- Puerto Río Haina.

Además de la DGA, existe las empresas que operan los puertos y facilitan el desembarque de la mercancía. En nuestro país tenemos dos grandes operadoras, dentro de la que se encuentra HIT.

Recientemente a raíz de la pandemia COVID-19, HIT expresó lo siguiente:

Nuestro objetivo es garantizar el abastecimiento del país, sin poner en riesgo la salud de nuestros colaboradores, ni clientes. Los protocolos aplicados actualmente son rigurosos, y están enfocados en atender al personal que trabaja en HIT, para evitar cualquier tipo de contagio en el puerto Río Haina. (Haina International Terminals, 2020, pág. s/p)

Gracias a ese tipo de protocolos los procesos se han optimizado permitiendo que toda mercancía importada sea despachada de la manera más eficiente. Erik Alma, presidente de HIT (2018) expresó:

Estos resultados son producto de la acción combinada de nuestro compromiso por brindar un servicio personalizado que responda a los más altos estándares mundiales en calidad y seguridad, nuestra conectividad estratégica desde y hacia el Caribe, Estados Unidos, Centroamérica, Asia y Europa. (Haina International Terminals , 2018, pág. S/P)

Haina International Terminals es una de las empresas que a través del puerto que manejan reciben el mayor cargamento de contenedores con mercancías importadas, es por lo que, sus estadísticas y formularios de procesos son una base principal para el desarrollo de la investigación.

1.1.3.2. DP World Caucedo- Puerto Multimodal Caucedo.

Caucedo es el segundo puerto que más opera contenedores importados en el país, por lo que DP World Caucedo es una de las operadoras más importantes del país.

República Dominicana es uno de los países con mayor tasa aplicada a los procesos de desaduanización, lo que a su vez retrasa el proceso de despacho de las mercancías importadas. En una entrevista presentada en el Periódico Hoy, se ofrecieron los siguientes detalles:

Se plantea que anteriormente el problema de los retrasos en el proceso de desaduanización de las mercancías eran causados por Aduanas y Autoridad Portuaria, pero que ya esto se ha resuelto, y que ahora los retrasos son causados por las deficiencias en los servicios que ofrece el puerto Multimodal Punta Caucedo. (Hoy, 2004, pág. s/p)

En el país se presentan problemas en la efectividad del despacho de la mercadería que llega a los principales puertos del país. Esto por diversos factores, como la falta de automatización de los procesos, al igual que la digitalización de los controles. Por otro lado, los altos costos incurridos en la desaduanización hacen que el proceso se retarde, disminuyendo la competitividad de la cadena logística del país.

Autoridad Portuaria (2020) afirmó:

Que desde el Puerto DP World Caucedo se maneja el ingreso de más del 60% de los insumos de salud, alimentos y bienes necesarios para el correcto funcionamiento del país, por lo que sus operaciones juegan un rol esencial y crítico para garantizar el suministro oportuno de todos los centros de salud y servicios en general. (DP World Caucedo, 2020, pág. 1)

Partiendo de esto podemos decir que el DP World Caucedo es fuente importante para las estadísticas nacionales de importación, al igual que los procesos que incurren en ella y la optimización que recientemente han incurrido. Por lo que las

estadísticas y datos de DPW Caucedo serán importantes para el desarrollo de la investigación.

1.1.3.3. SANSOUCÍ Puerto Santo Domingo.

Sansoucí, Puerto de Santo Domingo es un puerto marítimo privado, de múltiples propósitos que se orienta a la eficiencia, a la seguridad en sus operaciones portuarias, orientada al servicio, la preservación del medioambiente y compromiso social.

Por la diversidad de sus instalaciones y las facilidades que brindan sus infraestructuras: Terminal Don Diego, Terminal Sansoucí y Terminal Santo Domingo, es flexible a soportar diferentes líneas de negocios. Por esto, su operación comercial abarca la recepción de cruceros turísticos, ferry, servicios de carga y eventos.

El Puerto de Santo Domingo se destaca por:

- Es el operador portuario líder en procesamiento de vehículos en la República Dominicana de importación y tránsito.
- Ser enlace comercial, turístico y cultural entre la República Dominicana y Puerto Rico a través del Ferry.
- Único en la ciudad de Santo Domingo que embarca pasajeros de cruceros.

