



Decanato de Posgrado

**Trabajo final para optar por el título de:
Maestría en Gerencia y Productividad**

Título:

**Propuesta de plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de
asesoría migratoria en República Dominicana. Caso: CE Immigration Advice.**

Postulante:

Lic. Cristal Del Carmen Ovando Maracallo

Matrícula 2017-0264

Tutor:

Dra. Yajaira Oviedo Graterol

**Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Diciembre, 2018**

**PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO ENFOCADO A LA
FORMALIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA MIGRATORIA
EN REPÚBLICA DOMINICANA. CASO: CE IMMIGRATION ADVICE.**

RESUMEN

El objetivo de esta investigación consistió en la creación de una propuesta de plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de asesoría migratoria en República Dominicana. La justificación de este tema viene a raíz de la problemática que trae consigo la falta de formalidad de la empresa CE Immigration Advice. Esta informalidad conlleva a la pérdida y disminución de captación de clientes e incumplimiento con las regulaciones legales del Estado. En este marco, se presenta la naturaleza descriptiva y aplicada de este trabajo investigativo; el cual tiene la finalidad de ser de índole analítico para la resolución del problema presentado. En el desarrollo del mismo han sido utilizadas técnicas de investigación de tipo documental, histórica, explicativa y descriptiva tales como el análisis de fuentes documentales (libros, revistas, artículos periodísticos). En este mismo orden metodológico recopilamos información mediante consultas dirigidas a una muestra de 30 personas, y la utilización de listas de validación. Producto del análisis de los datos, se constata que la empresa no posee una estructura formalizada y en consecuencia se realiza la creación de una propuesta de plan estratégico enfocado a la formalización, a partir de diseñar una serie de acciones a seguir en dicho proceso.

Dedicatoria

A mi amada madre, por estar siempre conmigo en cada momento. Por reír y llorar y nunca descansar ni alejarte de tu rol de madre. Te amo y amaré siempre; en las buenas y las no tan buenas.

Este, los de antes y los que vienen son en tu honor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar presente en mi vida y encaminarme siempre a cumplir los propósitos. Sin Él este proyecto nunca hubiese permanecido.

A mis padres, por siempre estar presentes en mi vida y darme siempre buen ejemplo de integridad, honestidad y trabajo.

A mi comunidad, porque siempre me acoge en su manto. Porque nunca se separan de mí, me aman y encaminan hacia el proyecto del señor. Gracias a mis responsables y mis catequistas porque son ejemplo para mí siempre.

A mis amigos del S-team, por darme aliento siempre, porque ellos son mi resguardo y descanso. Gracias Cinthya, Carolina, Ivette, Pavel y Jesús. Ustedes son demasiado. Los atesoraré siempre.

A mis maestros de la maestría, especialmente a mi asesora, Doctora Yajaira Oviedo Graterol, porque nunca desistió, siempre se mantuvo firme en su labor y estuvo ahí dando un seguimiento inigualable. ¡Infinitas Gracias!

A mis compañeros de maestría, Gracias a todo este trabajo que hemos realizado a lo largo de estos dos años he crecido como profesional y como persona. Las enseñanzas no quedan solo en teorías educativas, las enseñanzas traspasaron a lo humano y me hicieron crecer. Gracias infinitas.

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 Informalidad empresarial.....	17
Figura No.2 Siete gráficos para conocer los puntos calientes de la migración en el mundo.....	23
Figura No. 3 Conocimientos de Procesos Migratorios.	31
Figura No. 4 Disposición de Asesorías en materia migratoria.	32
Figura No. 5 Organigrama propuesto	37
Figura No. 6 Proceso de servicio	38

INDICE DE CONTENIDOS

Resumen

Dedicatoria

Agradecimientos

Índice de figuras

Índice de contenidos

Introducción	9
1. Capítulo I - Marco Referencial Teórico – Conceptual	12
1.1 Planificación estratégica	13
1.2 Importancia de la planificación estratégica.....	14
1.3 Formalización de empresas.....	16
1.4 Formalización de las empresas en República Dominicana.....	18
1.5 Proceso de constitución de una empresa en República Dominicana.	19
1.5.1 Registro de nombre Comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial	19
1.5.2 Registro de los documentos legales en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo	20
1.5.3 Solicitud del Registro Nacional del Contribuyente (RNC).....	20
1.6 Proceso de formalización de una empresa en República Dominicana.	21
1.6.1 Registro de Nombre Comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial	21
1.6.2 Registro Mercantil en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo	21
1.6.3 Registro Nacional del Contribuyente (RNC) en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).....	22
1.7 Migración.....	22
1.7.1 Migración Dominicana	24
1.8 Contexto espacial	25
1.9 Antecedentes	26

1.10 Marco Conceptual	27
2. Capítulo II - Propuesta	30
2.1 Diagnóstico de la situación.	30
2.2 Análisis FODA	33
2.2.1 Fortalezas	33
2.2.2 Oportunidades de mejora.	34
2.2.3 Debilidades	34
2.2.4 Amenazas.	35
2.3 Aspectos generales	35
2.3.1 Nombre de la empresa	35
2.3.2 Lema de la empresa.	35
2.3.3 Logo de la empresa	35
2.3.4 Misión de la empresa..	36
2.3.5 Visión de la empresa.	36
2.3.6 Valores de la empresa.	36
2.4 Organización de la Empresa	37
2.5 Proceso de servicios	38
2.6 Plan operativo	40
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
Referencias Bibliográficas.	43
Anexos.	44

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación comprende una propuesta de plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de asesoría migratoria en República Dominicana. Esta investigación está orientada a la particularidad del caso CE Immigration Advice.

El objetivo general de la investigación consistió en diseñar el plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de asesoría migratoria en República Dominicana. Caso: CE Immigration Advice. En este orden, cuenta con los objetivos específicos siguientes: perfilar los componentes culturales de la empresa, diagnosticar la situación de la empresa, desarrollar un plan de operativo institucional y desarrollar un plan de acción estratégico institucional.

El problema de la informalidad de los negocios ataca constantemente a la población de personas que se dedican a comercializar productos y servicios en el contexto migratorio, e imposibilita que los mismos puedan crecer en el ámbito económicamente y empresarial, tal es el caso de la empresa a la cual enfocaremos en el siguiente trabajo de investigación: CE Immigration Advice. Estaremos frente a un negocio que se ha estancado a falta de formalización y la captación de clientes, la misma va disminuyendo sustancialmente por falta de planificación estratégica y enfoque a la formalización de los negocios concebidos a través de la empresa.

Es necesario que para contrarrestar la improductividad que se desglosa de la informalidad, se provea la empresa de lineamientos claros enfocados a la formalización y cumplimiento de las regulaciones legales del país donde se desarrolle, en este caso República Dominicana. Es por tanto que el objeto de estudio de esta investigación es proveer a la empresa de un plan estratégico que esté orientado a su formalización y operación.

El trabajo que a continuación se presenta está estructurado en dos capítulos. El capítulo número 1 está compuesto por las bases propias de la planificación estratégica a la cual se va a acoger el trabajo de investigación para ser desarrollada una propuesta de plan estratégico concebido en marco al capítulo número 2.

CAPÍTULO I.
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO – CONCEPTUAL

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO CONCEPTUAL.

En el siguiente capítulo se desarrollará el concepto de planificación estratégica enfocada a la formalización de las empresas y como la misma se desenvuelve en el Estado Dominicano, describiendo su proceso desde inicio a fin.

En la actualidad las empresas se han enfocado en desarrollar sus planificaciones estratégicas para optimizar los procesos propios y al mismo tiempo incrementar su productividad interna y externa traducida en maximizar sus ventas. Para las empresas dotarse de planes estratégicos tienen que estar alineadas a la formalización de la misma en el mercado laboral; seguir las normas y políticas públicas del territorio donde se establezca desde un primer orden.

La formalización de una empresa es el proceso que presentan las empresas a fines de incorporarse a la economía formal y es gradual. Provee varios beneficios entre los cuales la posibilidad de expansión de ventas generadas por mayor confianza en el nicho del mercado al cual se dirige.

Actualmente el tema de la migración en República Dominicana se ha incrementado en un gran número por la necesidad que existe de mejorar las condiciones económicas, suplir la necesidad de reunificación familiar o comúnmente de viajar con fines turísticos. Sin embargo, se suele cometer errores al momento de seguir los pasos para optar por dicho proceso migratorio. Bajo la disyuntiva anteriormente planteada surge la necesidad de asesorarse; por este tema emergen las asesorías migratorias. Las mismas nos informan de los pasos a seguir al momento de encaminarnos a un nuevo destino bajo algún motivo anteriormente mencionado.

1.1 Planificación estratégica.

Planeación es prever y disponer de lo que nos puede hacer llegar del presente hasta el objetivo futuro que deseamos. La planificación estratégica va más allá y busca tomar acciones para que el objetivo que hemos definido se cumpla. “Esta etapa es fundamental para la definición de los objetivos de la empresa en el largo plazo como también para establecer la necesidad de urgencia y el énfasis en resto de las etapas.”¹

Esta planificación estratégica data de herramientas propias de la gestión en busca de apoyar la toma de decisiones a través de la evolución de su situación actual, los objetivos y las estrategias que utilizamos y deseamos utilizar para optimizarnos. La importancia recae en definir claramente los objetivos, estos tienen que ser reales, precisos y concisos ya que la planificación es una antesala del control de gestión, y desarrollar acciones que permitan cumplir los mismos, teniendo presente que se ejecuta en la actualidad y que se puede implementar.

En este orden, el proceso de la planificación estratégica se enfoca en los pasos de establecer metas, formular estrategias, ejecutarlas, monitoreo y control. Teniendo presentes estos procesos en cualquier la institución que se someta a la mirada estratégica sufre las etapas de analizar su entorno, formular su situación, programar y ejecutar. Cuando hablamos de plan estratégico lo asociamos a aquel pensamiento propio que impulsa a los directivos de una empresa a emprender en oportunidades de mejora y convertirlas en estrategias.

“El pensamiento estratégico es una manera de ponerse en situación de mayor ventaja ya que permite crear comportamientos favorables para un mejor desempeño. Este tipo de pensamiento requiere de flexibilidad, de revisión y retroalimentación continua entre las

¹ Sarmiento, A, (2001) Revista de ingeniería de construcción. Recuperado de: http://eva.unapec.edu.do/moodle/pluginfile.php/5357034/mod_resource/content/4/guia_apa_6ta.pdf

reflexiones, las decisiones y las acciones; constituye un todo con sentido. Supone una circularidad en el actuar profesional y en lo social en general. ’’²

Normalmente los planes estratégicos que se obtienen mediante el proceso de planeación y discurren en un periodo de aproximadamente cero a cinco años con la reserva de actualización y/o redefinición cada año. En la mayor parte de las empresas las derivaciones del proceso de planeación estratégica se utilizan como consumo del proceso presupuestario del siguiente periodo anual; dígase que la planificación estratégica se emplea para la asignación de recursos en la organización.

1.2 Importancia de la planificación estratégica

La planificación estratégica trabaja de mano al crecimiento, desarrollo y bienestar de la empresa que la ejecuta. Busca alcanzar los objetivos y detalla como ejecutar los mismos. El plan estratégico se arma de análisis para estudiar la situación actual de la empresa y verificar el FODA (fortalezas, oportunidades de mejora, debilidades, amenazas) que dotan de informaciones claves sobre donde está la empresa y hacia dónde quiere ir.

De igual forma mediante el plan estratégico las instituciones permiten los conocimientos y desgloses propios de la unidad de análisis. Estas decisiones pueden dar un giro en la empresa tanto económico, financiero, cultura organizacional.

Todas las empresas deben disponer de un Plan Estratégico, tanto grandes o pequeñas empresas, organizaciones sin fines de lucro e inclusive los individuos para adaptación de su vida

² Rodriguez, M. *Planificación estratégica fundamentos y herramientas de actuación*, Córdoba, Editorial Brujas.

personal. Cuando las empresas no tienen un planeamiento estratégico, cada miembro de la organización va por su lado sin saber las metas que se quieren alcanzar como organización.

