



**Decanato de Estudios de Postgrado
Maestría en Gerencia y Productividad**

Tesis para optar por el título de:
Maestría en Gerencia y Productividad.

Título:
Propuesta de sistema automatizado para el mejoramiento del proceso marítimo en CPS.

Sustentante:
Alicia Hernández.

Matrícula:
2007-0169

Asesor (a):
Iara Tejada

**Santo Domingo, D.N.
Diciembre, 2018**

RESUMEN

La empresa CPS Courier desde sus inicios ha presentado una exitosa captación de clientes y un alto flujo de movimientos de carga, esto como consecuencia de la escasa competencia de este tipo de negocios. Al pasar de los años, las empresas couriers han alcanzado un gran auge, el cual ha motivado a empresarios a invertir en este tipo de negocio por lo cual han surgido empresas de esta especie exponencialmente. Dada ésta situación, CPS Courier ha tenido que analizar seriamente sus competencias y adecuarse a cambios a los cuales han tenido que incurrir para seguir siendo de las empresas couriers más influyentes.

CPS utiliza una metodología con baja eficiencia, ésta se verifica en los reportes mensuales de los meses evaluados y proyecciones anuales, con una disminución de este tipo de servicio de más de un 28% con relación a los años anteriores, indicando una disminución significativa en los requerimientos solicitudes de este tipo de servicio ofrecidos por la empresa. Para el desarrollo de este tema se analizan diferentes datos e informaciones obtenidas de fuentes como: Entrevistas, encuestas, libros e internet, gracias a estas fuentes se logró identificar que la causa principal de los pocos requerimientos marítimos se debe al sistema que se utiliza la empresa.

A continuación se realizará una propuesta para la utilización de un sistema digital para registrar las operaciones marítimas, con la finalidad de incrementar las solicitudes de este tipo de servicio lo cual impactará de manera positiva en la empresa.

INDICE

Índice de contenido

RESUMEN.....	II
INDICE DE IMÁGENES.....	VI
INDICE DE CUADROS.....	VII
INDICE DE GRAFICAS.....	VIII
INTRODUCCION.....	1

CAPITULO I: SISTEMA DE INFORMACION EN EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

1.1 Sistema de información.....	4
1.2 Tipos de sistemas de información.....	5
1.3 Servicios en empresas de transporte de mercancías.....	7
1.4 DGA, importación y exportación.....	8

CAPITULO II: ANALISIS DEL SISTEMA OPERACIONAL MARITIMO EN CPS

2.1 Historia de CPS.....	12
2.1.1 Misión, visión y valores CPS.....	13
2.1.2 Tipos de membresías en CPS.....	14
2.1.3 Mercancías no transportables, prohibidas o desaconsejadas...18	
2.1.4 Estructura organizativa de la empresa.....	22
2.1.5 Descripción de procesos en CPS.....	24
2.2 Asociación Dominicana De Couriers.....	29
2.3 Análisis FODA de CPS.....	33
2.4 Gestiones internas en CPS.....	35
2.5 Diagnostico de los procesos.....	36
2.6 Análisis de los Cuestionario y Entrevistas realizadas.....	37
2.7 Análisis de resultados.....	52

**CAPITULO III: PROPUESTA DE INCLUSION DE SISTEMA A LOS
PROCESOS INTERNOS EN CPS.**

3.1 Pasos a seguir para implementar el nuevo sistema.....53

3.2 Beneficios perseguidos por la empresa al momento de incluir un
sistema digital para el manejo de las cargas marítimas.....54

3.3 Plan para la implementación de la propuesta.....56

Conclusión.....57

Recomendaciones.....58

Bibliografía.....59

INDICE DE IMAGENES

Imagen No. 1. Elementos de un sistema de información.....	4
Imagen No.2. Tipos de membresías de CPS.....	14
Imagen No. 3 Mercancías no transportables, prohibidas o desaconsejadas	19
Imagen No.4 Empresas asociadas a CPS.....	32

INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. ¿Conoce los procesos completos de importación y exportación marítima?.....	40
Cuadro No. 2. ¿Quién le indica las funciones que debe desempeñar?.....	42
Cuadro No. 3. ¿Se le ha instruido sobre la existencia de algún plan para mejorar el proceso actual marítimo?.....	44
Cuadro No. 4. ¿Recibe entrenamiento periódico para mejorar el desempeño de sus funciones?.....	46
Cuadro No. 5. ¿Qué medidas toma ante la ocurrencia de una anomalía o falla en el proceso?.....	48
Cuadro No. 6. ¿Qué propone para mejorar el flujo de mov. marítimos?.....	50

VII

INDICE DE GRAFICAS

Gráfica No. 1. Estructura organizacional de CPS.....	23
Gráfica No. 2. ¿Conoce los procesos completos de importación y exportación marítima?.....	41
Gráfica No. 3. ¿Quién le indica las funciones que debe desempeñar?.....	43
Gráfica No. 4. ¿Se le ha instruido sobre la existencia de algún plan para mejorar el proceso actual marítimo?.....	45
Gráfica No. 5. ¿Recibe entrenamiento periódico para mejorar el desempeño de sus funciones?.....	47
Gráfica No. 6. ¿Qué medidas toma ante la ocurrencia de una anomalía o falla en el proceso?.....	49
Gráfica No. 7. ¿Qué propone para mejorar el flujo de movimientos marítimos?.....	51

INTRODUCCION

El cambio es un patrón aceptado y normal en la sociedad actual, aunque puede ser que sus efectos sean o no reconocidos o experimentados inmediatamente. Sin embargo se puede decir que el cambio de la índole que sea afecta a cada individuo ya sea directa o indirectamente. El cambio implica evaluar el presente y determinar un futuro que sea relevante y satisfaga los objetivos planteados presentes, por lo que se puede decir que el mismo implica una visión, ya que si en una organización no se establece una visión se iría sin un rumbo fijo, se estaría a la deriva y eso podría llevar implicaría a la no supervivencia de la misma.

Todo cambio es dinámico, no es estático, se tiene que establecer una gestión del cambio que lleve una planificación de estrategias motivados por diversos factores lo que garantice un resultado positivo de acuerdo con los objetivos establecidos para la organización, grupo o individuo que haga frente a los requerimientos del cambio. Éste mismo que puede ser impuesto o voluntario implica una acentuación personalizada y subjetiva que involucra individuos y la sociedad en general incluyendo también a cualquier organización pero éste puede llevarse mucho tiempo en establecerse.

En el cambio en las organizaciones interviene cada una de las partes que conforman a la organización, con el propósito de adaptarse a nuevas tecnologías; nuevas formas de trabajar; relacionarse con los demás y nuevas formas de hacer negocios.

Una correcta administración del cambio organizacional sentará los cimientos sólidos para la transformación de las estrategias, sistemas, tecnologías y los recursos humanos para reorientar a la organización al cumplimiento de los objetivos, permitiendo incrementar su desempeño y sobretodo garantizar la mejora continua en un ambiente que en la actualidad está en constante cambio vertiginoso.

La idea sobre “la necesidad del cambio” se ha instalado en las organizaciones y, aunque con distinto grado de intensidad y con diferencias en cuanto a sus alcances, las empresas se han visto forzadas a encarar procesos de cambio, como alternativa prácticamente excluyente para sobrevivir en un contexto en permanente evolución y con reglas de la competencia cada vez más severas. Es importante aplicar este sistema ya que está afectando los resultados y la rentabilidad de la empresa en general en adición a que es un sistema poco confiable, anticuado y las competencias tienen un plus con esto, ya que utilizan un sistema interno digital por lo que hay que incurrir inmediatamente a esta alternativa para ser competentes. El objetivo principal de esta propuesta es eficientizar los procesos marítimos.

Esta investigación está compuesta por tres capítulos:

Primer capítulo. Se enfoca en dar a conocer la importancia de los sistemas de información en las empresas de servicios de transporte y en las empresas a nivel general, los conceptos, tipos de sistemas de información, servicios ofrecidos en las empresas de transporte de mercancías, entre otros aspectos relacionados con el tema.