Sansoucí Ports se basa en los Reglamentos Internacionales del Código Internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias

(PBIP), que avalan las operaciones de este tipo y que son estandarizadas a nivel local y mundial. (Sansoucí, Puerto de Santo Domingo, s/d)

1.1.3.4. Almacenes logísticos y navieras.

Los Almacenes Privados de Depósitos son locales o recintos que funcionan en conjunto y bajo la supervisión de la Dirección General de Aduanas (DGA) y otros organismos del Estado Dominicano, en los que se pueden realizar todos los trámites y gestiones para nacionalizar las mercancías con facilidad y seguridad. (TD Bonded Warehouse, s/f)

Vale la pena decir, que los distintos almaneces logísticos que se encuentran ubicados en la República Dominicana buscan ofrecerles a sus clientes un servicios eficiente entorno al almacenaje y sobre todo la custodia y el conservamiento integro de todas las mercancías.

Según el Artículo 1, del decreto 262-15, sobre Centros Logísticos (2015) , se entendera como Centro Logístico:

Área ubicada en, Zona Primaria Aduanera o su extensión, en el interior de la cual se realizan, por parte de Empresas Operadoras Logísticas, todas las actividades relativas al transporte, a la logística y a la distribución de mercancías, tanto para el mercado nacional como para el mercado internacional. En las instalaciones del Centro Logístico deberán existir áreas

de inspección de las mercancías que se vayan a nacionalizar en las instalaciones de dicho Centro Logístico.

Naviera

La historia de los navieros se puede decir que se inicia en la República Dominicana, cuando Cristóbal Colón amarra sus carabelas en el río Ozama, el 12 de octubre del 1496.

La filosofía naviera se enmarca dentro del contexto de relaciones comerciales con las autoridades dominicanas, las asociaciones empresariales nacionales y extranjeras, los sindicatos y usuarios de los puertos, para el mejor desarrollo del comercio exterior dominicano. Actualmente veintiséis (26) empresas conforman la Asociación, habiendo representaciones de los puertos en el interior y cubriendo las actividades de carga y pasajeros en todos los puertos dominicanos. (Asociación Naviera, s/f)

Estas suman un papel muy importante en el comercio internacional ya que, a través de estas los importadores y exportadores, reciben y envían sus mercancías sin importar de qué país provengan por medio del transporte marítimo.

Servicio que ofrecen las navieras.

La labor de una naviera es transportar bienes desde un punto A hasta un punto B de acuerdo con las necesidades del cliente.

Es importante destacar que las navieras solo trabajan con contenedores completos, y en los casos en que el material para transportar sea de menor tamaño o en menor cantidad, se debe acudir a los freight forwarders, consolidadores de carga, agentes aduaneros o agentes navieros, quienes se encargan, entre otras cosas, de consolidar cargas de múltiples clientes para llenar un contenedor. (Rojas, 2017)

Según Ariel Frías Ducoudray, director de Mercadeo de SeaLand (2017) nos habla de como nos beneficia:

Por las economías de escala que ofrece esta industria, la operación es mucho más costo-eficiente desde un punto de vista de volumen de mercancía y mucho más amigable con el ambiente en cuanto a emisiones de carbono, en comparación con otras formas de transporte tradicionales, como aéreo o terrestre, ya sea a través de ferrocarril o camiones.

1.1.4. Instituciones gubernamentales.

1.1.4.1. Dirección General de Aduanas (DGA).

El objetivo principal de una agencia aduanal es facilitar y ayudar al importador con los procesos necesarios para la entrada de las mercancías. La Agencia Aduanal Rosa SRL busca cumplir estos objetivos para lograr la satisfacción del cliente. Pero, estos trámites son dependientes de la Dirección General de Aduanas, y la optimización de los procesos depende de la organización.