El Plan Estratégico socorre que los directivos de una organización moldeen la trayectoria en la que quieren sostener la empresa, y cuando este plan es traspasado hacia la totalidad de la organización generará sinergias en todos los recursos humanos para la obtención más afín a sus objetivos. Asimismo, auxilia y provee de las herramientas necesarias para que cada trabajador conozca hacia a donde se quiere ir y se comprometa con ese destino.

Es sustancial que la visión de la empresa quede figurada en el Plan Estratégico y que la misma sea motivadora hacia los recursos humanos, porque estas visiones sustentan a los trabajadores y le da dirección a una organización. En ese sentido es importante definir para saber cómo se va a llegar al objetivo con que valores y con qué conducta se va a trabajar en lo adelante.

Inmediatamente después de estar claro sobre las metas, hacia donde queremos llegar, se debe de hacer un análisis exhaustivo para identificar la situación actual de la organización y esto comprende sus fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y amenazas. En este orden, es indispensable puntualizar cómo alcanzar las metas trazadas. Para realizar este proceso se debe iniciar delimitando las metas a corto y mediano plazo para luego concretizar con los objetivos finales. En cada paso vamos a proceder por medio de indicaciones.

1.3 Formalización de empresas.

La formalización de una empresa posibilita diferentes ventajas como consagrar posibilidades de acceso al crédito y proyecta confianza a los clientes como también los posibles consumidores del bien o servicio. Constar de una empresa formalizada ofrece una imagen positiva de responsabilidad social empresarial, adecúa circunstancias factibles de negocios y apertura puertas.

Por otro lado, posibilita a las empresas para participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedor de bienes y servicios del Estado, evitando multas por no presentar declaración de rentas, pues es una obligación hacerlo. Entre el gobierno y la sociedad existe una correlación proporcional a la formalización de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas con un entorno empresarial próspero, el crecimiento económico eventual y mejora de las condiciones de trabajo.

Igualmente, la formalización posibilita la incrementación de los ingresos fiscales que surgen necesarios para la proporción de bienes y servicios públicos. En ese orden, las empresas formales se auxilian de los procesos de formalización al reducir la competencia desleal que representan las empresas informales, constan de acceso a financiamiento, servicios y tecnologías de desarrollo empresarial, y se exponen en menor medida a sanciones gubernamentales.

Los parámetros propios de la formalización de las empresas tienen como meta directa asegurar los siguientes parámetros: 1-) Disminución de obstáculos e impedimentos de entrada en el mercado por medio de la agilización de los trámites registrales, autorización de licencias y observancia de la legalidad. 2-) Estimulación de la formalización mediante la apertura de los mercados y aumento de cobertura de seguridad social, disminución de los impuestos u otras obligaciones financieras. 3-) Acrecentamiento de productividad a través de la modernización empresarial, proyección técnica y el acceso a servicios de desarrollo empresarial. 4-)

Fortalecimiento de la aplicación y el cumplimiento de la legalidad mediante medidas preventivas y correctivas.

En este orden, la informalidad de las empresas trae consigo dificultades para abordar las informaciones para registrar las empresas, la capacidad de inspección, elevados costos de cumplimiento y baja renta nacional que provoca el estancamiento del crecimiento de la economía.

A continuación se presenta esta figura No 1, que representa el cómo se percibe la informalidad de una empresa; este explica a través de un iceberg desde los niveles de dificultad para abordar el grado de afectación que tienen las acciones y documentos causales de la informalidad. Presente desde la información limitada hasta la baja renta. Todos estos combinan factores perjudiciales para la rentabilidad y productividad de los negocios que es directamente

Figura No. 1 Informalidad empresarial



Fuente: OIT (2017) La formalización de las empresas.

1.4 Formalización de las empresas en República Dominicana.

Las pequeñas y medianas empresas también conocidas como PYMES, son aquellas empresas que existen en el mercado de República Dominicana. Cotidianamente están concertadas por una cantidad limitada y reducida de empleados; alrededor de 250 y sus márgenes de facturación son moderados. Las Pymes están compuestas por un presupuesto reducido comparativamente grandes empres o multinacionales, por tanto, en ciertas ocasiones reciben asistencia de los gobiernos correspondientes.

Las Pymes son más flexibles, en comparación con las grandes empresas, son ágiles. No dependen de procesos rigurosos de documentación y poseen la ventaja de más cercanía con el cliente. Hay mayores probabilidades de general cultura empresarial ya que hay tacto constante en el ambiente laboral por lo tanto se pueden identificar más con la empresa.

“Las actividades de servicios a las que se dedican las MIPYMES son variadas, pero independientemente de su diversidad, su peso se concentra en unas pocas, como es el caso de los servicios personales, hoteles y restaurantes, transporte, almacenamiento y comunicación; producto de la gran demanda de actividades relacionadas al cuidado personal, descanso y recreación, transporte y telecomunicaciones.”³

La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal de un estado o nación. Presenta diversas dimensiones entre las que se encuentran el registro y concesión de licencias por parte de las autoridades nacionales,

³ Caraballo, J. (2016, 09 de abril). Lo que hay que saber para formalizar una empresa en el país. *Diario Libre*. Recuperado de: <https://www.diariolibre.com/economia/lo-que-hay-que-saber-para-formalizar-una-empresa-en-el-pais-KK3286369>

provinciales y municipales; acceso a la seguridad social para el propietario de la empresa y sus empleados y el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, entre otras cosas en materia de impuestos, cotizaciones a la seguridad social y legislación laboral.

1.5 Proceso de constitución de una empresa en República Dominicana.

Constituir una empresa es el proceso de construir desde las bases una empresa y por medio de etapas legales alcanzar ser considerada legalmente establecida por el gobierno y funcionar en manera regular. A continuación, detallaremos el proceso y sus componentes.

1.5.1 Registro de nombre Comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI)

Para obtener el registro del nombre comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI) la empresa debe seguir los siguientes pasos:

- Elaborar una comunicación formal solicitando el Nombre Comercial o llenar el formulario en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial ONAPI. Para este proceso se necesita exclusivamente la copia de cédula del propietario de la empresa y/o del solicitante.
- Ejecutar el pago correspondiente a la emisión del nombre comercial. Los costos se confirman en la Oficina Nacional de propiedad Industrial (ONAPI).
- Proceder con el pago correspondiente a impuestos por Constitución de la Compañía en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

1.5.2 Registro de los documentos legales en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.

Para realizar el proceso de registro de la documentación legal en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo se deben asumir y cumplir los siguientes requisitos:

- Depósito de los documentos legales originales con tres copias.
- Llenado de Formulario de solicitud de Registro Mercantil completado.
- Se debe entregar copias de las cédulas y/o pasaportes de los accionistas de la compañía.
- Depositar copia del registro de Nombre Comercial.
- Proceso de entrega de una copia del comprobante de pago de impuesto asumido por la Constitución de Compañía.

1.5.3 Solicitud del Registro Nacional del Contribuyente (RNC)

Para solicitar el Registro nacional del contribuyente se necesita disponer de los siguientes requisitos:

- Entrega de formulario de Registro Nacional de Contribuyente (RNC) completado.
- Depósito de documento de copia de registro del nombre comercial.
- Depósito de documento de copia del registro mercantil.

1.6 Proceso de formalización de una empresa en República Dominicana.

Formalizar una empresa es el conjunto de pasos que se deben asumir para que la misma sea reconocida legalmente ante el Estado. El proceso de formalización de la empresa comprende pasos menos extensos que la constitución. Para la misma se va a requerir de una serie de documentaciones.

1.6.1 Registro de Nombre Comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial

Para el proceso de registro de nombre comercial en la oficina Nacional de Propiedad Industrial en caso de formalización de una empresa se requiere:

- Llenar Formulario en la misma oficina
- Copia de Cédula.

1.6.2 Registro Mercantil en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo

Para proceder con el proceso del registro mercantil ante la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo se requiere disponer los siguientes documentos:

- Copia del Nombre Comercial
- Copia de Cédula
- Formulario lleno del Registro Mercantil (se obtiene en la misma Cámara)

1.6.3 Registro Nacional del Contribuyente (RNC) en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

Durante el proceso de formalización se requiere el registro nacional del contribuyente (RNC). Para este necesitamos disponer de los requisitos:

- Formulario completo solicitado en la Dirección Nacional de Impuestos Internos.
- Copia de Cédula del propietario de la empresa.

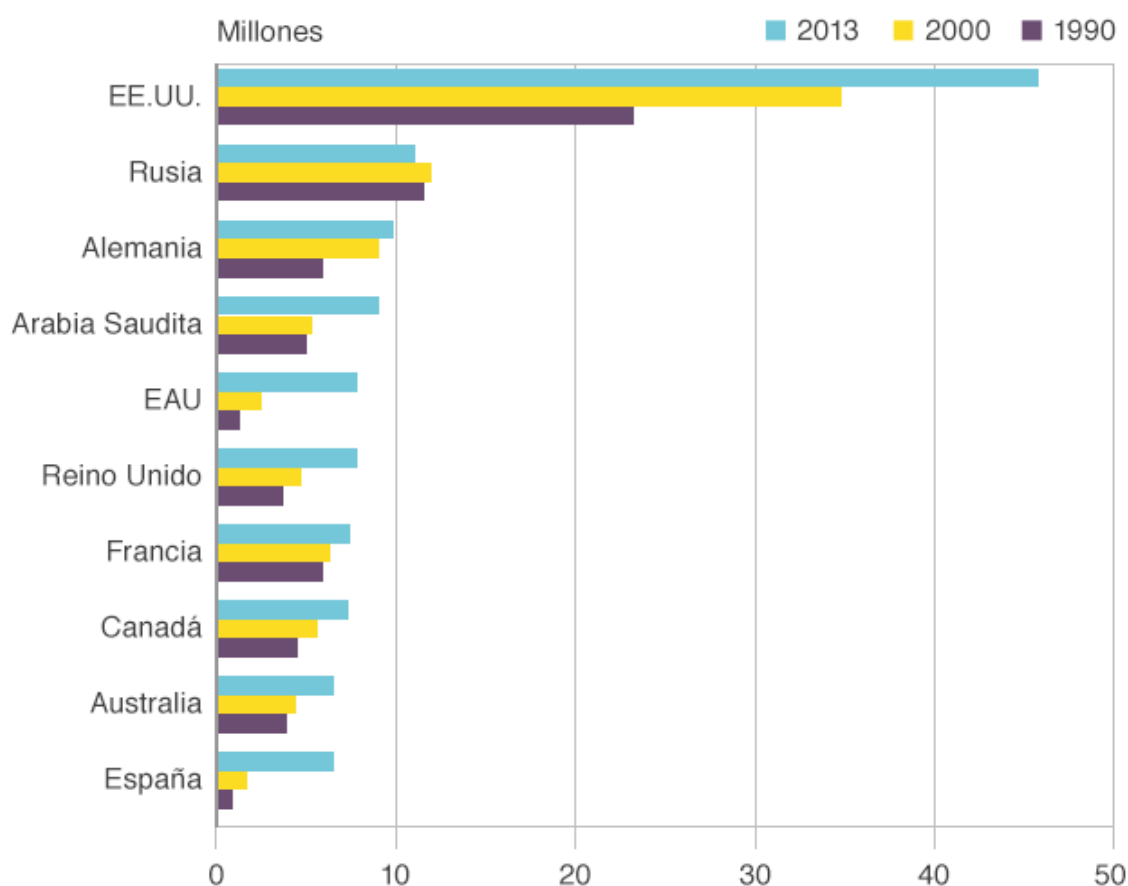
1.7 Migración

La Migración es conocida como el traslado o desplazamiento de población entre países o regiones derivado al cambio de residencia. Este movimiento compone un fenómeno geográfico de importancia en la actualidad.