Segundo capítulo. Presenta las características generales de CPS courier, historia evaluación de la situación encontrada en la investigación producto del problema, utilizando entrevista, encuestas, análisis de datos, entre otros para identificar las causas de la problemática que generan la presente propuesta de mejora.

Tercer capítulo. En este capítulo se presenta la propuesta de mejora que consiste en la inclusión de un sistema digital para el registro de las operaciones internas marítimas de CPS.

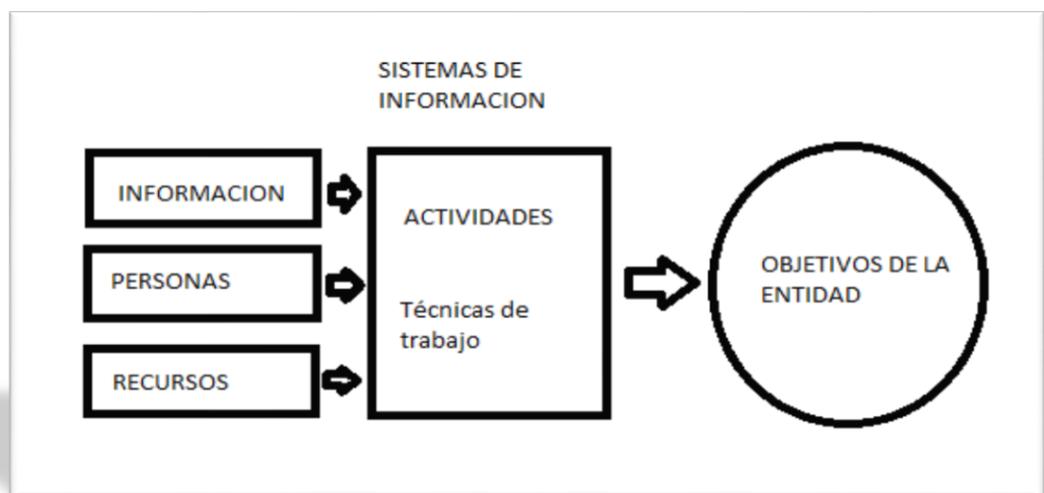
1.1 Sistemas de información.

Los sistemas de información, son un conjunto de elementos encaminados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo específico. **(Ver imagen No. 1)**

Estos elementos forman parte de alguna de las siguientes categorías:

- Personas;
- Actividades o técnicas de trabajo;
- Datos,
- Recursos materiales en general (Papel, lápices, libros, carpetas, entre otros). Estas actividades de recolección y procesamiento de información, eran actividades manuales y solo con la llegada de la tecnología, (Computadoras, Internet, etc., se han convertido en sistemas con recursos informáticos y de comunicación). (Brito, 2018)

Imagen No. 1. Elementos de un sistema de información.



Fuente: Elaboración propia.

El conjunto de estos elementos interactúan para procesar los datos, incluidos los procesos tanto manuales como automáticos y dan lugar a una información más elaborada, la cual se distribuye lo más convenientemente posible en la organización, en función de sus objetivos.

El mayor de los activos de una compañía hoy en día es su información, representada en su personal, experiencia, conocimiento, innovaciones (patentes, derechos de autor, secreto comercial).

Para poder competir, las organizaciones deben poseer una fuerte infraestructura de información, en cuyo corazón se sitúa la infraestructura de la tecnología de información. De tal manera que el sistema de información se centre en estudiar las formas para mejorar el uso de la tecnología que soporta el flujo de información dentro de la organización. Un sistema de información debe brindar la totalidad de los elementos que conforman los datos, en una estructura robusta, flexible ante los futuros cambios y homogénea.

1.2 Tipos de sistemas de información.

Desde un punto de vista empresarial los sistemas de información pueden clasificarse de la siguiente manera:

Sistema de procesamiento de transacciones o (TPS): Gestionan la información referente a las transacciones producidas en una empresa u organización, estos también son conocidos como sistema de Información operativa.

Sistemas de información ejecutiva o (EIS): Herramienta orientada a usuarios de nivel gerencial, que permite monitorizar el estado de las variables de un área o unidad de la empresa a partir de información

interna y externa a la misma. Es en este nivel cuando los sistemas de información manejan información estratégica para las empresas.

Sistemas de información gerencial o (MIS): Orientados generalmente a solucionar problemas empresariales en general.

Sistemas de soporte a decisiones o (DSS): Herramienta para realizar el análisis de las diferentes variables de negocio con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones.

A través del tiempo los sistemas de información han evolucionado, los primeros sistemas en aparecer fueron los sistemas de procesamiento de transacciones o TPS. Los primeros proporcionan información a los siguientes a medida que aumenta la escala organizacional:

Sistema experto o (SE): emulan el comportamiento de un experto en un dominio concreto.

Sistema Planificación de Recursos o *Enterprise Resource Planning*, (ERP): Tiene como objetivo la planificación de los recursos de una organización. Su finalidad es tener claramente identificado como llegar a los productos finales desde la materia prima; es decir desde un inventario de materia prima e insumos poder determinar la cantidad que llegaremos a generar de productos finales para ponerlos a disposición del mercado. Estos integran la información y los procesos de una organización en un solo sistema.

Sistemas de automatización de oficinas o (OAS): Son aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una empresa u organización.

Los sistemas de información tratan el desarrollo, uso y administración de la infraestructura de la tecnología de la información en una organización.

1.3 Servicios en empresas de transporte de mercancías.

El servicio de transporte cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercancía. Este servicio forma parte de toda una cadena logística, la cual se encarga de colocar los productos en el destino indicado.

El transporte de carga forma parte de la cadena de distribución, ya que cumple con el transporte de los productos a un determinado costo también llamado flete. Este traslado se realiza desde el punto de partida hacia el destino final de la mercancía, no obstante la carga durante este trayecto pasará por lugares de embarque, almacenaje y desembarque.

El servicio de distribución, logística, gestión de distribución, conocido como el servicio de transporte de carga, es una pieza fundamental en el proceso económico de un país, debido a que va a incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el mercado y este resultado se reflejará en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público.

Es importante destacar del servicio de transporte de carga, que los envíos que realizan no son unidireccionales, es decir punto de partida de envío a cliente destino final, también se pueden dar en sentido inverso de consumidor final a productor.

1.4 DGA, Importación y exportación

LA DGA: Es una dependencia del Ministerio de Hacienda de la Rep. Dom. Es la autoridad nacional de frontera, su responsabilidad trasciende el rol recaudador para ser garante, además, 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 requerir toda documentación y autorizaciones o permisos que son requeridos por otras autoridades competentes, según el rubro que se trate, siempre acorde con las leyes, normas y las disposiciones legales, tanto con integridad como disposición de servicio.

Misión: Ser un ente facilitador del comercio exterior, contribuyendo al crecimiento económico y la competitividad de la nación, con una adecuada fiscalización y vigilancia del tráfico internacional de mercancías.

Visión: Ser una aduana eficiente y moderna que responde de manera oportuna a las exigencias del comercio exterior, con una efectiva gestión de riesgo y altos estándares de calidad, que promueve el cumplimiento normativo, sustentada en la integridad de sus recursos humanos. (Dirección general de aduanas, 2018)

Valores

Respeto

Integridad

Compromiso.

Transparencia

Trabajo en equipo.

La DGA, trabaja para abrir la puerta 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.

Exportación

El país fomenta las exportaciones de manera prioritaria, para lo que la Dirección General de Aduanas es puente hacia el mundo. Aquí puede servirse de información relevante para esta actividad comercial.

La exportación radica en la división internacional del trabajo. Por otro lado los países no producen todos los bienes que necesitan, por lo cual se ve en la necesidad de fabricar aquellos que cuentan con una ventaja productiva y que les servirá para obtener los productos y servicios que son más difíciles o más costosos de producir.

La empresa exportadora diversifica riesgos, es decir que experimenta las variaciones de las preferencias de los consumidores, como también los productos que lanza la competencia en el mercado objetivo.

A raíz de esto la exportación pretende asegurar el crecimiento incesante de la empresa que vende sus productos a terceros países.