Es por lo que la DGA (2016) afirma:

Que, entre los aspectos más importantes de la revolución de las aduanas dominicanas, se encuentra la optimización de los controles y procesos aduaneros. Esto incluye la digitalización de los procesos y controles aduaneros en los distintos puntos del país. Además, asegura que optimizar los procesos de desaduanización en el país, permite mejorar los procesos de exportación e importación y por ende el comercio internacional y las relaciones comerciales del país se van a fortalecer, y traerá como resultado una mejor recaudación. (Listin Diario, 2016, pág. s/p)

De esta forma, el énfasis de la Dirección General de Aduanas es lograr la optimización total de sus procesos, para lograr niveles de competitividad en el país, y a su vez un nivel de satisfacción con relación a los servicios prestados por la institución en relación con las agencias aduanales y sus usuarios. Es por esto, que la DGA será uno de los principales órganos bases para el desarrollo de esta investigación.

Partiendo de esta objetividad la DGA (2020), en relación con el Covid-19 expresó que:

Desde el inicio de la situación del Coronavirus, aplica medidas internas y externas para evitar su propagación, las que fueron resumidas en un documento que la institución publicó en su portal, en la sección de noticias,

y que prevé la protección de colaboradores internos y usuarios externos.

(Dirección General de Aduanas, 2020, pág. s/p)

Lo que indica que la DGA garantiza el buen funcionamiento de los procesos de importación, permitiendo el buen funcionamiento de las agencias aduanales.

1.1.4.2. Ministerio de Hacienda.

Ley No. 494 del 2006 define el Ministerio de Hacienda como organismo rector de las finanzas públicas nacionales sobre la base de la actual estructura administrativa y funcional del Estado.

Sus funciones abarcan mantener y asegurar la disciplina y sostenibilidad fiscal, contribuyendo a la estabilidad macroeconómica, mediante el diseño y conducción de una eficiente y equitativa política de ingresos, gastos y financiamiento públicos (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020)

En el párrafo tres del artículo 6 de la Ley No 494-06 de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda, establece las Instituciones Descentralizadas y Autónomas de la Secretaría de Estado de Hacienda, son las siguientes:

- Superintendencia de Seguros
- Dirección General de Aduanas
- Dirección General de Impuestos Internos
- Banco de Reservas de la República Dominicana
- Caja de Ahorro para Obreros y Monte Piedad
- Y cualquiera otra que se cree a partir de la fecha

1.1.4.3. Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII), es la institución encargada de administrar de forma ética y transparente el sistema tributario, facilitando a las y los contribuyentes el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, aplicando las leyes tributarias con integridad y justicia, para contribuir al desarrollo y la cohesión social de la República Dominicana. (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020)

La DGII juega un papel importante en el comercio internacional del país, incluso, con el fin de facilitar los trámites en las operaciones, existe un acuerdo de cooperación interinstitucional entre la DGII y LA DGA firmado en el año 2013, con el fin de establecer una política de acercamiento y trabajo coordinado a fin de mantener y permitir el acceso a las informaciones que cada institución posee, relacionadas con las empresas, compañías, sociedades y personas físicas, manteniendo dichas informaciones actualizadas con cualquier cambio de razón social en las actividades de las mismas, respetando las restricciones legales que imponen las leyes del país. (Ministerio de Hacienda , 2008)

1.1.4.4. Autoridad Portuaria.

Autoridad portuaria es una institución encargada de promover y facilitar la generación de riqueza con equidad a través del desarrollo del comercio nacional e internacional. (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020)

Autoridad Portuaria Dominicana es el organismo regulador del Sistema Portuario Nacional. Se define como un organismo, con carácter autónomo, patrimonio propio e independencia y duración ilimitada, sujeta a las prescripciones de la Ley No. 70, y a los reglamentos que dicte el Poder Ejecutivo. (Autoridad Portuaria , 2018)

1.1.5. Proceso de Desaduanización.

1.1.5.1. Solicitud de verificación.

La verificación aduanera es el proceso mediante el cual la Administración Aduanera comprueba los datos o elementos que le han sido previamente comunicados o manifestados. La verificación puede originarse desde que se le comunica a la Aduana el ingreso de las mercancías al país, aun cuando las mercancías no tengan como fin la importación al país, como es el caso de las mercancías que son transportadas hasta el puerto aduanero pero que prosiguen su viaje hacia el extranjero. Es evidente que en el caso de estas mercancías no se efectúan controles mayores de verificación en vista de que en la mayoría de los casos ni siquiera son desembarcadas del vehículo que las transporta, por lo cual no se genera normalmente, por lo que ocasiona un peligro fiscal o de otra índole. (CIPFG)

En ocasiones se puede hablar de verificación de declaraciones aduaneras o de verificación de mercancías. Para ciertos expertos en el tema, el término que parece más adecuado es el de verificación de declaraciones aduaneras, en vista de que las mercancías no se verifican o comprueban sino más bien la información o las características que sobre ellas se han declarado.