La migración puede ser interna al desarrollarse dentro de un mismo país. Por otra parte, es externa, cuando se realiza de un país a otro. En ambos casos se realizan dos renglones migratorios principales, estos son inmigración y emigración. Se habla de inmigración está cuando la población ingresa a un país o territorio en cual no ha nacido, dígame, supone el ingreso de población. En otro orden, cuando hablamos de emigración nos referimos a la población que deserta de una región o país y se residencia en otra, Dígame, es la salida de población.

“Cerca de la mitad de todos los migrantes internacionales vive en solamente 10 países, pero el mayor número (46 millones) reside en Estados Unidos.”⁴

Figura No.2 Siete gráficos para conocer los puntos calientes de la migración en el mundo.



Fuente: BBC (2010), 7 gráficos para conocer los puntos calientes de la migración en el mundo.

⁴ Adams, P. 7 Gráficos para conocer los puntos calientes de la migración en el mundo. BBC. Recuperado de: https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/05/150529_finde_migracion_graficos_vj_aw

1.7.1. Migración Dominicana

En la República Dominicana se ha modificado la dinámica migratoria respecto al pasado siglo XX, esto ha expuesto al país a un desarrollo de respuestas de vertiente gubernamental principalmente enfocadas a las normativas e institucionalidad para re direccionar la organización migratoria.

Durante la primera mitad del siglo XX, la República Dominicana se caracterizó por tener una población nacional con relativa poca movilidad y, por el contrario, ser un país de destino de trabajadores migratorios, principalmente provenientes de Haití, por acuerdos laborales entre ambos gobiernos para suplir de mano de obra la economía dominicana y como resultado de las presiones emigratorias en Haití y las facilidades de compartir una frontera terrestre.

En la década de 1960 y con la finalización de la dictadura de Trujillo, los procesos migratorios se tornaron ininteligibles en base a las transformaciones políticas, económicas y sociales en República Dominicana en marco a algunos estándares de la migración internacional constantes hasta la actualidad. En este período a partir del se eliminaron los controles de emisión de pasaportes dando paso a una nueva fase de apertura migratoria. Cabe denotar que la inestabilidad política ejecutada en el país a partir de 1961 constituyó un componente relevante en el traslado de miles de dominicanos y dominicanas hacia otros países:

“ La migración de población dominicana hacia el exterior continúa su crecimiento. Equivale, incluyendo los descendientes, a cerca del 20% de la población de nacionalidad dominicana, al superar los 2 millones de personas. De una forma aproximada se puede plantear que por cada

inmigrante que vive en la República Dominicana, están viviendo tres dominicanos en el exterior.

»5

Las asesorías migratorias fungen como asistencias especializadas a cada caso en particular donde se pueden entablar consejos, sugerencias y apoyo mediante el estudio de caso. Estas se especializan en el área de migración y buscan esencialmente acompañar a las personas físicas en su proceso migratorio desde que inicia la idea de donde busca trasladarse. Es un proceso continuo y particular de cada caso por eso es necesario de la experiencia de personas especializadas en el tema y que se adapte a la peculiaridad de cada caso.

1.8 Contexto espacial

En enero del 2015 nace CE Immigration Advice, en Santo Domingo, República Dominicana. Se dirige hacia el sector de las asesorías en el ámbito migratorio. Se ha dedicado a asesoría en marco a trámites de visados de todos los tipos, residencias, ciudadanía o indicaciones en cuestiones de procesos migratorios como el perdón migratorio.

CE Immigration Advice ha actuado de manera informal durante el transcurso de su vida laboral. No ha habilitado registros de contables formales que verifiquen su productividad y liquidez. Igualmente, no dispone de plan estratégico y por consiguiente no dispone de dirección, misión, visión u objetivos.

⁵ Organización Internacional para las Migraciones, *Perfil migratorio de la República Dominicana*, 2017. Santo Domingo, R.D. Recuperado de <http://rosanjose.iom.int/site/sites/default/files/Perfil%20migratorio%20RD.pdf>

1.9 Antecedentes

El tema de la migración ha sido constantemente estudiado pues en la era de la globalización lo podemos encontrar frente a nosotros. En los últimos años no solo tenemos acceso a estas documentaciones físicas sino también a páginas web de información donde se realizan columnas con preguntas y respuestas. Del mismo modo se brindan respuestas orientativas vía segmentos televisivos.

Igualmente nos encontramos las normativas vigentes, políticas y procedimientos plasmados por las diferentes embajadas como por el gobierno de Estados Unidos hacia República Dominicana a través de la embajada de los Estados Unidos en República Dominicana.

En cuanto a trabajos de investigación tenemos como antecedente “Perfil Migratorio de Republica Dominicana”. Esta investigación proviene del Ministerio de Interior y Policía y data del año 2017. Nos encontramos con aporte porque nos permite conocer el funcionamiento migratorio de nuestro país referente a otros países. Este estudio aporta un precedente que estructura la materia migratoria de República Dominica respecto al exterior y dispone de las herramientas básicas de la asesoría migratoria.

Del mismo modo tenemos “Manual de derecho migratorio americano: instructivo sobre las leyes y regulaciones migratorias de los Estados Unidos de América” autoría de Rafael Belisario Medina (2012). Este trabajo de investigación nos data de un estudio de procedimientos, reglas, normas y políticas de los Estados Unidos.

1.10. Marco Conceptual

1.10.1 CEO

Por sus siglas en inglés Chief Executive Officer, es el Director general de una empresa.

1.10.2 Constitución de empresa.

Corresponde al momento de la fundación de la empresa.

1.10.3 Estrategias

Conjunto de acciones encaminadas al logro de uno o más s objetivos.

1.10.4 FODA

Herramienta de análisis que indica la situación en que se encuentra la empresa en cuanto a fortalezas, oportunidades de mejora, debilidades y amenazas.

1.10.5 Formalización de empresas

Conjunto de procedimientos para establecer la empresa frente al Estado.

1.10.6 PEI

Plan estratégico institucional. Es un instrumento de gestión que concreta el direccionamiento estratégico de la institución.

1.10.7 Plan Estratégico

Herramienta de gestión que dota de las empresas de estrategias planificadas para alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

1.10.8 Planificación

Proceso de creación, desarrollo y análisis de las operaciones generales de una empresa.

1.10.9 POI

Plan operativo institucional. Es un instrumento de gestión que contiene las actividades institucionales durante un período de tiempo.

CAPÍTULO 2.

PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO ENFOCADO A LA FORMALIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA MIGRATORIA EN REPÚBLICA DOMINICANA. CASO: CE IMMIGRATION ADVICE.

Capítulo 2. PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO ENFOCADO A LA FORMALIZACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA MIGRATORIA EN REPÚBLICA DOMINICANA. CASO: CE IMMIGRATION ADVICE.

A continuación, se desarrollarán los elementos que componen el siguiente diseño del plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de asesoría migratoria en República Dominicana enfocado al caso de CE Immigration Advice. En la siguiente propuesta queda plasmado en una primera etapa el diagnóstico de la situación actual del negocio en conclusiones relativas a la técnica de observación utilizada y posteriormente vía análisis FODA. Partiendo de esto se dotará de los compendios propios de la propuesta como los elementos culturales y propios del proceso de formalización.

2.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.

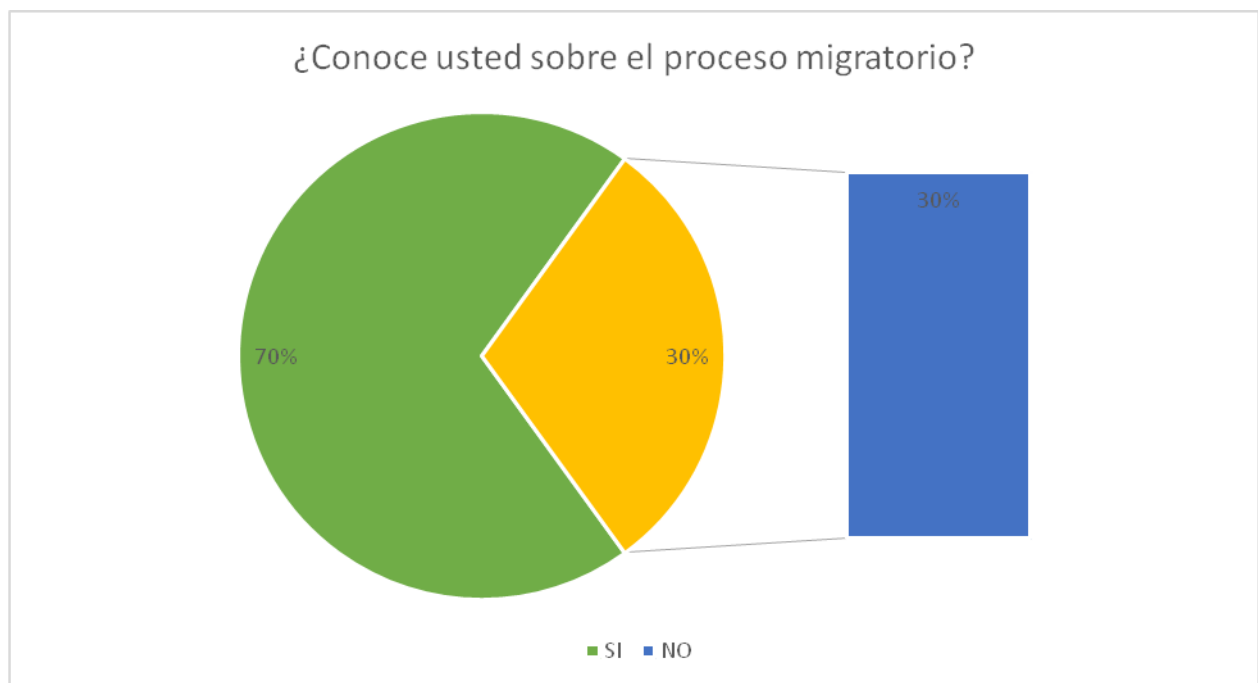
La empresa CE Immigration Advice tiene una totalidad de tres años a la fecha desarrollándose como negocio informal en la cual recibe clientes en busca de asesoría sobre procesos propios de visado, residencia y ciudadanía; al igual que otros procesos aleatorios a la migración como completar formularios propios del área.

Siendo un negocio informal la captación de clientes ha sido una debilidad vital que reduce las posibilidades de crecimiento propias de cualquier tipo de empresa de servicios. No contar con formalización es una amenaza que dirige el negocio hacia el fracaso ya que genera menos clientes, desconfianza en sus operaciones y probabilidades de desarrollo empresarial.

En base a lo antes expuesto, la empresa CE Immigration Advice carece de dirección y planificación estratégica enfocada, estos aspectos influyen igualmente en que sus operaciones sean inciertas y sin pronóstico de futuro; así también que sus clientes son esporádicos e inseguros.

De acuerdo con la información recabada por el instrumento de investigación realizado, verificamos que existe la necesidad de asesorías en materia de procesos migratorios. Verificamos un 70% de la muestra tomada que conoce sobre procesos migratorios frente a un 30% que lo desconoce, situación que emplaza a tomar la necesidad existente, como vía para dar respuesta oportuna.