Un país puede tener la necesidad de exportar con el objetivo de incrementar el desequilibrio que se produce en la balanza comercial con el exterior para de esa manera obtener ingresos que le permitan financiar el proceso productivo y económico de la nación. A su vez las empresas buscan exportar para obtener beneficios adicionales y tener la posibilidad de

ingresar en nuevos mercados ganando con ello una gran ventaja competitiva con respecto a las otras empresas. (gestion org, 2018)

Beneficios de las exportaciones a nivel macroeconómico

Genera ingresos de Divisas: (junto a los créditos y las inversiones, con las que se hace frente al pago de importaciones y deuda externa).

Factor dinámico de crecimiento económico de un país por el efecto multiplicador que genera sobre la economía del país. (Utilización de factores

de producción, muchas veces ociosos o subempleados).

Cuando el crecimiento económico va acompañado de un mejor nivel de vida de la población, la exportación contribuye al desarrollo económico del país.

Ampliar y diversificar mercados.

Disminuir y/o eliminar desniveles cíclicos de demanda interna.

Incrementar niveles de producción.

Mejora métodos de producción: Productividad y calidad de productos.

Mejor absorción de costos fijos.

Mejora el producto en todos sus aspectos.

Alarga el ciclo de vida del producto.

Sirve como auto seguro de cambio: No se corre riesgo con la variación de TCya que podemos calzar exportaciones con importaciones.

Aumenta el poder de negociación.

Otorga prestigio con proveedores, prestadores de servicios, Bancos, etc.

Importación

Conectado con el mundo, el país es recipiente de un importante volumen de productos e insumos que provienen del exterior. Todo importador debe cumplir con las regulaciones legales dominicanas y las estipulaciones de los acuerdos internacionales, contingentes arancelarios, etc.

A Nivel Macroeconómico los beneficios de la importación son:

Adquirir bienes y servicios que no se producen localmente:
Insumos y Materias primas.

Adquirir bienes de capital y tecnología de última generación.
La exposición al mercado mundial obliga a mejorar la competitividad del producto.

Aumentan los niveles de exigencia del consumidor al aumentar los estándares de calidad.

2.1 Historia de CPS

CPS es una empresa courier constituida en Santo Domingo, República Dominicana el 22 de febrero del año 1991, en esta se gestiona todo lo relacionado a la importación y exportación de mercancías, tanto en el ámbito aéreo como marítimo a cualquier parte del mundo de una manera rápida, segura y confiable.

CPS ofrece las tarifas más competitivas en el mercado. Sea cual sea la necesidad, desde el envío de material sensible requiriendo un trato expreso, o más bien se trate de gestiones para desaduanización de mercancía pesada. La Flexibilidad que se ofrece permite elegir el plazo de tiempo de entrega, adecuándose así mejor a sus necesidades.

A través del tiempo la empresa se ha ido acondicionando de acuerdo a las necesidades cambiantes del mercado, ofreciendo así las mejores alternativas para la satisfacción del cliente y fidelización de los mismos con la empresa, lo cual ha dado como resultado lo que hoy es la empresa.

2.1.1 Misión, visión, valores CPS

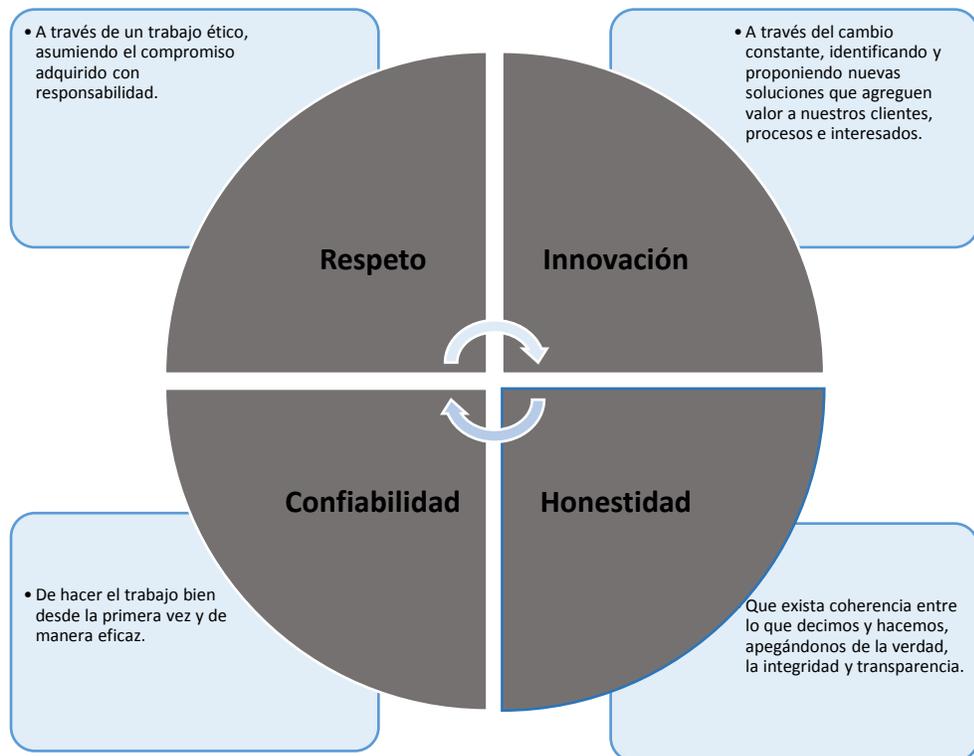
Misión

Proveer servicios de transporte expreso internacional más allá de las expectativas de nuestros clientes.

Visión

Mantenernos como empresa líder en el transporte expreso internacional de documentos y paquetes ofertando a nuestros clientes opciones novedosas a través de un servicio óptimo.

Valores



2.1.2 Tipos de membresías de CPS

CPS, posee 4 categorías de membresías para sus clientes internos y externos, las cuales se diferencian en las tarifas y las condiciones de manejo. (Ver imagen No. 2.)

Imagen No. 2 Tipos de membresías de CPS



Fuente: CPS página oficial.

Membresía FLEX:

Tarifas

0-70 Libras US\$ 2.75

71 Libras en adelante US\$ 1.00

Correspondencia

Recibida US\$ 0.80 oz.

Enviada (más costos sellos) US\$ 1.50 oz.

Renovación anual de membresía: RD\$ 295

Tarifas no incluyen:

ITBIS, gastos locales, combustible, impuestos, D.G.A., manejo de cuenta ni seguro.

Condiciones y requisitos

Emisión personal.

No cobramos peso/volumen a paquetes que pesen menos de 70 libras

Membresía CLASICA

Tarifas

0-10 libras US\$ 3.50

11 – 20 libras us\$ 3.25

21 – 40 libras us\$ 3.00

41 – 70 libras us\$ 2.75

Carga aérea

71 libras en adelante us\$ 1.00

S.O.S. (24 horas)

71 libras en adelante us\$ 2.75

Renovación anual de membresía: RD\$ 354

Condiciones y requisitos

Emisión personal, el solicitante debe poseer tarjeta de crédito.

No cobramos peso/volumen a paquetes que pesen menos de 70 libras.

Tarifas no incluyen:

ITBIS, gastos locales, combustible, impuestos, D.G.A., seguro ni manejo de cuenta.

Membresía GOLD

Beneficios

Descuento de un 15% en todos los envíos courier.

Entrega a domicilio

Reciba sus paquetes y documentos en la comodidad de su hogar u oficina (sin costo adicional).

Tarifas Next Day

0 – 70 Libras US\$ 3.50

71 + libras en adelante US\$ 1.00

Condiciones y requisitos

Emisión personal, el solicitante debe poseer tarjeta de crédito Gold o Platinum.

No cobramos peso/volumen a paquetes que pesen menos de 70 libras.

Tarifas no incluyen:

ITBIS, gastos locales, combustible, impuestos, D.G.A., seguro, manejo de cuenta ni cargo por gestión.