El **proceso de verificación** corresponde a una comprobación de los datos declarados. Según el artículo dos correspondiente a las definiciones de la NORMA QUE ESTABLECE Y REGULA EL PROCEDIMIENTO ADUANERO DE FISCALIZACIÓN POSTERIOR (2017), la verificación es una operación aduanera mediante la cual la Dirección General de Aduanas, a través de funcionarios expresamente designados, revisa la declaración y examina físicamente las mercancías importadas o a ser exportadas, para establecer si su descripción, clasificación arancelaria, valoración, tipo y demás aspectos referidos a los elementos que conforman la obligación tributaria aduanera corresponden a lo declarado, con la finalidad de concluir con la cuantificación (liquidación) de dicha obligación. En otras palabras, se verifican tantos los requisitos y elementos de carácter tributario como los requisitos no tributarios que regulan el ingreso y salida de mercancías.

1.1.5.2. Declaración de mercadería.

Según el capítulo 2 de NORMA QUE ESTABLECE Y REGULA EL PROCEDIMIENTO ADUANERO DE FISCALIZACIÓN POSTERIOR (2017), en su artículo 3 existe la obligatoriedad de Declaración, "toda mercancía que salga del territorio aduanero nacional ya sea de manera definitiva, reembarque de mercancías sometidas a admisión temporal sin transformación y perfeccionamiento activo para reexportación, en condición de salida temporal o salida temporal para perfeccionamiento pasivo, deberá estar sustentada en una

declaración de aduanas", esto deberá ser realizado por los medios y formatos que disponga la DGA y en el plazo establecido en dicha Norma.

En su artículo 4 la norma mencionada anteriormente, establece que mediante la declaración aduanera el consignante-exportador o su apoderado expresan la intención de exportar mercancías, y deberá presentarse en un plazo no menor de cuarenta y ocho (48) horas antes de la fecha de salida del medio de transporte con destino hacia el exterior, salvo las mercancías que vayan a ser exportadas por vía aérea, en cuyo caso se podrá presentar la declaración en un plazo no menor de cuatro (4) horas, con excepción de los productos perecederos definidos en el Decreto núm. 346-19. Esta declaración deberá completarse utilizando el formulario de declaración elaborado por la DGA, y remitirse en formato electrónico a través del sistema informático de la DGA, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Norma núm. 01-12, que regula la presentación de la declaración aduanera electrónica.

1.1.5.3. Verificación o Aforo, y valoración y pago.

Según la "NORMA QUE REGULA EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE MERCANCÍAS" (2019) en el artículo 19.- después de aprobado el resultado de inspección, el oficial de Aduanas procederá a aprobar la declaración de exportación.

En el segundo párrafo del mismo artículo establece que debe ser efectuado el pago de los impuestos. En caso de que exista una ley que grave la exportación de ciertas mercancías, el exportador o consignante deberá, inmediatamente se

apruebe la declaración, proceder a realizar el pago de los derechos e impuestos correspondientes, salvo cuando establezca legalmente un plazo o momento diferente para el pago, como es el caso del impuesto del cinco por ciento (5%) del valor FOB, exigidos a las exportaciones de sustancias minerales en su estado natural o en forma de concentrados de minerales metalíferos, cuyo pago debe hacerse dentro de los diez (10) días después del embarque, de conformidad con el Artículo 119 de la Ley minera de la República Dominicana, núm.146-71.

- Solicitud Aplicación Exención Pago de Impuestos.

De acuerdo con el Ministerio de Hacienda (2015), este servicio consiste en aplicar lo establecido en la Ley 253-12, que deja sin efecto el cobro del ITBIS a la importación de algunos productos de primera necesidad.

El interesado dirige comunicación al Director General de Aduanas, en Correspondencia y Archivo de la Dirección General de Aduanas Sede Central, solicitando la aplicación de exención del pago de ITBIS en virtud de la Ley 253-12.