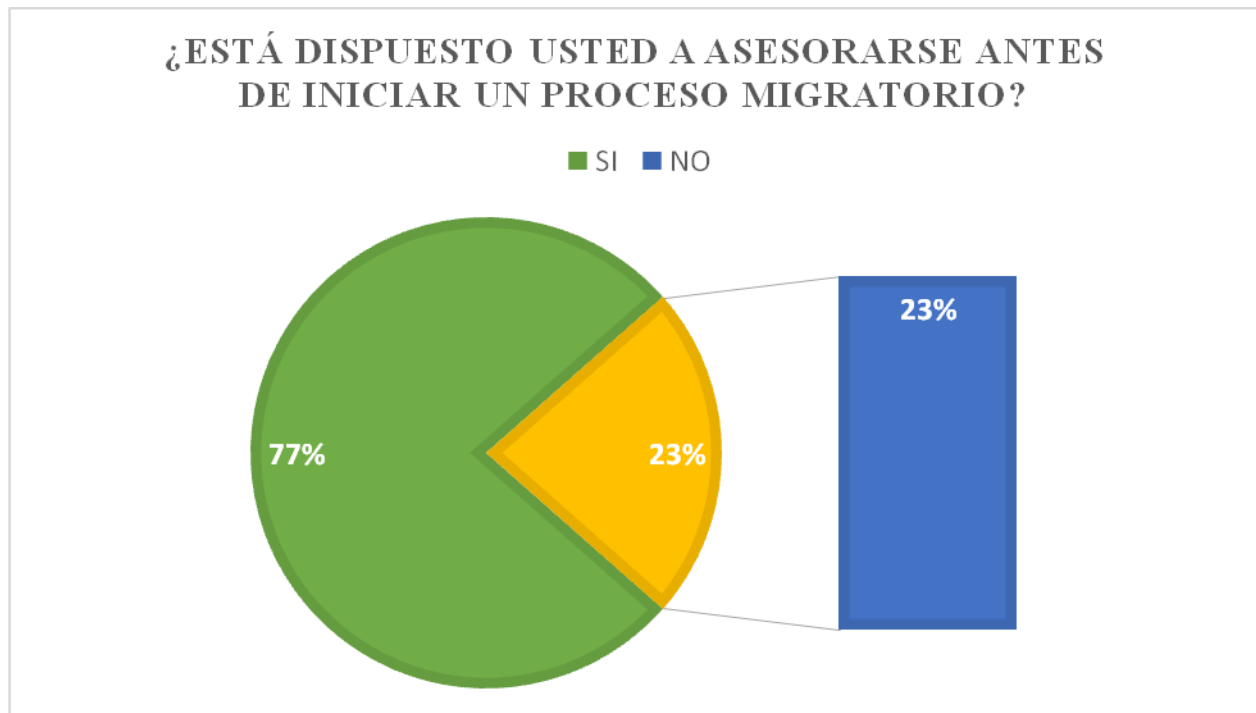
Figura No. 3 Conocimientos de Procesos Migratorios.



Fuente: Ovando, 2018. Construcción propia.

En este orden también analizamos de este instrumento de investigación que un 77% de la muestra optaría por asesorarse en materia migratoria al momento de iniciar un proceso.

Figura No. 4 Disposición de Asesorías en materia migratoria.



Fuente: Ovando, 2018. Construcción propia.

En atención a la constitución de la filosofía de la empresa se tiene que destacarse las necesidades que observamos reflejadas a través de la ausencia de visión, misión y valores institucionales. Estas se resumen en cuanto a la orientación de la empresa ya que enfoca la necesidad de implementar planes operaciones devengados de la planificación estratégica que constituyan el direccionamiento y enfoque de la institución en marco a la productividad.

2.2 ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta de análisis de la situación empresarial vía factores internos y externos, y factores positivos y negativos. A través de este análisis se toman medidas de gestión empresarial que pueden ir de lo menor de la empresa hasta creación y cambio de dirección. Por medio de la herramienta FODA identificaremos claramente las fortalezas, oportunidades de mejora, debilidades y amenazas a las cuales está expuesto el negocio CE Immigration Advice.

2.2.1 Fortalezas

Dentro de las fortalezas expondremos las destrezas y atributos que contiene la empresa para alcanzar los objetivos. Las mismas hacen referencia al ámbito interno de la empresa. A continuación, detallamos las fortalezas encontradas:

- Liderada y enfocada por la profesión del área de Relaciones Internacionales y estudios consulares.
- Recurso humano capacitado en el área de servicios consulares.
- Dispone de espacio físico adecuado para sus operaciones.
- Equipos de oficina y mobiliario en condiciones.
- Calidad en el servicio prestado al cliente que conlleva el valor agregado de seguimiento de casos hasta la obtención de resultados.

2.2.2 Oportunidades de mejora

Se detallan como oportunidades de mejora a los factores externos. Forma parte del entorno de la organización que podemos aprovechar para beneficio de la empresa. Las oportunidades de mejora se detallan a continuación:

- Ciber ambiente de redes sociales propicio para promocionar el negocio.
- Constante crecimiento de la industria de asesorías.
- Necesidad de prestación del servicio.

2.2.3 Debilidades

Las debilidades enfrentadas en el negocio desarrollado fueron mediante el análisis interno de la situación. Estas debilidades constituyen factores desfavorables para ejecución del objetivo. Se enumeran a continuación:

- La informalización del negocio.
- Ausencia de regulaciones legales para las relaciones comerciales con los clientes.
- Ausencia de planificación estratégica.
- Bajo nivel de ventas.

2.2.4 Amenazas

Las amenazas son los factores externos desfavorables que se prestan a perjudicar el negocio hasta la supervivencia de este. Detallamos como amenazas los siguientes parámetros:

- Aumento de la competencia vía negocios informales.
- Bajo crecimiento del negocio.

2.3 ASPECTOS GENERALES

2.3.1 Nombre de la empresa

La empresa se formalizará bajo el nombre CE Immigration Advice.

2.3.2 Lema de la empresa

Expertos en migración.

2.3.3 Logo de la empresa



2.3.4 Misión de la empresa.

La empresa tendrá como misión brindar servicios de asistencia y asesoría migratoria personalizada a sus clientes, placentera y satisfactoria de acuerdo a las necesidades de los mismos

2.3.5 Visión de la empresa.

La empresa tendrá como visión ser una de las principales empresas en cuanto a asesorías en procesos migratorios favoreciendo a sus clientes de una experiencia exitosa en sus proyectos migratorios de visado, residencia y/o ciudadanía.

2.3.6 Valores de la empresa

La empresa tendrá como parámetros de funcionamiento los valores institucionales y se atará a los mismos a través de sus operaciones diarias. Los valores a los cuales la empresa hará alusión son:

I. Excelencia.

Confiamos en que la calidad llevada al máximo es el norte de nuestra empresa.

II. Vocación de Servicio.

Indagamos sobre las necesidades de nuestros clientes en busca de satisfacer sus requerimientos adecuadamente y con calidad.

III. Integridad.

Somos y actuamos de manera ética y transparente y honesta, generando confianza en nuestros clientes.

IV. Trabajo en Equipo

Los miembros de nuestra organización trabajan coordinadamente en ambiente de colaboración, respeto mutuo y solidaridad.

V. Lealtad

Somos fieles a nuestro equipo de trabajo y a nuestros clientes en base a lo que creemos y en quien creemos.

2.4 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Se propone que la empresa esté organizada en base al siguiente organigrama:

Figura No. 5 Organigrama propuesto

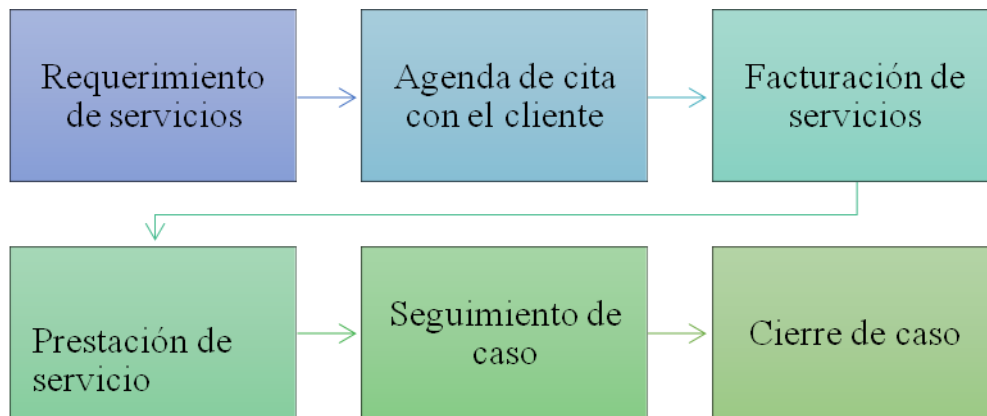


Fuente: Ovando (2018). Construcción propia.

2.5 PROCESO DE SERVICIOS.

Luego de verificada la situación la empresa, se propone que la empresa debe organizar sus procesos de prestación de servicios en base a la siguiente representación.

Figura No. 6 Proceso de servicio



Fuente: Ovando (2018). Construcción propia.

2.5.1 Requerimiento de servicios

En este proceso el cliente se comunica con la empresa especificando sus necesidades. El requerimiento se realizará vía telefónica o correo electrónico.

2.5.2 Agenda de cita con el cliente

En este momento se comprometen las partes a una reunión informativa para brindar las asesorías necesarias del proceso requerido. Se agenda fecha y hora para la misma.

2.5.3 Facturación del servicio.

En este proceso se formaliza el proceso de pago convenido por el cliente y la empresa antes de la prestación del servicio.

2.5.4 Prestación del servicio

Durante esta etapa se brinda la asesoría del proceso migratorio en cuestión, se realizan los procesos de llenado de formularios si aplica y se compromete el seguimiento del caso.

2.5.5 Seguimiento de caso

En el transcurso del seguimiento del caso se acompaña al cliente en la ejecución del proceso migratorio hasta el fin. Se le da seguimiento por medio de llamadas y/o correos electrónicos enfocados a que recuerde sus citas, entrevistas o entrega y búsqueda de documentos si aplica.

2.5.6 Cierre de caso

Al concluir el proceso migratorio del cliente se le llama y/o envía un correo electrónico agradeciendo su preferencia con la empresa.

2.6 PLAN OPERATIVO

CE IMMIGRATION ADVICE				
PLAN OPERATIVO. PRIMER TRIMESTRE 2019				
FASE	ACCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO	FECHA DE ENTREGA
Inicio de actividad. Se propone como inicio de acción el 15 de Enero de 2019	Registro de nombre Comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI)	CEO de la empresa	Nombre comercial legalizado	Se estima concluir para la fecha 30 de Enero 2019
Segunda fase: Se propone iniciar el 31 de Enero de 2019	Registro de los documentos legales en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.	CEO de la empresa	Depósito de documentación legal	Se estima concluir para la fecha 18 de Febrero de 2019
Tercera fase: Se propone iniciar el 19 de Febrero de 2019	Registro Mercantil en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo	CEO de la empresa	Registro Mercantil	Se estima concluir para la fecha 28 de Febrero de 2019
Cuarta fase: Conclusión del proceso de Formalización. Se propone iniciar 04 de marzo de 2018	Registro Nacional del Contribuyente (RNC) en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	CEO de la empresa	Obtención de RNC	Se estima concluir para la fecha 15 de Marzo de 2019

CONCLUSIONES

La informalidad es un problema que afecta la economía dominicana constantemente y va en crecimiento. Está a pesar de generar desventajas y competencia desigual, crea falta de confianza e inconvenientes al momento de captar clientes y cuestionamientos legales por la falta de regulaciones de los organismos comerciales del Estado.

En el presente trabajo de investigación se abordó la problemática de informalidad que afectaba el negocio CE Immigration Advice y planteó una propuesta con los elementos necesarios para la puesta en servicio de dicho negocio como empresa ante el Estado Dominicano y posibilidades de ingresar al mercado de las asesorías migratorias, captación de clientes y generación de confianza en los servicios prestados por parte de los mismos.

Luego de concluida la investigación se hace presente la importancia de formalizar una empresa por las vías previstas por el Estado y de poseer una planificación estratégica que responda a las problemáticas actuales para poder ser rentable y cumplir con las características de productividad.

RECOMENDACIONES

Después de realizada la presente investigación y desarrollado una propuesta de plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de asesoría migratoria en República Dominicana, se recomienda a la empresa analizada, CE Immigration Advice, dotarse del plasmado plan de estratégico orientado a la formalización de esta.