Membresía EMPRESARIAL

Tarifas Next Day

0-10 libras US\$ 3.50

11 – 20 libras US\$ 3.25

21 – 40 libras US\$ 3.00

41 – 70 libras US\$ 2.75

Carga aérea

71 libras en adelante us\$ 1.00

S.O.S. (24 horas)

71 libras en adelante us\$ 2.75

Correspondencia

Recibida US\$ 0.80 oz

Enviada US\$ 1.50 oz

(más costo de sellos)

Carga marítima

401 – 1000 libras US\$ 0.40

1001 – 3000 libras US\$ 0.35

3001 en adelante US\$ 0.30

Condiciones y requisitos

La empresa debe poseer RNC

Tarifas no incluyen:

ITBIS, gastos locales, combustible, impuestos, D.G.A., seguro ni manejo de cuenta.

2.1.3 Mercancías no transportables, prohibidas o desaconsejadas:

Productos peligrosos, inflamables o corrosivos,

Productos con aire comprimido (por ejemplo aerosoles, botellas de gas o de oxígeno, extintores),

Perfumes,

Baterías de litio salvo que estén incluidas en un aparato electrónico y el envío se realice por vía terrestre (teléfono móvil, ordenador portátil, cámara... Atención: Se autoriza un solo artículo incluyendo una batería por envío). Los productos que contengan una potente batería están prohibidos (bicicletas o ruedas eléctricas, motores eléctricos...),

Cigarrillos electrónicos salvo que la batería esté incluida en el aparato y si la cantidad total de líquido es inferior a 30 ml por caja,

Motor o caja de engranajes no vaciados,

Electrodomésticos,

Televisiones de plasma y pantallas LCD de más de 32" pulgadas,

Dinero en efectivo, las joyas que contengan piedras preciosas o materiales preciosos

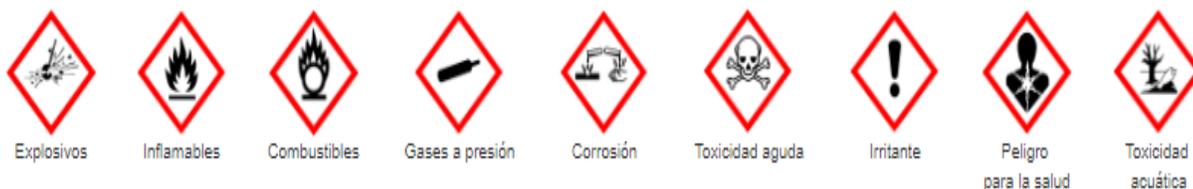
Explosivos, fuegos artificiales y demás artículos de naturaleza incendiaria o inflamable, armas de fuego, material de guerra y municiones,

Dinero (de todo tipo, incluso Títulos Valores, acciones, tarjetas bancarias, monedas de colección, etc...),

Restos humanos, órganos o partes del cuerpo, embriones humanos y animales, restos humanos incinerados o descompuestos, residuos peligrosos, agujas y/o jeringuillas hipodérmicas utilizadas o residuos médicos,

Los productos alimenticios perecederos y plantas vivas,
Animales vivos o muertos,
Cualquier producto llevando un símbolo de este tipo: **(Ver imagen No.3)**
Paquetes húmedos, que presenten fugas o emitan algún tipo de olor,
Envíos que exijan la obtención de una licencia o autorización especial de transporte, de importación o exportación, (como los medicamentos, los alimentos y, en particular, **las bebidas alcohólicas**),
Envíos cuyo transporte, importación o exportación estén prohibidos por alguna ley o normativa,
Envíos susceptibles de dañar o provocar retrasos en los equipos, el personal o en otros envíos.

Imagen No.3. Mercancías no transportables, prohibidas o desaconsejadas



Fuente: Upela (2018)

Mercancías cuya exportación está prohibida

Productos falsificados,
Productos de carácter pedófilo,
Amianto o productos que lo contengan, a excepción de los regulados en el artículo 7, decreto del 24 de diciembre de 1996.

Mercancías cuya importación está prohibida

Productos falsificados,

Productos de carácter pedófilo,

Amianto o productos que lo contengan, a excepción de los regulados en el artículo 7 , decreto del 24 de diciembre de 1996,

Productos que contengan sustancias peligrosas como las sales de plomo o el níquel,

Vegetales, productos vegetales como cáscaras, semillas, tierra y medios de cultivo, cuya introducción esté prohibida en todos los Estados miembros que figuran en el anexo III del decreto del 24 de mayo de 2006,

Productos animales o de origen animal que sean objeto de prohibiciones en el marco reglamentario sanitario nacional o comunitario en vigor,

Cueros o pieles de gatos y perros y todos los productos que los contengan.

Mercancías desaconsejadas

Por una cuestión de fragilidad, se desaconseja enviar:

Vidrios, cristal, cerámica, jarrones y objetos de decoración frágiles, bebidas y líquidos (jabón, aceites alimentarios, etc...), material tecnológico de gran tamaño. Envía únicamente paquetes perfectamente embalados y protegidos en un contenedor específico y adaptado.

Y Para recibir en República Dominicana está prohibido:

Money orders, travel checks y dinero en efectivo

Bolsa de aire (air bag)