Requerimiento o requisitos:

1. Comunicación dirigida al Director General de Aduanas.
2. Conocimiento de Embarque (BL o AWB).
3. Declaración Única Aduanera (DUA).
4. Factura Comercial.
5. Reporte de Liquidación de Impuestos.

1.1.5.4. Transporte de la Mercancia.

Operador de Transporte Multimodal Internacional: Persona autorizada que, por sí o por medio de otra que actúa en su nombre, celebra un Contrato de Transporte Multimodal Internacional, actúa como principal, no como agente o por cuenta del expedidor o de los transportadores que participan en las operaciones de transporte, y asume la responsabilidad de su cumplimiento.

Transporte Combinado: Transporte intermodal que permite el transporte de mercancías utilizando varios modos de transporte, bajo un documento de transporte combinado origen destino, con un régimen fraccionado de responsabilidad. **Transporte Interno:** Transporte de personas embarcadas o de mercancías cargadas en un lugar situado dentro del territorio nacional para ser desembarcadas o descargadas en un lugar situado dentro del mismo territorio nacional. **Transporte Internacional:** El tráfico de naves o aeronaves, nacionales o extranjeras, de carga o de pasajeros hacia o desde el exterior. **Transporte Multimodal:** Porte de mercancías por dos modos diferentes de transporte por lo menos, en virtud de un único Contrato de Transporte Multimodal, desde un lugar en que el operador de Transporte Multimodal toma las mercancías bajo su custodia y responsabilidad hasta otro lugar designado para su entrega.

1.2. Marco conceptual.

1.2.1. Desaduanización.

La desaduanización es el servicio mediante el cual el importador comunica a la Dirección General de Aduanas la designación del Agente Aduanal autorizado para gestionar la desaduanización de sus mercancías. (Dirección General de Aduanas, 2015)

1.2.2. Agente Aduanal.

El agente de aduanas debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relativos al manejo, almacenaje y transporte de la carga a lo largo de la cadena de suministro. (Operador Económico Autorizado., s/f)

1.2.3. Importar.

Importar es la compra de bienes y servicios que provienen de empresas extranjeras. Puede ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales. (Ceballos, 2012)

1.2.4. Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGA).

Este sistema está diseñado para apoyar los procesos de importación y exportación, acelerar las transacciones y reducir los costos involucrados en el comercio internacional. Esta solución soporta el pago de impuestos aduanales por la vía electrónica. (Dirección General de Aduanas, s/f)

1.2.5. Lista de empaque.

Este documento permite al exportador, comprador, agente aduanal, transportista, compañía de seguros; la identificación de la mercadería y conocer qué contiene cada caja o bulto; por tal motivo, este documento debe coincidir exactamente con la factura. (Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana, s/f)

1.2.6. Contenedores.

Por contenedores se entiende el elemento de transporte o caja de carga que consiste en un recipiente especialmente construido para facilitar el traslado de mercaderías, como unidad de carga, en cualquier medio de transporte con la resistencia suficiente para soportar una utilización repetida y ser llenado o vaciado con facilidad y seguridad provisto de accesorios que permitan su manejo rápido y seguro en la carga, descarga y transbordo, identificable de acuerdo a las normas internacionales en forma indeleble y fácilmente visible. (Codigo Aduanero, Artículo 142, s.f.)

1.2.7. Arancel de importación.

Es un impuesto que grava las importaciones de productos extranjeros que entren por cualquiera de los puertos y aeropuertos habilitados. Tiene una función protectora para regular la competencia que pueda afectar la competitividad del producto nacional. (Agencia Técnica Aduanal Carlos Nouel , s.f.)

1.3. Antecedentes.

Ing. Gregorio Lora Arias (2008), Escuela regional de formación aduanera "Un gran logro", Santo Domingo, Editora Corripio.