Se recomienda orientarse al cumplimiento de las regulaciones legales en República Dominicana para acceder a los beneficios de la formalización y generación de confianzas vía la captación de nuevos clientes para la empresa.

Se recomienda el seguimiento constante del plan operativo institucional enfocado a la formalización expuesto en esta propuesta y seguir el cronograma establecido.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Comai, A. (2004). La inteligencia competitiva en la planificación estratégica y financiera. Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

Martinez P, (s.f.). Introducción al Plan estratégico. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Martínez, G. M. (2003). Administración y planificación del tiempo. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Medina, R. B. (2012). Manual de derecho migratorio americano: instructivo sobre las leyes regulaciones migratorias de los Estados Unidos de América. Santo Domingo: Fundación Dominico-americana de inmigrantes.

Lizaraz, R. (2009) Planificación. Caracas: El Cid.

Policía, M. d. (2017). Ministerio de Interior y Policía. Instituto Nacional de Migración. Santo Domingo: Organización Internacional para las Migraciones.

ANEXOS

ANEXO 1. ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Decanato de Posgrado

**Anteproyecto del trabajo para optar por el título de:
Maestría en Gerencia y Productividad**

Título:

**Propuesta de plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de
asesoría migratoria en República Dominicana. Caso: CE Immigration Advice.**

Postulante:

Licenciada Cristal Del Carmen Ovando Maracallo

Matrícula 2017-0264

Tutor:

Doctora Yajaira Oviedo Graterol

**Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Agosto, 2018**

DESCRIPCIÓN DEL TEMA.

Plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de asesoría migratoria en República Dominicana. Caso: CE Immigration Advice.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DEL PROBLEMA.

Entendemos por migración el proceso mediante el cual los individuos se desplazan de una geografía hacia otra, esto provoca que en la actualidad el auge migratorio sea un fenómeno que domina una importancia cada vez más alta al momento de analizar la migración, impacto económico y social. Cada vez más personas abandonan sus países de origen y se establecen en otros lugares en busca de una vida mejor. Y así, ya son millones los que viven en un país distinto al que han nacido. Igualmente encontramos los que buscan conocer turísticamente otros países. En cada caso los interesados, cada día más, se inclinan a asesorías profesionales en materia migratoria refiriéndose a aquellas orientaciones de un experto del área, para orientarse sobre los pasos a seguir en miras de obtener la documentación migratoria de lugar.

En este orden, en República Dominicana actualmente existe un porcentaje no cuantificado de personas que se han dedicado a la asesoría migratoria como negocio informal en miras de ingresos extras y , a pesar de obtener cierta cantidad de clientes y conllevar preparación en materia migratoria, por ser un negocio informal pierden oportunidades como el aumento en la cantidad de clientes, apertura a nuevos grupos focales y el crecimiento y posicionamiento del negocio como empresa sólida y establecida en el mercado de asesorías migratorias.

CE Immigration Advice inició labores desde enero del 2015 como negocio informal en Santo Domingo, República Dominicana, realizando asesorías migratorias por medio de entrevistas personales con sus clientes. Ha transcurrido su trayectoria de gestión hasta el final del año 2018 sin formalizarse como institución. Básicamente sus actividades estratégicas oscilan en

una escasa promoción vía redes sociales como Facebook e Instagram para por medio de estas acciones expandir su cartera de clientes. CE Immigration Advice no posee plan estratégico, por tanto, no ha delimitado su estructura organizacional y procesos para la gestión de las asesorías.

Básicamente, un plan estratégico es un documento que recoge las más fundamentales líneas de acción de la empresa en cuanto a formalización y estrategia, que se plantea en búsqueda de alcanzar en corto y/o mediano plazo. Por esto la importancia recae en que este auxilia a los líderes de una organización a moldear la dirección que le quieren dar a la empresa, el uso optimizado de los recursos y productividad de los procesos.

En este orden, al encontrarse en ausencia de un plan estratégico, CE Immigration Advice es informal y no general suficiente confianza en un mercado más codiciado y constante. Se encuentra ausente de las bases que identifican los lineamientos y son todas aquellas que quedan plasmadas en su planificación estratégica, por ejemplo, no posee misión, visión, objetivos, estrategias ni planes de acción. Todo esto hace que la empresa trabaje con lineamientos fantasmas. No sabe dónde quiere ir ni a donde va.

No tener un plan estratégico le ha causado a CE Immigration Advice como consecuencias la falta de productividad de la empresa. De continuar en este limbo de planificación la empresa está destinada a no crecer, no ser sostenible y en corto plazo desaparecer.

Este plan estratégico aportará a la empresa formalización. La formalización profundamente consiste en que va a tener concreto sus fundamentos, hacia donde se desea proyectar y que debe hacer y sostener a través del tiempo para lograrlo. Le proveerá de estrategias propias de la planificación para lograr mantenerse en el mercado competitivo que cada día más crece.

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar una propuesta de plan estratégico enfocado a la formalización de una empresa de asesoría migratoria en República Dominicana. Caso: CE Immigration Advice.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Perfilar los componentes culturales de la empresa.
- Diagnosticar la situación de la empresa.
- Desarrollar un plan de operativo institucional.
- Desarrollar un plan de acción estratégico institucional.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

Este trabajo de investigación tiene como propósito metodológico producir una nueva herramienta de planificación que posibilite a una empresa del campo de asesoría migratoria formalizarse y planificarse estratégicamente en el campo de la productividad y buen desempeño de la gestión. Una vez que es desarrollado este trabajo de investigación de impacto podrá ser utilizado por otras instituciones que deseen planificarse estratégicamente.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

Este trabajo de investigación colaborará con el problema que pasa la empresa al no estar planificada. Ayudará a proveerla de los fundamentos y estrategias principales y pilares de la organización y productividad. Con esta investigación la empresa podrá valerse de planes para rebatir la pérdida de clientes por falta de formalidad y estrategias que están pasando en este momento.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Por otro lado, la investigación tiene como propósito buscar aportar conocimientos en materia de gestión y planificación a los cuales podrán ser incorporados como conocimientos al área de gestión con la aportación de lo valioso que es para niveles de productividad el tema de la planificación estratégica.

2. MARCO REFERENCIAL TEÓRICO – CONCEPTUAL

La planificación estratégica no reacciona. La planificación estratégica responde. Actualmente ha sido un tema que se popularizado en el sector administrativo y negocios por su impacto a la hora de tomar decisiones que pueden promover al éxito o al fracaso de un proyecto.

Las empresas se han enfocado en desarrollar su planificación estratégica en búsqueda de responder a los cambios que fluctúan en el ambiente empresarial. Dentro de la planificación estratégica encontramos el pensamiento estratégico estructurado en fases y procesos

Actualmente el tema de la migración se ha incrementado en un gran número por la necesidad que tenemos de mejorar las condiciones económicas, de suplir la necesidad de reunificación familiar o comúnmente de viajar con fines turísticos. Sin embargo, se suele cometer errores al momento de seguir los pasos para optar por dicho viaje. Bajo la disyuntiva anteriormente planteada surge la necesidad de asesorarse; por este tema surgen las asesorías migratorias. Las mismas nos informan de los pasos a seguir al momento de encaminarnos a un nuevo destino bajo algún motivo anteriormente mencionado.

2.1 Planificación estratégica.

En la actualidad las empresas se han enfocado en desarrollar sus planificaciones estratégicas para optimizar los procesos propios y al mismo tiempo incrementar su productividad interna y externa. Básicamente planeación es prever y disponer de lo que nos puede hacer llegar del presente hasta el objetivo futuro que deseamos. Dentro de esta planeación, nos encontramos la planificación estratégica la cual va más allá. Busca tomar acciones para que el objetivo que hemos definido se cumpla a través de su pensamiento, fases, procesos y mecanismos.

El pensamiento estratégico se considera como un proceso dinámico que dota de conocimientos propios para responder las interrogantes constantes y circunstancias que interaccionan en el medio empresarial. Surge con la necesidad de coordinar y disponer el mismo pensamiento dentro de toda una institución y se enfoca en las circunstancias presentes y futuras que pueden desarrollarse teniendo como punto de partida las misión y visión de la institución en cuestión.

Esta planificación estratégica se data de herramientas propias de la gestión en busca de apoyar la toma de decisiones a través de la evolución de su situación actual, los objetivos y las estrategias que utilizamos y deseamos utilizar para optimizarnos. La importancia recae en definir claramente los objetivos, estos tienen que ser reales, precisos y concisos ya que la planificación es una antesala del control de gestión, y desarrollar acciones que permitan cumplir los mismos, teniendo presente que se ejecuta en la actualidad y que se puede implementar.

En este orden, ya el proceso de la planificación estratégica se enfoca en los pasos de establecer metas, formular estrategias, ejecutarlas y, monitoreo y control. Teniendo estos presentes la institución que se somete al mismo sufre las etapas de analizar su entorno, Formular su situación, programar y ejecutar.

2.2 Importancia de la planificación estratégica.

La planificación estratégica trabaja de mano al crecimiento, desarrollo y bienestar de la empresa que la ejecuta. Busca alcanzar los objetivos y detalla como ejecutar los mismos. El plan estratégico se arma de análisis para estudiar la situación actual de la empresa y verificar el FODA (fortalezas, oportunidades de mejora, debilidades, amenazas) que dotan de informaciones claves sobre donde está la empresa y hacia dónde quiere ir.

De igual forma mediante el plan estratégico las instituciones permiten los conocimientos y desgloses propios de la unidad de análisis. Estas decisiones pueden dar un giro en la empresa tanto económico, financiero, cultura organizacional.

2.3 Pequeñas y medianas empresas en República Dominicana.

Las pequeñas y medianas empresas también conocidas como PYMES, Son aquellas empresas que existen en el mercado de Republica Dominicana. Cotidianamente están concertadas por una cantidad limitada y reducida de empleados.

Las Pymes están compuestas por un presupuesto reducido comparativamente grandes empresas o multinacionales, por tanto, en ciertas ocasiones reciben asistencia de los gobiernos correspondientes.

2.4 Asesoría Migratoria

Las asesorías migratorias fungen como asistencias especializadas a cada caso en particular donde se pueden entablar consejos, sugerencias y apoyo mediante el estudio de caso.

Las asesorías migratorias se especializan en el área de migración y buscan esencialmente acompañar a las personas físicas en su proceso migratorio desde que inicia la idea de donde busca trasladarse. Es un proceso continuo y particular de cada caso por eso es necesario de la experiencia de personas especializadas en el tema y que se adapte a la peculiaridad de cada caso.

2.5 Contexto espacial

CE Immigration Advice se encuentra en Santo Domingo, República Dominicana.

Está en funcionamiento desde enero del 2015. Sus clientes se limitan a personas que optan por asesorías migratorias en cuanto a visados norteamericanos por turismo, visitas o procedimientos de residencias y ciudadanía.

En República Dominicana no existe un conteo de las personas informales dedicadas a la asesoría en servicios migratorio. El mismo no se encuentra regulado. Sin embargo, se encuentra amplia competencia en el área.

2.6 Antecedentes

El tema de la migración ha sido constantemente estudiado pues en la era de la globalización lo podemos encontrar frente a nosotros. En los últimos años no solo tenemos acceso a estas documentaciones físicas sino también a páginas web de información donde se realizan columnas con preguntas y respuestas. Del mismo modo se brindan respuestas vías segmentos televisivos.

Como antecedentes en asesoría migratoria actualmente tenemos segmentos y columnas de la Doctora Yadira Morel. La misma hace asesorías y segmentos de preguntas y respuestas televisivos; convirtiéndose así en una de las figuras más reconocidas en materia de asesoría migratoria en República Dominicana.

El antecedente antes mencionado aporta al trabajo de investigación presente las bases de la asesoría migratoria en República Dominicana como punto de partida, siendo el principal representante de asesorías migratorias en el país.

Igualmente las normativas vigentes, políticas y procedimientos plasmados por el gobierno de Estados Unidos hacia República Dominicana a través de la embajada de los Estados Unidos en República Dominicana.