Artículos perecederos

Animales vivos y/o pieles de animales

Productos en spray

CO2

Semillas, plantas y madera

Explosivos, combustibles y corrosivos

Armas de fuego, balas y/o municiones

Drogas y estupefacientes

Cualquier artículo cuyo primer ingrediente sea alcohol

Fuegos artificiales y pólvora

Gas, gas lacrimógeno y gas pimienta

Encendedores y/o fósforos

Baterías que contengan productos químicos

Veneno

Envases a presión

Herramientas a base de gas

Pasaportes

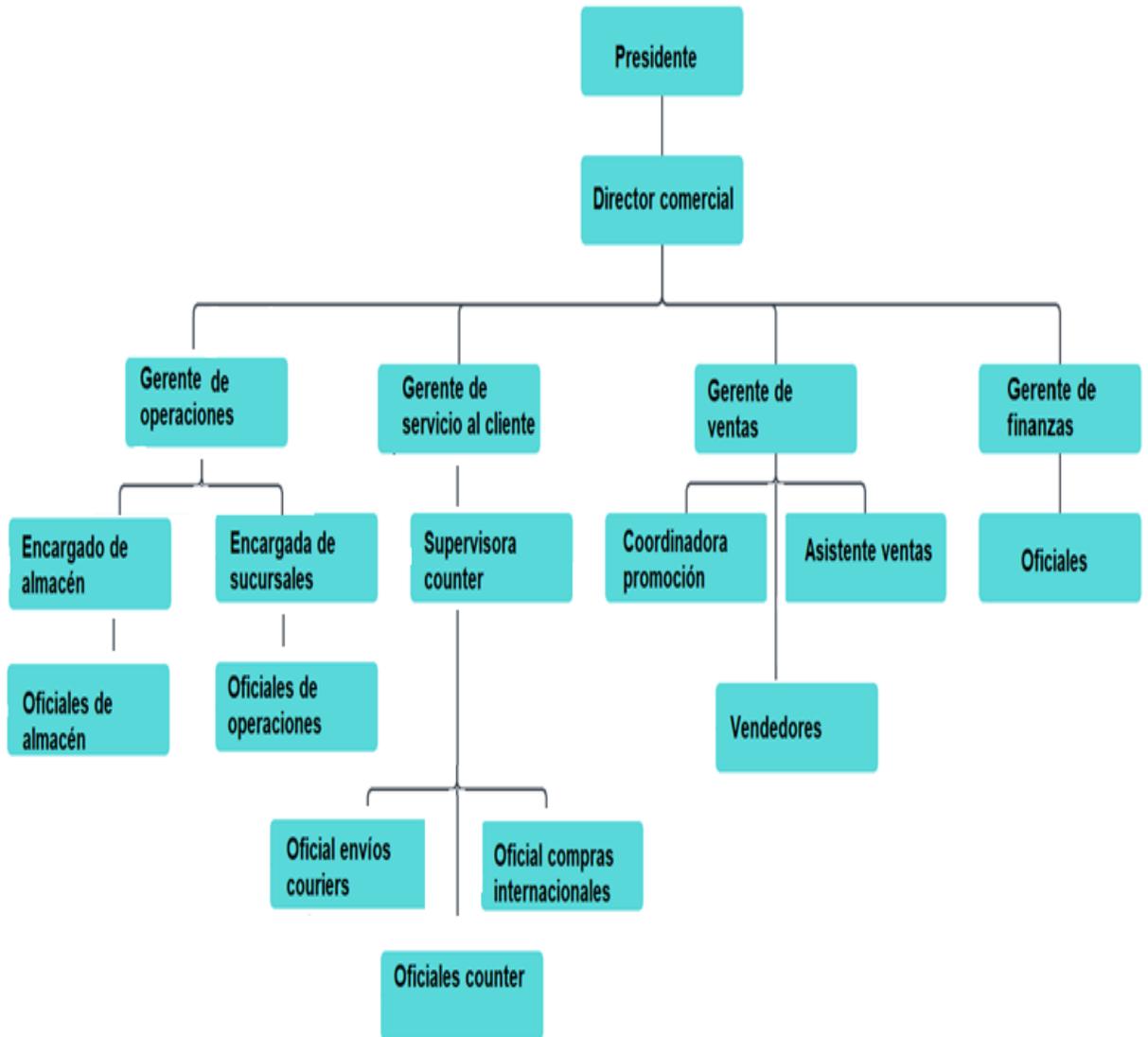
Material pornográfico

2.1.4 Estructura organizativa de la empresa

La estructura organizativa de la empresa, es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. **(Ver gráfica No. 1)**

Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional. (Friend, 2018) .

Gráfica No. 1. Estructura organizacional CPS.



Fuente: Elaboración Propia

2.1.5 Descripción de procesos en CPS

CPS, empresa de importación y exportación, cuenta con los siguientes servicios:

Transporte de carga aérea

El proceso es el siguiente: Cliente ya con su cuenta creada, envía los productos desea recibir a la dirección en miami suministrada por la empresa en adición a su código, una vez recibidos los paquetes en las instalaciones de CPS Miami, el o los paquetes son verificados y se ingresan con el número de código de barra en el sistema para entonces iniciar lo que es la logística de esa mercancía, inmediatamente la mercancía es recibidas en los almacenes le llega una notificación al correo del cliente informando que su envío fue recibido. Luego se inicia lo que es la consolidación de los paquetes recibidos como carga suelta para luego ingresar a los contenedores antes de cambiar el estatus de los paquetes recibidos en los almacenes estos deben de tener nombre y código del cliente, factura comercial traducida (esto para fines de desaduanización), label de cps Miami con los detalles de lo que se envía. Una vez las mercancías llegan al país estas se verifican las que tengan un valor de menos de US\$200 son enviadas de inmediato a la oficina principal, las que no son retenidas para verificación y asignación de valor a pagar de impuestos según el arancel establecido por aduanas, cabe destacar que todo este proceso desde que la mercancía es recibida en los almacenes hasta su llegada a Sto. Dgo.

Esta registrado en una aplicación para fines de seguimiento sin necesidad de que el cliente llame, por lo que desde que a los envíos se le dan entrada en el Sistema el cliente es notificado para pasar a retirar.

En el caso de que su envío se haya quedado retenido para verificación en aduanas esto es notificado al cliente pero a través de un correo personalizado con la descripción general de su mercancía y con este la solicitud si es necesario de comprobante de transacción de esa orden o la orden original todo va a depender del manejo, transparencia con la que se haya manejado la carga, luego de haber concluido el proceso y el cliente haber enviado la información requerida, la mercancía es liberada y enviada a la oficina principal para su entrega formal.

Carga marítima express

El proceso es el siguiente: Al cliente se le otorga una dirección marítima para el envío de sus mercancías (siempre superior a las 400 libras), en caso de que la mercancía no llegue a las 400 lbs se debe de enviar aéreo o en todo caso si está muy cerca de las 400 lbs se le lleva a esa cantidad de libras y aunque la mercancía pese menos se le cobrará en base a las 400 lbs, claro siempre con la aprobación formal del cliente.

El proceso marítimo es más complejo ya que son mercancías de un valor significativo y el proceso es un poco más controlado por su

naturaleza. Las mercancías que se trabajan marítimo se manejan a través del departamento de operaciones, este debe de velar porque la mercancía tenga todos los documentos necesarios para su buen manejo y rápida entrega. Los procesos se manejan de forma manual y las retroalimentaciones del tránsito de la carga marítima se maneja por correo, hasta el cliente envíe pago de impuestos y sino permiso para despachar su mercancía y pagar libras e impuestos contra entrega.

Si el proceso se manejara totalmente con la compañía el proceso varía ya que aparte de que el cliente debe estar creado en el Sistema, sin excepciones, haber completado los formularios de registro mercantil, firmado y sellado, acuerdo de cooperación de seguridad, luego de tener completo todos los requisitos se procede a embarcar la mercancía y se trabaja la carga según el acuerdo establecido con la empresa, hasta su entrega.

Dirección para carga marítima
8550 N.W. 17th
Street Suite 110-A
Doral, FL 33126, USA
(305) 994-3290

Gestiones aduanales

Contamos con un personal altamente capacitado para asistirle en todos los puertos y aeropuertos del país para economizarle tiempo y dinero en el retiro de sus mercancías de aduanas.

Envíos Courier

Podrá enviar los paquetes o documentos que requieran de una entrega mano a mano, con una disponibilidad de rastreo hasta que sean entregados, en un periodo de 24 a 72 horas según el destino final.

Mensajería MIAMI

Ofrecemos el servicio de recogida personalizada de sus paquetes. Las solicitudes para recogida (pick-up) deben ser notificadas en nuestro Departamento de Servicio al Cliente en la ciudad de Santo Domingo, por lo menos con 12 horas de anticipación. El costo de este servicio dependerá de la localización (zona) de su suplidor y podría variar de acuerdo al volumen de la carga manejada.

Pagos C.O.D

Recibimos en nuestras oficinas de Miami todas las mercancías C.O.D. que le llegue previa una autorización firmada por el cliente. Los cargos de esta mercancía se harán en pesos dominicanos, adicional a un cargo por manejo y de este modo podrán recibir y pagar en Santo Domingo esa mercancía que no puede comprarse con cheques o tarjetas de crédito.

Embalajes

Para aquella mercancía llegada a nuestra oficina en Miami, sin la protección adecuada para el transporte aéreo, le ofrecemos como servicio adicional la confección de embalajes en madera y pallet, protegiendo así, artículos frágiles.

Compras por internet

Realice sus compras por internet o catálogo con la ayuda del personal shopper.

Seguro de mercancía.

En interés de ofrecer cada día una gama de servicios completos, hemos diseñado conjuntamente con la mayor compañía de seguros del país, una interesante oferta para que nuestros clientes tengan la oportunidad de asegurar la mercancía con un costo de US\$200.00 en adelante.

Pagos online

Recibe tus paquetes a domicilio en la comodidad de tu hogar u oficina o recógelos en CPS sin hacer filas. O simplemente paga tu cuenta por internet.

Apartado de correo P.O BOX

Al suscribirse recibirá la asignación de un apartado de correos en los Estados Unidos, a través del cual podrá recibir y enviar a cualquier parte del mundo a un bajo costo toda su correspondencia, confiando en la eficiencia y seguridad del correo americano.

2.2 Asociación Dominicana De Couriers:

La tendencia de comprar para importar y también exportar es cada vez más demandada por lo que en la actualidad varios empresarios decidieron apostar a esta forma de negocio, la cual va en auge con el pasar de los años y se espera mantenga así. Existe una empresa la cual se encarga de controlar y velar por el buen y correcto funcionamiento de las empresas encargadas de manejar cargas, esta es La Asociación Dominicana de Empresas Courier (ASODEC), la cual fue fundada el 21 de junio de 1993, reúne las principales empresas de Courier del país, las cuales están comprometidas con el desarrollo del sector de transporte expreso internacional de paquetes y cargas, y con la competitividad del comercio nacional e internacional, unión que se ha destacado por el beneficio a las empresas industriales, comerciales, de zonas francas, sector agrícola, bancos, hospitales, empresas de servicios, y el sector gubernamental por sus comprar urgentes, las cuales se importan de manera eficiente. (Asodecrd, 2016)

Las empresas que conforman ASODEC, son reconocidas en la región por sus sistemas de transporte de vanguardia y fiabilidad y están bien versadas en las mejores prácticas y desarrollo de servicios que pueden ayudar a dar a República Dominicana un espacio en el sector de transporte express.