Procesos para una desaduanización de una mercancía tiene los siguientes pasos a seguir:

6. Recepción del manifiesto de Carga: el servidor de Aduanas dominicano recibe, de manera electrónica por parte del sector naviero y con 24 horas de anticipación a la llevada física del buque, los manifiestos de carga.
7. Presentación de la Declaración de Importador: Se debe hacer utilizando el formulario "Declaración Única Aduanera (DUA) ", y que se identifica oficialmente con el número 003-2007 (y 003-2007A). El DUA está disponible en formato electrónico y puede ser llenado por la vía de la Internet.
8. Inspección, verificación o examen de las mercancías: la acción de verificación física de la mercancías se determina sobre la base de tres canales: Verde, Naranja y Rojo. El canal verde sugiere un despacho inmediato de las mercancías con base en la declaración hecha y la documentación recibida. El canal Naranja establece una revisión documental del embarque y el despacho inmediato sobre esa base. Y, el canal rojo, determina que el embarque será sometido tanto a la revisión física y exhaustiva de los documentos, como de las mercancías.
9. Pago: El pago de los tributos se debe realizar mediante los mecanismos siguientes:
 - Mediante emisión de cheques certificados.
 - Vía electrónica
 - No se acepta ningún pago en efectivo, salvo aquellos por montos igual o menores a los dos mil pesos, previamente autorizado por el Administrador de Aduanas correspondiente.

10. Entrega de la mercancía: La autorización para el despacho o entrega de las mercancías ocurre inmediatamente se ejecuta el pago de los impuestos aduanales y demás cargos que generaren.

Otros elementos relacionados con el despacho, pero que no dependen directamente del servicio aduanal propiamente dicho, es el relacionado con las gestiones que deben realizarse en la Autoridad Portuaria Dominicana (Pago de almacenaje) o bien ante el Operador Privado del Puerto, si los hubiere (a la fecha: Punta Caucedo, Haina y Santo Domingo).

Capítulo II- Aspectos metodológicos.

2.1. Tipo de estudio.

El tipo de estudio utilizado en este trabajo es conjuntamente el exploratorio, descriptivo y explicativo. Es exploratorio o formulativo porque por medio de la hipótesis se formuló un problema que debe ser solucionado. Por otro lado, es descriptiva porque tiene como objetivo principal dar a conocer cómo se lleva a cabo el proceso de desaduanización de la Agencia Rosa Rosa. Esto, mediante el análisis de las variables que intervienen en el proceso de estudio, para proponer ideas de mejora a la Agencia e involucrados. También, es explicativo porque se busca explicar porque los procesos no están siendo óptimos y en qué condiciones se da.

2.2. Métodos de investigación.

En este estudio se utilizarán los siguientes métodos de investigación:

- **Observación:** Se observan los procesos con el objetivo de llegar a la conclusión de cuáles son las variables que necesitan mejorar.
- **Inductivo y deductivo:** Se concentra en el análisis de las variables y del proceso de desaduanización, para llegar a posibles conclusiones más cerradas respecto al tema.
- **Análisis:** Se analiza el proceso y sus variables para una mayor interpretación y comprensión de los resultados de la investigación.
- **Síntesis:** Mediante el análisis se construye una conclusión o resumen de los datos, para facilitar la comprensión de lo que se escribió en el análisis.

2.3. Técnicas de investigación.

Las técnicas de investigación a utilizar serán las siguientes:

Observación: la observación de los procesos, a su vez será de tipo:

- Directa simple, ya que no se experimenta con las variables.
- Estructurada: porque tiene una secuencia y orden cronológico.
- De grado no participante: porque no seremos parte del objeto a estudiar.
- Colectiva: porque somos un grupo.
- De campo: porque se visitarán las instalaciones de la Agencia.

Revisión de documentos: se analizará y revisará datos de las fuentes secundarias ya mencionadas.

Entrevista: se realizará una entrevista a la gerente y dueña de la Agencia, y al personal encargado del proceso de desaduanización.

Encuesta: se diseñará y aplicará un cuestionario a los principales clientes de la Agencia con la finalidad de determinar su perspectiva con respecto al proceso y servicio brindado.

2.4. Fuentes de investigación.

Las fuentes por utilizar para el desarrollo de la investigación serán las siguientes:

- Fuentes primarias: Los datos obtenidos a través de la entrevista realizada a la gerente y dueña de la Agencia, y la encuesta aplicada a usuarios de la compañía u otros.
- Fuentes secundarias: Una serie de datos recopilados de libros físicos y digitales, revistas, tesis, bases de datos de las instituciones pertinentes y paginas digitales.

2.4.1. Tratamiento de la información.

Para el buen manejo y una buena presentación de la información se utilizarán los siguientes tratamientos a la información recolectada por los distintos métodos y técnicas:

Tablas o cuadros: para presentar los datos de la encuesta.