En cuanto a trabajos de investigación con “Perfil Migratorio de Republica Dominicana”. Esta investigación proviene del ministerio de interior y policía y data del año 2017. Nos encontramos con aporte porque nos permite conocer el funcionamiento migratorio de nuestro país referente a otros Estados.

Del mismo modo nos encontramos frente al “Manual de derecho migratorio americano: instructivo sobre las leyes y regulaciones migratorias de los Estados Unidos de América” autoría de Belisario Medina (2012). Este trabajo de investigación nos data de un estudio de procedimientos, reglas, normas y políticas de los Estados Unidos.

2.7 Operacionalización de las variables

Objetivo de la Investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas	Instrumentos	
Diseño de un plan estrategico	Diseño	Esquema representativo	Representacion grafica	¿Existe un organigrama de la empresa?	Observación de documentacion existente	Check List	
				¿Los procesos organizativos estan representados?			
			Niveles de mando	¿Están organizados los niveles de mando?			
	Planificación estrategica	Proceso	Visión, Misión y valores	¿Tiene la empresa definido la visión, misión y valores?			
			Analisis de situacion	¿Cómo se encuentra la empresa?	Analisis		
			Diseño de estrategia	¿Qué necesita la empresa?			
							Cuestionario

3. Marco Conceptual

Planificación: Proceso de creación, desarrollo y análisis de las operaciones generales de una empresa

Estrategias: Conjunto de acciones encaminadas al logro de uno o más s objetivos.

Plan Estratégico: herramienta de gestión que dota de las empresas de estrategias planificadas para alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

FODA: Herramienta de análisis que indica la situación en que se encuentra la empresa en cuanto a fortalezas, oportunidades de mejora, debilidades y amenazas.

POI: Plan operativo institucional.

PEI: plan estratégico institucional.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene un carácter descriptivo aplicado. En este vamos a definir una situación problemática para posteriormente pasar a la recolección de información que nos permita presentar una propuesta de plan estratégico.

En este aspecto conllevara una fase de campo al dirigirse a la particularidad de un caso. Se estará utilizando una fase de campo para el análisis de la variable.

2.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo de investigación se elaborará mediante el método deductivo ya que iremos desde lo general a lo particular. Se iniciará con el proceso de investigación del tema a desarrollar para aproximarnos posteriormente a la realidad particular del caso.

Por igual, se hará uso del método de análisis para proceder con la identificación de las variables presentadas que caracterizan la realidad del caso a tratar. Se establecerá la causa–efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación presentado.

2.3 POBLACIÓN, MUESTRA O UNIDAD DE ANÁLISIS

En el presente trabajo de investigación nos centraremos en el uso de una unidad de análisis. Mediante esta se procederá a escoger una institución foco del cambio extraído de este trabajo de investigación descriptivo aplicado.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Durante el desarrollo de este trabajo de investigación se hará uso de las técnicas e instrumentos siguientes:

Observación: procederemos a observar el comportamiento del tema planteado para identificar el medio ambiente del mismo y lograr tener una perspectiva amplia del comportamiento del mismo.

Check list: luego de la observación procederemos a verificar nuestras inclusiones y exclusiones para proceder con un posterior análisis de los datos. Se utilizará como lista de control y verificación.

Guías de análisis de documentación: Por medio de esta técnica procederemos a analizar la documentación mediante pautas estipuladas anteriormente donde se estipulará resultados pasados, tendencias e indicadores para la toma de decisiones.

Cuestionario: esta técnica se utilizará para recolectar informaciones a través de preguntas que interesan a la investigación.

2.5 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El trabajo de investigación presente será desarrollado atendiendo a los métodos, técnicas e instrumentos anteriormente descritos se seguirán las pautas propias del análisis y la resolución de investigación aplicada. Se buscará recolectar datos que identifiquen y evalúen el fenómeno y objeto de investigación actual siendo esta unidad de análisis la receptora de una propuesta de cambio productivo.

Preliminar Tabla de Contenido Trabajo Final Posgrado

Resumen

Dedicatoria

Agradecimiento

Introducción

Capítulo I - Marco Referencial Teórico - Conceptual

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Planificación estratégica

1.1.2. Planificación estratégica

1.1.3. Pequeñas y medianas empresas

1.1.4. Asesoría migratoria

1.1.5. Contexto espacial

1.2. Antecedentes

1.3. Marco contextual

1.4. Marco Conceptual

Capitulo II – Propuesta de formalización de la empresa.

2.1. Diagnóstico y situación actual de la empresa

2.2. Fundamentación de la propuesta.

2.3. Estructura de la propuesta.

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Lista de validación de elementos de planificación enfocada a la formalización.



CHECKLIST APLICADO POR EL INVESTIGADOR.

Objetivo: Determinar los requisitos de formalización que posee la empresa.

En el siguiente listado de verificación, marcar con una X en la celda SI o NO según aplique de acuerdo a lo observado en materia de formalización. Si Posee algún comentario adicional, utilizar el espacio destinado a observaciones

DIMENSION: DISEÑO				
No.	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama de la empresa?		X	
2	¿Los procesos organizativos estan representados mediante mapa de procesos de la empresa?		X	
3	¿Están organizados los niveles de mando y departamentales de la empresa?		X	
DIMENSION: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA				
No.	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Tiene la empresa definido la visión ?		X	
2	¿Tiene la empresa definido la misión?		X	
3	¿Tiene la empresa definido valores definidos?		X	
4	¿Consta la empresa de plan estrategico?		X	
5	¿Dispone la empresa de nombre comercial ante Oficina Nacional de Propiedad Industrial ?		X	
6	¿Dispone la empresa de Registro Mercantil en la Cámara de Comercio y Producción de Santo		X	
7	¿Dispone la empresa de Registro Nacional del Contribuyente ?		X	

CUESTIONARIO REFERENTE A LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORIA MIGRATORIA

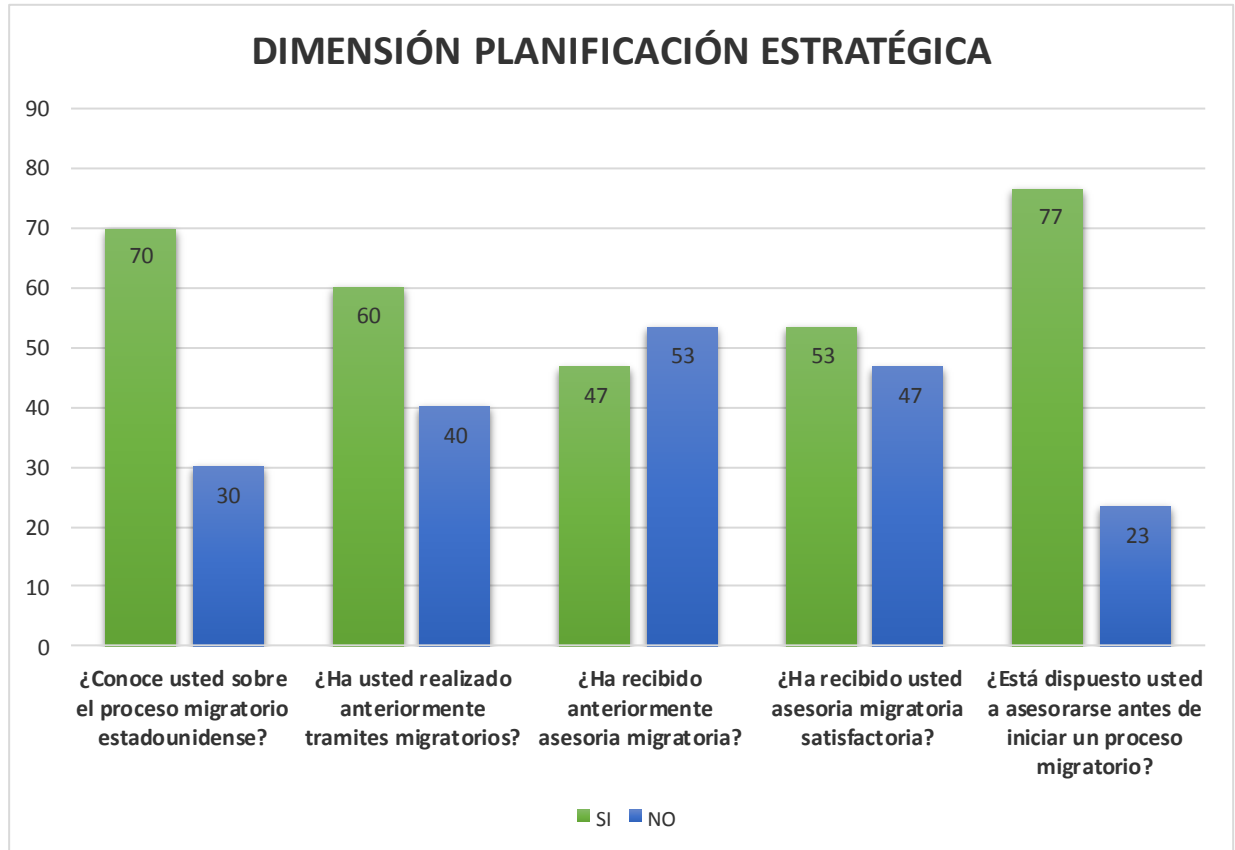
Este cuestionario tiene por finalidad determinar el porcentaje de apertura a la asesoría migratoria de personas que se encuentran en trámites migratorios estadounidense para alcanzar objetivos de visado, residencia y/o ciudadanía de los Estados Unidos.

En la siguiente encuesta marcar con un ✓ en el espacio SI o NO según aplique. Si Posee algún comentario adicional, utilizar el espacio destinado a comentarios

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA				
No.	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIOS
1	¿Conoce usted sobre el proceso migratorio estadounidense?	70%	30%	
2	¿Ha usted realizado anteriormente tramites migratorios?	60%	40%	
3	¿Ha recibido anteriormente asesoria migratoria?	47%	53%	
4	¿Ha recibido usted asesoria migratoria satisfactoria?	53%	47%	
5	¿Está dispuesto usted a asesorarse antes de iniciar un proceso migratorio?	23%	77%	
DIMENSIÓN DISEÑO				
No.	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIOS
1	¿Se encuentra usted laborando?	100%		
2	¿Cuenta la empresa donde usted labora con planificación estrategica?	87%	13%	
3	¿Cuenta la empresa donde usted labora con visión, misión y valores?	87%	13%	
4	¿Se siente usted identificado con la cultura empresarial de la institución donde usted labora?	70%	30%	
5	¿Considera usted importante estar identificado con la cultura empresarial de la institucion donde labora?	93%	7%	

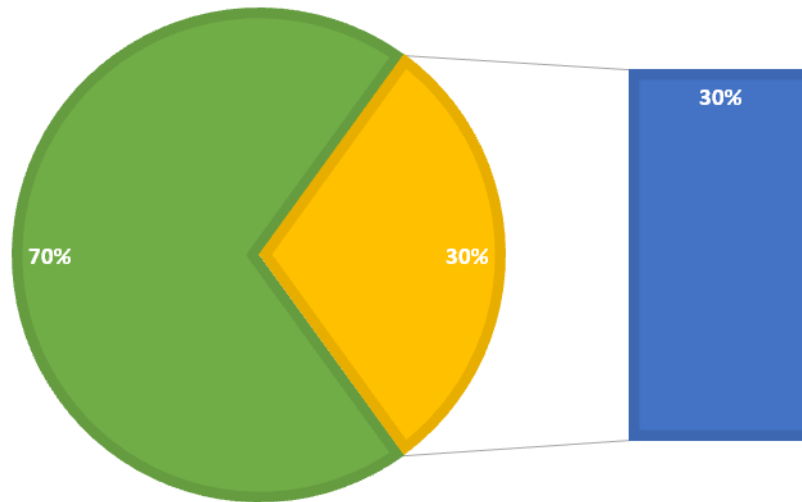
Anexo 3. INFORME DE RESULTADOS.