Este avance nos ha permitido, además, beneficiar al sector agrícola y de zonas francas, puesto que movemos unos 68 vuelos mensuales que al descargar en la República Dominicana, y subsidiados por las importaciones, exportan productos agrícolas perecederos que no pueden ser transportados por barco, reduciendo el costo, mejorando la competitividad de los productos dominicanos en el exterior.

ASODEC, es miembro del Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP) y de la Conferencia Latinoamericana de Compañías Express del Caribe (CLADEC), fundada en 1991, que representa a la industria de entrega de paquetes expresos de América Latina y el Caribe, en pos de facilitar los envíos a través de aduanas, trabajando con los gobiernos de la región para ayudar a los países abiertos al mercado mundial, a crecer en sus economías y crear empleos bien remunerados. CLADEC está compuesta por 22 asociaciones en América Latina, así como empresas de entrega expresa importantes como DHL, UPS y FedEx, ayudando a promover la industria para la mayor prosperidad de la región. (Asodec, 2016)

Mensajes puntuales:

Somos una entidad que vela por los intereses del sector de transporte expreso internacional de paquetes y cargas, y defiende el derecho que tienen los usuarios de realizar libremente sus compras por internet.

Nuestra entidad reúne a las principales empresas de Courier del país, las cuales están comprometidas con el desarrollo del sector y con la competitividad del comercio nacional e internacional.

Somos una entidad integrada por empresas formales, con personalidad jurídica, y amparadas en los estatutos legales; y que por ende, cumplen con todas las obligaciones que exigen las leyes nacionales.

Los Courier estamos amparados en el Decreto 402-05 y por el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Centroamérica (DR-CAFTA).

Los Courier no recibimos descuentos ni exoneraciones por volumen, como es el caso de las grandes empresas comerciales.

Como toda empresa formal, los Courier pagamos DGII, AFP, ARS, INFOTEP, además de los impuestos aduanales, locales en el Aeropuerto, alquiler de establecimientos, energía eléctrica, Ayuntamiento, fianza de compañías de seguro para operar, licencia para operar, y cumplimos con todas las obligaciones de prestación a nuestros empleados.

Los Courier generan cerca de tres mil empleos formales en el territorio nacional.

Los Courier mueven mensualmente 68 vuelos de aviones de carga, para importación y exportación. Cada vuelo tiene entre 80 mil y 140 mil libras de productos que generan aportes económicos al Estado.

El sector agrícola es una de los principales beneficiados de las exportaciones por carga de los Courier. La tarifa aérea que pagan los Courier por importar las mercancías subsidia en un 60% la exportación de artículos de zona de franca, frutas y vegetales perecederos a los Estados Unidos.

Defendemos la libertad que tiene el consumidor de elegir libremente el precio, la calidad y la variedad del producto que desea adquirir.

Rechazamos las intenciones de algunos sectores que buscan privar al consumidor de un derecho que ya ha adquirido. (Asodecrd, 2016)

Tanto CPS como otras empresas se han puesto en manos de esta fundación para así obtener credibilidad y valor agregado. **(Ver imagen No. 4)**

Imagen No. 4. Empresas asociadas con ASODEC.



Fuente: ASODEC.

2.3 Análisis FODA CPS

La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos). (Mh themes, 2018)

Es importante para poder tener una idea más precisa y certera de la situación actual de la empresa que se realice el análisis FODA de esta manera podemos detectar cualquier falla, aprovechar fortalezas y mantener a la empresa líder, sólida y adaptada al mercado y las exigencias de este mundo tan cambiante. A continuación el análisis FODA enfocado en la empresa de exportación e importación- CPS.

Dada la situación que atraviesa la empresa, se procedió a realizar un análisis FODA a la misma para así tener un diagnóstico más preciso y así poder de esta manera hacer más énfasis en la Fortalezas y Oportunidades que posee la empresa, sacarle más provecho de cara a la competencia y controlar las debilidades hasta convertirlas en fortalezas, reduciendo significativamente las amenazas. Este análisis fue basado en informaciones recopiladas a través de preguntas, modo encuesta tanto a clientes internos como externos.

Fortalezas:

- Personal calificado

- Amplia red de agencias y sucursales a nivel nacional
- Buena ubicación
- Cadena de distribución efectiva
- Experiencia en el mercado.

Oportunidades:

- Aumento de demanda de estos servicios
- Constante expansión a través del tiempo.

Debilidades:

- Alta rotación de personal
- Horarios poco flexibles
- Carencia de sistemas digitales internos
- Tarifas elevadas
- No poseen una buena publicidad

Amenazas:

- Competencias del mismo rubro
- Alza del dólar
- Ley imponga impuestos a las importaciones
- Economía inestable del país.

2.4 Gestiones internas CPS

CPS Courier no posee un sistema digital interno, para el registro de los movimientos marítimos, generando en consecuencia retrasos en el tiempo de entrega y errores frecuentes que promueve insatisfacción de los clientes o pérdida de los mismos, por lo que la empresa debe de buscar de manera inmediata un sistema de registro marítimo digital interno para el control de las operaciones de las cargas demandadas por los clientes internos - externos para así tener mayor transparencia y control de sus operaciones.

Las gestiones aéreas en CPS se llevan a cabo de manera eficiente, en comparación a la parte marítima, la cual ostenta una serie de inconvenientes debido a que la empresa no ha desarrollado una estandarización de los procesos operativos marítimos, situación que ha impedido que los empleados manejen o comprendan los lineamientos o los pasos requeridos para realizar el agenciamiento marítimo óptimo, dando como resultado un deficiente servicio.

Los constantes cambios a los cuales deben de adaptarse y promover las empresas con fines de ser competitivas y sostenibles en el tiempo generan la necesidad de incorporar mejora dinámica a sus procesos productivos, cps se ha descuidado en ese aspecto sólo utilizando un sistema manual. Por lo que se pretende incorporar en las operaciones actuales un sistema el cual registre todas las operaciones marítimas esto tendrá como consecuencia un impacto positivo tanto para los clientes, como para la empresa.

Si las dificultades descritas previamente persisten, CPS Courier corre el riesgo de quedar rezagada con relación a la competencia, tener una disminución significativa en sus movimientos marítimos y pérdida definitiva de los clientes.

2.5 Diagnostico de los procesos

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Los procesos en cps están muy ajenos a lo que se expone anteriormente, ya que no hay un orden establecido para registrar los movimientos que tiene la empresa, si no que cada colaborador lo hace a su pleno juicio, es decir como considere, siempre y cuando el resultado de su forma de trabajar proporcione el resultado esperado.

Podemos notar también que el líder que está a cargo de la parte marítima de la empresa ya analizando más profundamente, es el autocrático que es el que asume la responsabilidad en la toma de decisiones, es el que inicia y dirige las acciones además de supervisar al trabajador. Todo se centra en el líder, tanto las decisiones como las responsabilidades. Este se gobierna a sí mismo, de manera que el poder ilimitado se concentra en manos de una sola persona, él.

Este líder considera que él es el único competente y capaz de tomar las principales decisiones correctas a su entender, en la empresa, entiende que es la única persona con derecho y poder para controlar las decisiones y responsabilidades. Considera que los trabajadores no son capaces de guiarse por sí mismos, por lo que hay que saber gobernarlos y controlarlos, en vista de estas informaciones podemos asumir que el problema principal que arroja esta incompetencia y malas prácticas con las gestiones o procedimientos marítimos radica en la cabeza del departamento que es el líder.

Luego de analizar esta parte, nos encontramos ya con lo que es, el mal funcionamiento del departamento en consecuencia de los procesos desusados establecidos por la empresa.

2.6 Análisis de los cuestionarios y entrevistas realizadas

Entrevista:

Dirigida a: Gerente del departamento de operaciones en CPS

Nombre: Carlos Cabral

Fecha: 14/11/2018

Se le realizó una pequeña entrevista al gerente de operaciones quien es la persona responsable del área, el cual se encarga de velar por eficiente y eficaz funcionamiento de los movimientos marítimos y estos fueron los resultados.