Diagrama de pastel y polígono de frecuencia: estas graficas con el objetivo de que la información sea más visual para el lector.

Bibliografía.

Agencia Tecnica Aduanal Carlos Nouel . (s.f.). Obtenido de Agencia Tecnica:

<https://www.agenciatecnica.com/arancel-de-importacion/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20el%20arancel%20de,comercio%20internacional%20con%20Rep%C3%ABlica%20Dominicana.&text=El%20arancel%20incrementa%20el%20coste,cero%20para%20las%20exportaciones%20nacionales.>

Asociación Naviera. (s/f). *ANRD*. Obtenido de

<https://asociacionavieros.com/es/historia/>

Ceballos, A. (2012). *Comercio y Aduanas*. Obtenido de

<https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>

Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana. (s/f). *CEIRD*.

Recuperado el 2 de octubre de 2020, de <https://www.ceird.gob.do/Documentos/guia-de-documentos-practicos-para-exportar.pdf>

Codigo Aduanero, Artículo 142. (s.f.). *Aduanas.GUV*. Obtenido de

<https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2542/8/innova.front/contenedores-definicion.html>

CONVENIO DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE EL TRANSPORTE MARÍTIMO

DE LAS MERCANCÍAS. (1978). Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de

https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/transport/hamburg/hamburg_rules_s.pdf

Dirección General de Aduanas. (Agosto de 2015). *Manual de Servicio al Usuario Externo*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://siga.aduanas.gob.do/transparencia/files/servicios/Servicios-Generales.pdf>

Dirección General de Aduanas. (2015). *Servicios dominicana*. (Portal de gobierno electronico de la República Dominicana.) Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <http://www.servicios.dominicana.gob.do/servicio.php?id=1729>

Dirección General de Aduanas. (2017). *DGA*. Obtenido de <https://www.aduanas.gob.do/media/3464/procedimiento-registro-servicios-aduanales.pdf>

Dirección General de Aduanas. (2018). *Dirección General de Aduanas*. Recuperado el 1 de 10 de 2020, de <https://www.aduanas.gob.do/nosotros/quienes-somos/>

Dirección General de Aduanas. (18 de Marzo de 2020). *Dirección General de Aduanas*. (Gerencia de Comunicaciones DGA) Recuperado el 2 de 10 de 2020, de <https://www.aduanas.gob.do/noticias/aduanas-aclara-operaciones-importaciones-y-exportaciones/>

Dirección General de Aduanas. (s/f). *dominicana.go.do*. Recuperado el 2 de octubre de 2020, de <http://dominicana.gob.do/index.php/component/k2/item/98-sistema-integrado-de-gestion-aduanera>

DP World Caucedo. (marzo de 2020). *DP World Caucedo*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <https://caucedo.com/blog/2020/03/23/autoridad->

portuaria-y-dp-world-caucedo-anuncian-medidas-para-garantizar-abastecimiento-durante-pandemia-del-covid-19/

Grainger, A. (2007). *Trade Facilitation Review*. Obtenido de https://tradefacilitation.co.uk/papers/AGrainger_TradeFacilitation_Review

Haina International Terminals . (8 de Octubre de 2018). *HIT*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <https://hit.com.do/haina-international-terminals-registra-el-mayor-transito-de-buques-de-republica-dominicana/>

Haina International Terminals. (28 de Mayo de 2020). *HIT*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <https://hit.com.do/puerto-rio-haina-sigue-operando-para-garantizar-el-abastecimiento/>

Hoy. (2004). *HOY Digital*. Obtenido de <https://hoy.com.do/costo-de-desaduanizacion-en-rd-es-de-los-mas-caros-del-mundo/>

Instituto Dominicano de Telecomunicaciones . (2002). *Indotel* . Obtenido de <https://www.indotel.gob.do/telecomunicaciones/firma-digital/firma-digital/>

Listin Diario. (24 de 11 de 2016). *Listin Diario*. Recuperado el 2 de 10 de 2020, de <https://listindiario.com/economia/2016/11/24/444502/aduanas-busca-ampliar-la-facilitacion-del-comercio-transfronterizo>