Análisis de cuestionario referente a la utilización de servicios de asesoría migratoria dimensión Planificación estratégica.



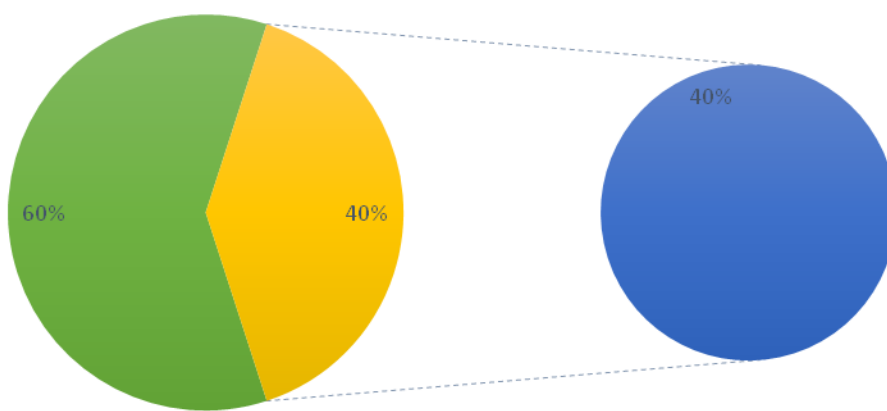
¿CONOCE USTED SOBRE EL PROCESO MIGRATORIO ESTADOUNIDENSE?

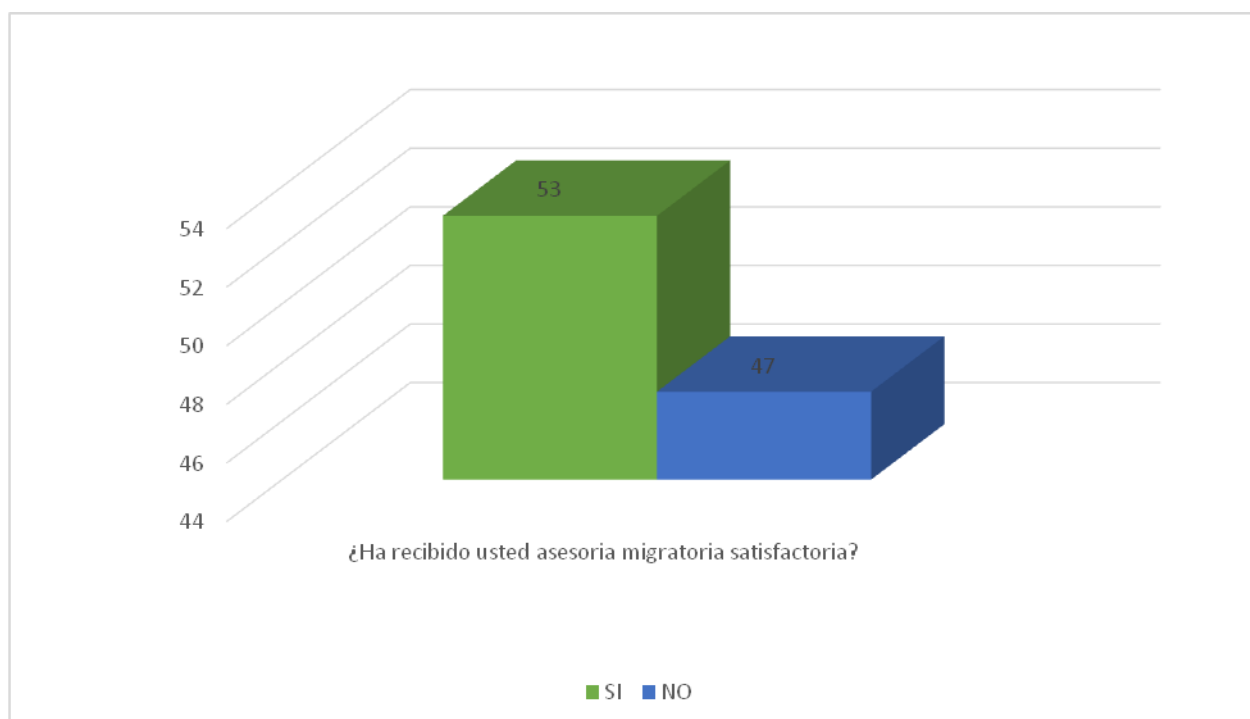
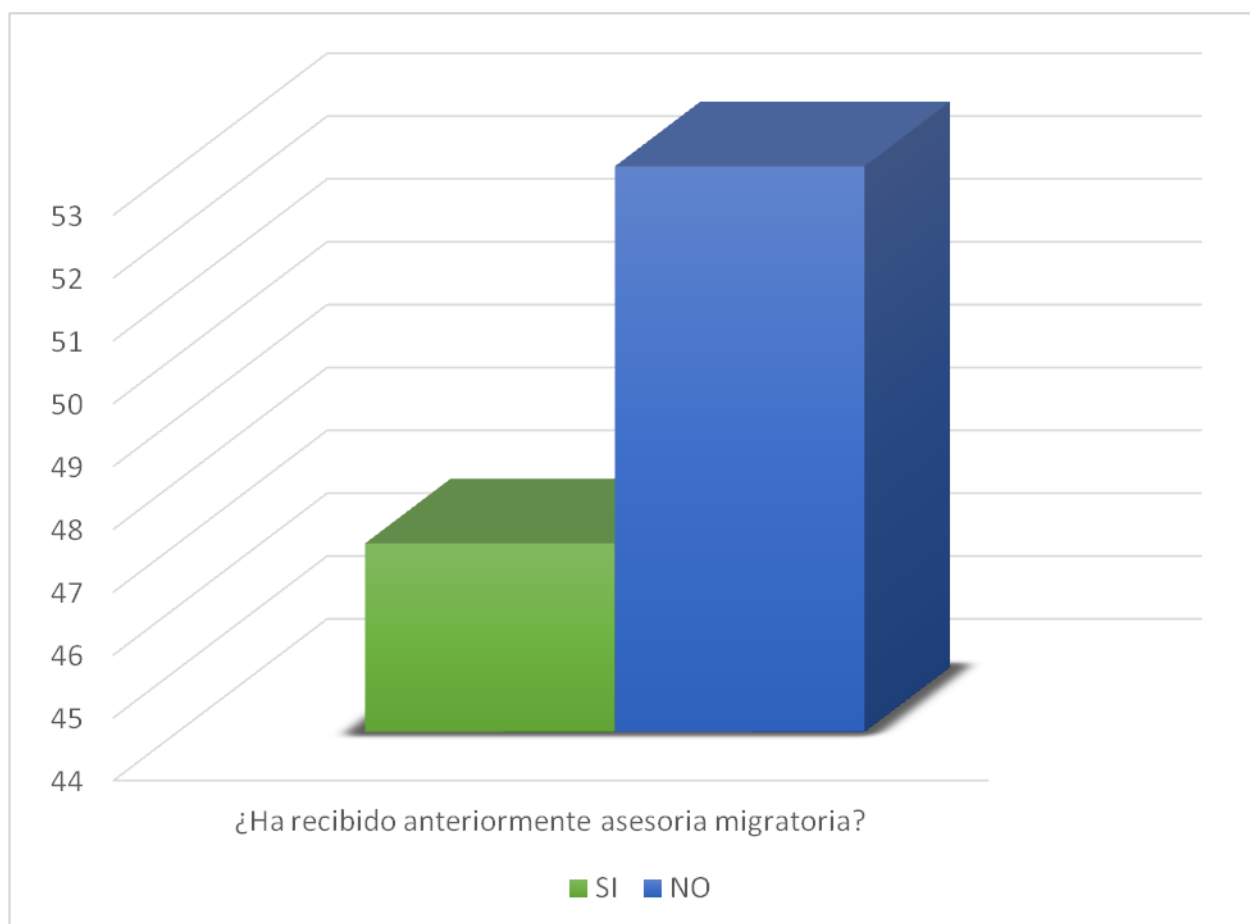
■ SI ■ NO

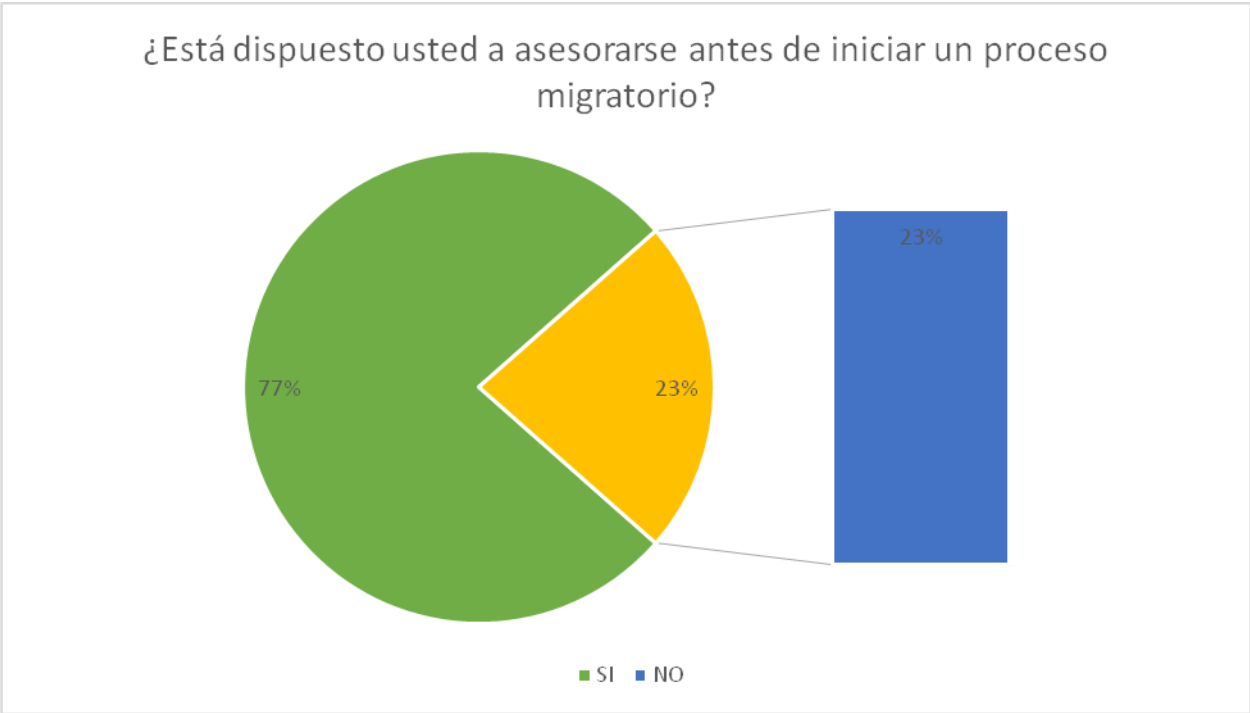


¿Ha usted realizado anteriormente tramites migratorios?