Preguntas

1) ¿Ha tenido experiencia previa en el manejo de cargas

a) Si,

b) No

Fuí gerente de operaciones en marítima dominicana, manejaba todo lo relacionado con las importaciones, exportaciones, consolidados y carga suelta.

2) ¿Cómo mide la productividad de los colaboradores?

Lo hago mediante la supervisión directa, siempre estoy cerca del área, y me apoyo de las cámaras de vigilancias instaladas dentro del área. Tengo asignado un líder de equipo que se encarga de informarme cualquier eventualidad o suministrarme los reportes generales del área.

3) ¿Cómo instruye a los colaboradores sobre sus tareas?

El colaborador conoce sus funciones, entiendo que no hay que darle un seguimiento tan cercano a cada uno ya que somos personas adultas

4) ¿Entiende usted que los procesos actuales para el manejo de las cargas marítimas es eficiente?

Tenemos nuestros inconvenientes pero es bueno.

5) ¿Cuál es el principal inconveniente presenta el departamento de operaciones?

Los retrasos son nuestro principal inconveniente.

6) ¿A cuáles factores o situaciones atribuye dichos problemas?

Escaso personal

Alta rotación de personal de esta área.

7) ¿Qué medidas o acciones se han tomado para solucionar el problema?

Distribuir mejor las funciones entre los colaboradores actuales y eventualmente contratar más personal.

8) ¿Cuáles entiende son los principales objetivos del departamento operaciones?

Las cargas marítimas lleguen a su destino final correctamente y lo más rápido posible

Satisfacción de los clientes

Que los movimientos generen beneficios significativos para la empresa.

9) ¿Posee el área operativa lo necesario para desarrollar las operaciones requeridas

Entiendo que sí.

10) ¿Con que frecuencia se evalúan alternativas de mejoras las operaciones?

Siempre estoy en la disposición de evaluar el proceso y los cambios que se necesiten.

11) ¿Qué carencias presenta la metodología actual para el registro de las operaciones marítimas?

La metodología actual es buena el problema radica en el escaso personal y quizás el registro manual.

2.14 Análisis de encuesta realizada a los colaboradores del área evaluada.

Para analizar la situación actual utilizamos el método de la encuesta, con la cual recopilamos las informaciones relevantes para determinar las causas de la problemática encontrada.

Esta encuesta fue aplicada a un total de 11 colaboradores, estos representan el 100% de la población del área evaluada.

ENCUESTA

EMPLEADOS DEL AREA DE
OPERACIONES
14/11/2018

Cuadro No.1

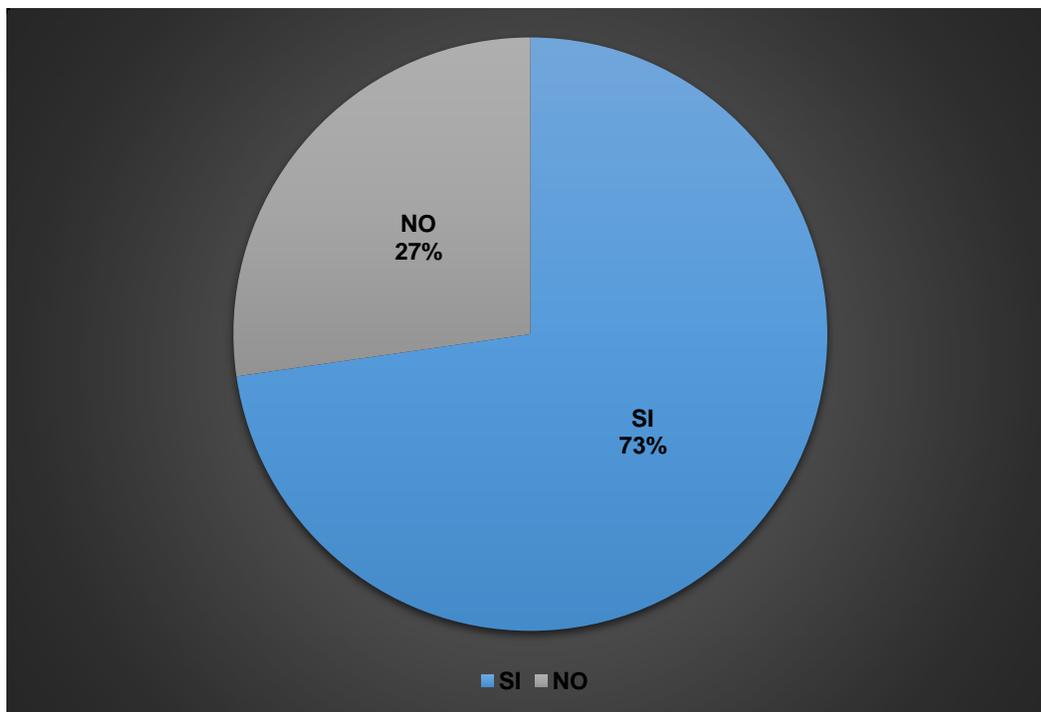
¿Conoce los procesos completos de importación y exportación marítima?

Datos	Cantidad	Porcentaje
Si	8	73%
No	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados del área de operaciones de la empresa.

Gráfica No. 2.

¿Conoce los procesos completos de importación y exportación marítima?



Fuente: Cuadro No.1

Como se puede visualizar en los resultados arrojados en esta encuesta, se observa que el 73% de los encuestados conocen los procesos completos de importación y exportación marítima, mientras que el 27% no los conocen por completo. Esto indica que la mayoría de los empleados conocen los procesos para desempeñar eficientemente sus funciones.

Cuadro No.2

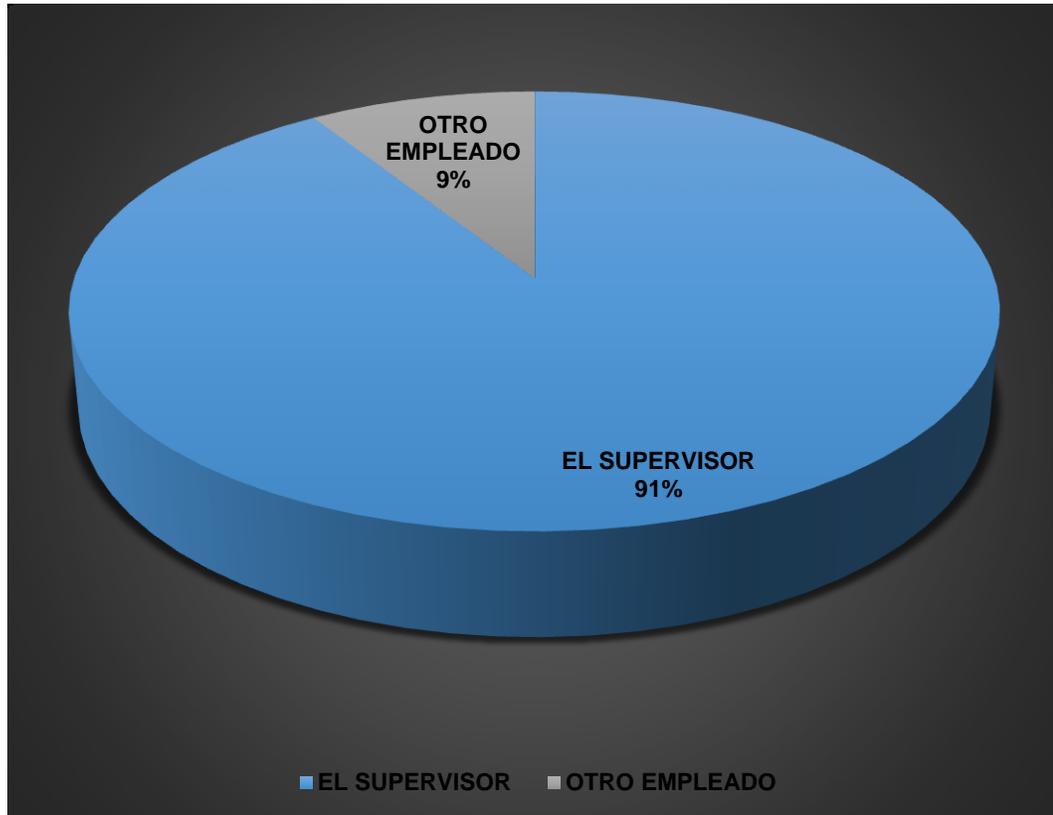
¿Quién le indica las funciones que debe desempeñar?