López, S. L. (2018). *MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA AGENCIA ADUANAL PASQUEL HERMANOS CENTRO, S.C.*

Medina, D. (03 de Septiembre de 2015). *Asociacion Navieros*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2020, de <https://asociacionavieros.com/wp-content/uploads/2017/03/centros-logisticos-decreto-262-15.pdf>

Ministerio de Hacienda . (2015). *Dirección General de Aduanas*. Obtenido de <https://siga.aduanas.gob.do/transparencia/files/servicios/Servicios-Generales.pdf>

Ministerio de Hacienda. (2018). *Dirección General de Aduanas*. Recuperado el 2020, de https://www.aduanas.gob.do/media/3767/111-2018_modificacion_requisitos_autorizacion_licencia.pdf

Ministerio de Hacienda. (2019). “*NORMA QUE REGULA EL PROCESO DE MERCANCÍAS*”. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://www.aduanas.gob.do/media/12579/norma-02-2019-exportaciones.pdf>

Operador Económico Autorizado. (s/f). *Operador Económico Autorizado (OEA)*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de <https://oea.aduanas.gob.do/media/1033/requisitos-oea-rd-para-agentes-de-aduanas.pdf>

Pezzano, J. (29 de Diciembre de 2014). *El Jurista*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://www.eljurista.eu/2014/12/29/el-bill-of-lading-concepto-y-funciones/>

Rojas, C. (2017). Navieras: el transporte de carga que avanza contra viento y marea. *Revista de logistica*.

Sansoucí, Puerto de Santo Domingo. (s/d). *Sansoucí*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://www.sansouci.com.do/index.php/puerto/sansouci-puerto-de-santo-domingo/>

TD Bonded Warehouse. (s/f). *TD Bonded Warehouse S.A.S.* Recuperado el 05 de
Noviembre de 2020, de <http://tdbonded.com/nosotros/>

W/gebriel, T. (2011). *Challenges of Customs on Trade Facilitation in Ethiopia: The
case of Customs clearance in ERCA.*

Esquema preliminar de contenido de trabajo de grado.

Agradecimientos

Dedicatorias

Resumen

Introducción

Capitulo introductorio.

Capitulo I. Marco Referencial.

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Generalidades de una Agencia Aduanal.

- 1.1.1.1. Capacitación Básica de Técnicas Aduaneras.
- 1.1.1.2. Licencia para operar como Agente de Aduanas.
- 1.1.1.3. Firma Digital.
- 1.1.1.4. Solicitud de enlace.

1.1.2. Documentación.

- 1.1.2.1. Documento de embargo o Bill of Lading
- 1.1.2.2. Factura comercial
- 1.1.2.3. Dua de exportación
- 1.1.2.4. Certificado de origen

1.1.3. Instalaciones logísticas.

- 1.1.3.1. Haina International Terminals (HIT)- Puerto Rio Haina.
- 1.1.3.2. DP World Caucedo- Puerto Multimodal Caucedo.
- 1.1.3.3. Puerto Santo Domingo
- 1.1.3.4. Almacenes Logistico y Naviera

1.1.4. Instituciones Gubernamentales

- 1.1.4.1. Dirección General de Aduanas
- 1.1.4.2. Ministerio de Hacienda

1.1.4.3. Dirección General de Impuestos Internos

1.1.4.4. Autoridad Portuaria Dominicana

1.1.5. Proceso de Desaduanización

1.1.5.1. Solicitud de verificación

1.1.5.2. Declaración de mercadería

1.1.5.3. Verificación o Aforo

1.1.5.4. Valoración y pago y transporte de la mercancía.

Capítulo II- Aspectos metodológicos.

2.1. Tipos de estudio.

2.2. Métodos de investigación.

2.3. Técnicas de información.

2.4. Técnicas de información.

2.5 Fuentes de información.

2.5.1. Tratamiento de la información.

Capítulo III- Presentación y análisis de los resultados.

3.1. Presentación de los resultados obtenidos de la encuesta.

3.2. Presentación de los resultados obtenidos por la entrevista.

3.3. Presentación del análisis general de los datos.

Capítulo IV- Propuesta de mejora del proceso de desaduanización de la

Agencia Rosa Rosa, SRL.

Conclusión

Recomendaciones

Bibliografía

Anexo.