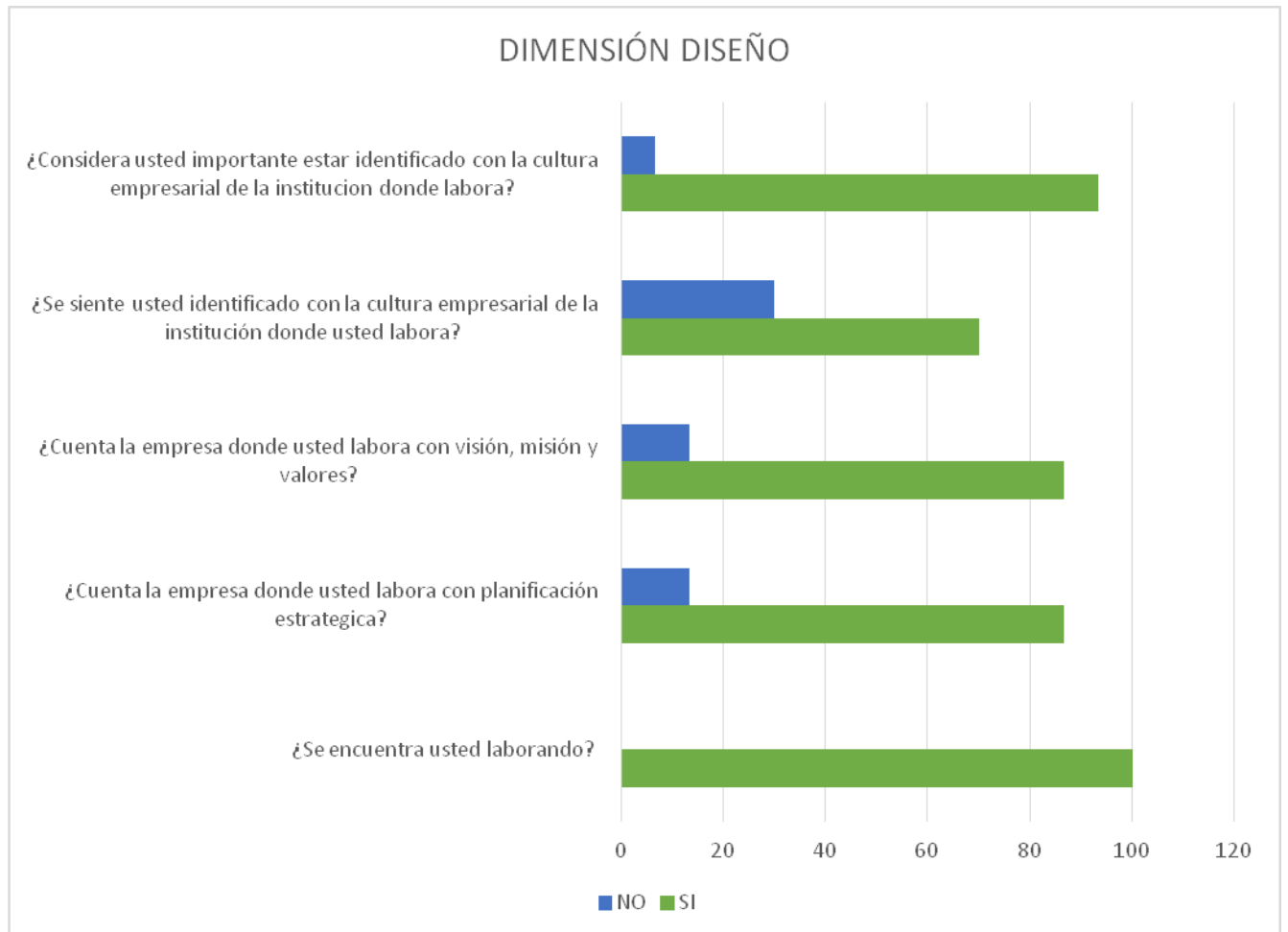
■ SI ■ NO



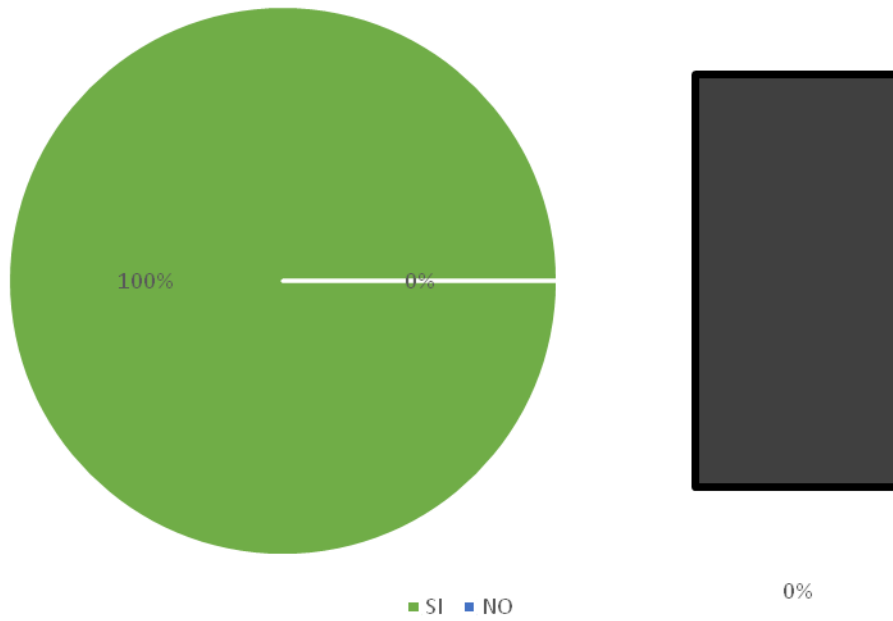




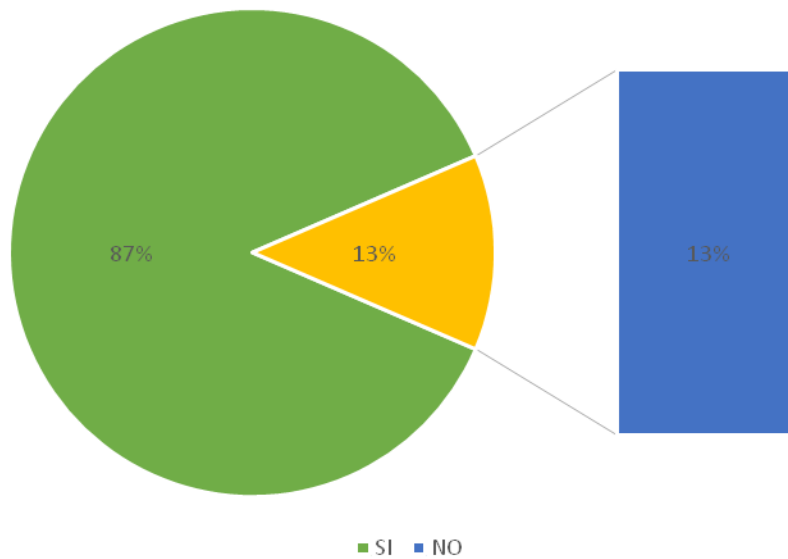
Análisis de cuestionario referente a la utilización de servicios de asesoría migratoria dimensión Diseño.



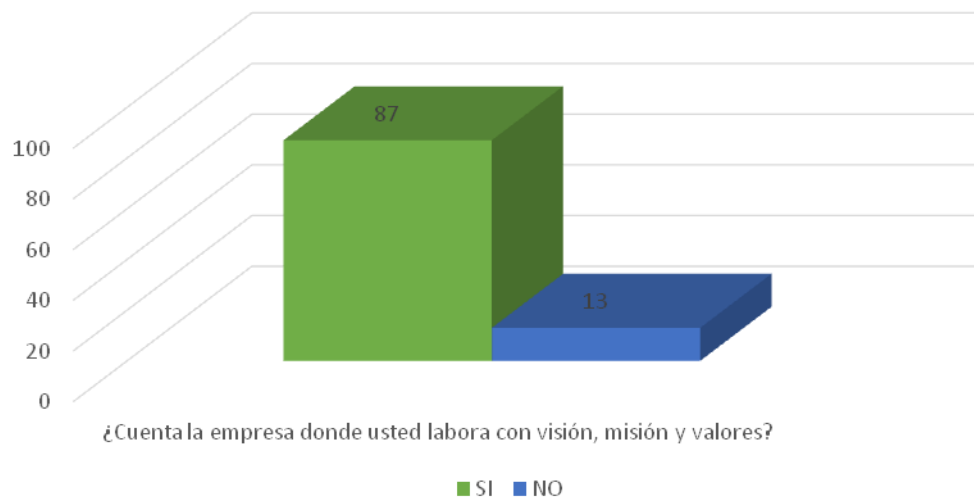
¿Se encuentra usted laborando?



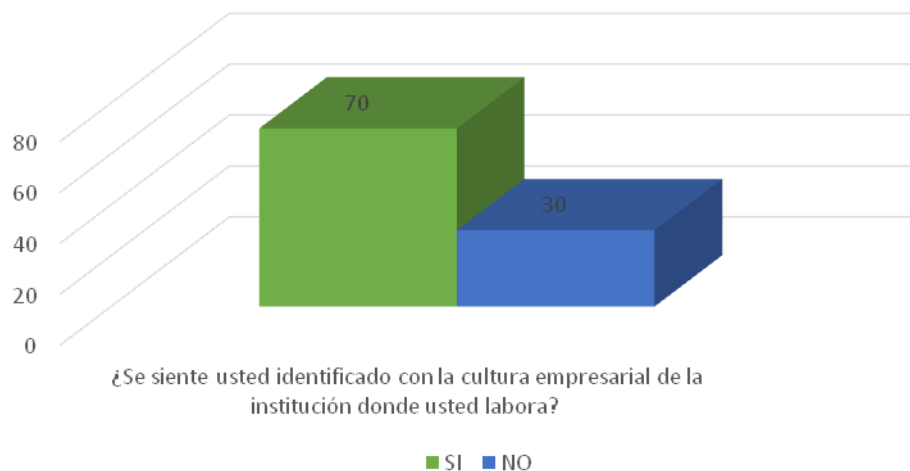
¿Cuenta la empresa donde usted labora con planificación estratégica?



¿Cuenta la empresa donde usted labora con visión, misión y valores?

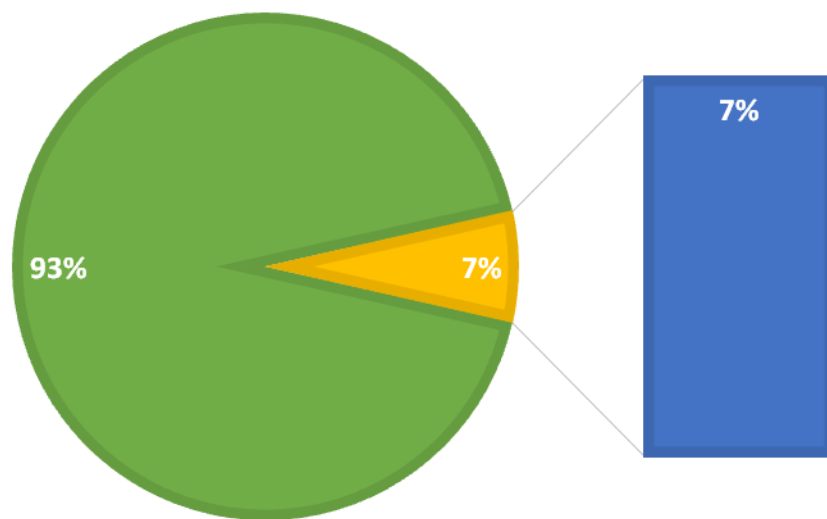


¿Se siente usted identificado con la cultura empresarial de la institución donde usted labora?



¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE ESTAR IDENTIFICADO CON LA CULTURA EMPRESARIAL DE LA INSTITUCION DONDE LABORA?

■ SI ■ NO



ANEXO 4. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA.



SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO

Yo, Cristal Del Carmen Ovando Maracallo, cédula 402-2226648-4, matrícula de la Universidad APEC 2017-0264, estudiante de término del programa de Maestría en Gerencia y Productividad, cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de CE immigration Advice para realizar mi trabajo final sobre: Plan estratégico de una empresa de asesoría migratoria norteamericana en República Dominicana. Caso: CE Immigration Advice y acceder a las informaciones que precisaré para este fin. Este trabajo tiene por objetivo aportar en materia de formalización y estrategias a la empresa.


(Firma del estudiante)

Yo, Cristal Del Carmen Ovando Maracallo, CEO de CE immigration Advice Cédula 402-2226648-4, autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

- ☒ Utilizar el nombre de la empresa ☐ Utilizar un pseudónimo en caso necesario
- ☒ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- ☒ Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- ☒ Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.


(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)