Datos	Cantidad	Porcentaje
El supervisor	10	90.9
Otro empleado	1	1.1
Total	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados del área de operaciones de CPS.

Gráfica No.3

¿Quién le indica las funciones que debe desempeñar?



Fuente: Cuadro No.2.

En los resultados arrojados en esta encuesta, se observa que el 91% reciben las instrucciones sobre las funciones a desarrollar por parte de su supervisor, mientras que el 9% las reciben por otro empleado. Esto indica que la mayoría de los empleados reciben las instrucciones de las funciones a realizar por parte de su supervisor.

Cuadro No. 3

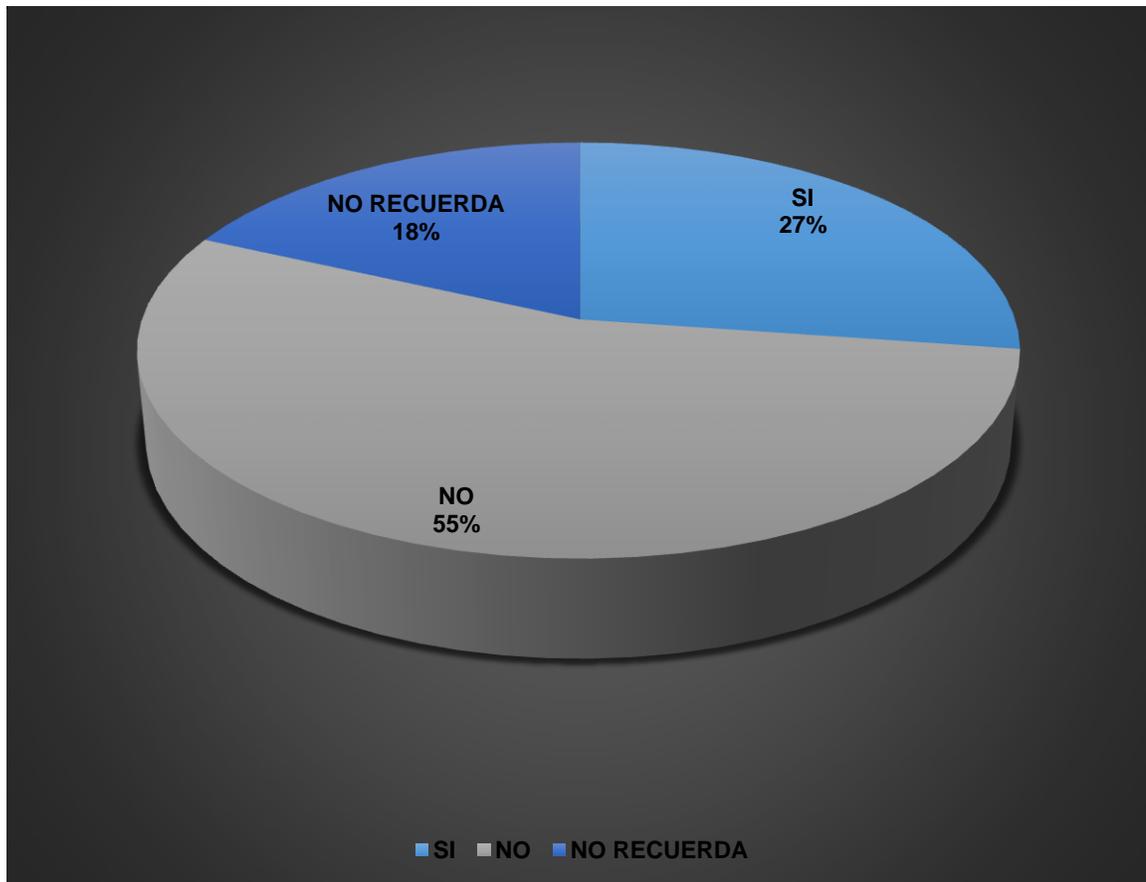
¿Se le ha instruido sobre la existencia de algún plan para mejorar el proceso actual marítimo?

Datos	Cantidad	Porcentaje
Si	3	27
No	6	55
No recuerda	2	18
Total	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados del área de operaciones de CPS.

Gráfica No. 4

¿Se le ha instruido sobre la existencia de algún plan para mejorar el proceso actual marítimo?



Fuente: Cuadro No. 3

Como se puede visualizar en los resultados arrojados en esta encuesta, se observa que el 55% de los empleados entrevistados no se le ha instruido, ni planteado ninguna estrategia o plan para el registro de las operaciones marítimas, un 18% no recuerda y un 27% explica que se han planteado estrategias pero muy ajenas a lo que realmente se necesita.

Cuadro No. 4

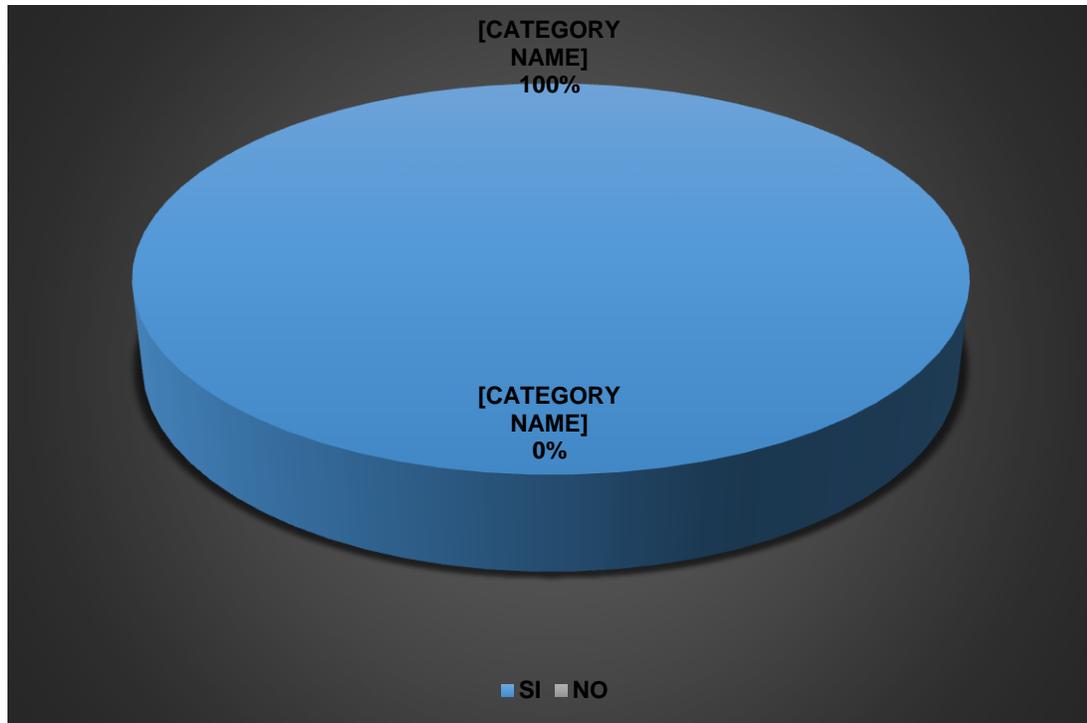
Recibe entrenamiento periódico para mejorar el desempeño de sus funciones?

Datos	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados del área de operaciones de CPS.

Gráfica No. 5

¿Recibe entrenamiento periódico para mejorar el desempeño de sus funciones?



Fuente: Cuadro No. 4

Como se puede visualizar en los resultados arrojados en esta encuesta, se observa que el 100 % de los empleados no reciben entrenamientos periódicos, necesarios para la mejora de sus funciones.

Cuadro No. 5

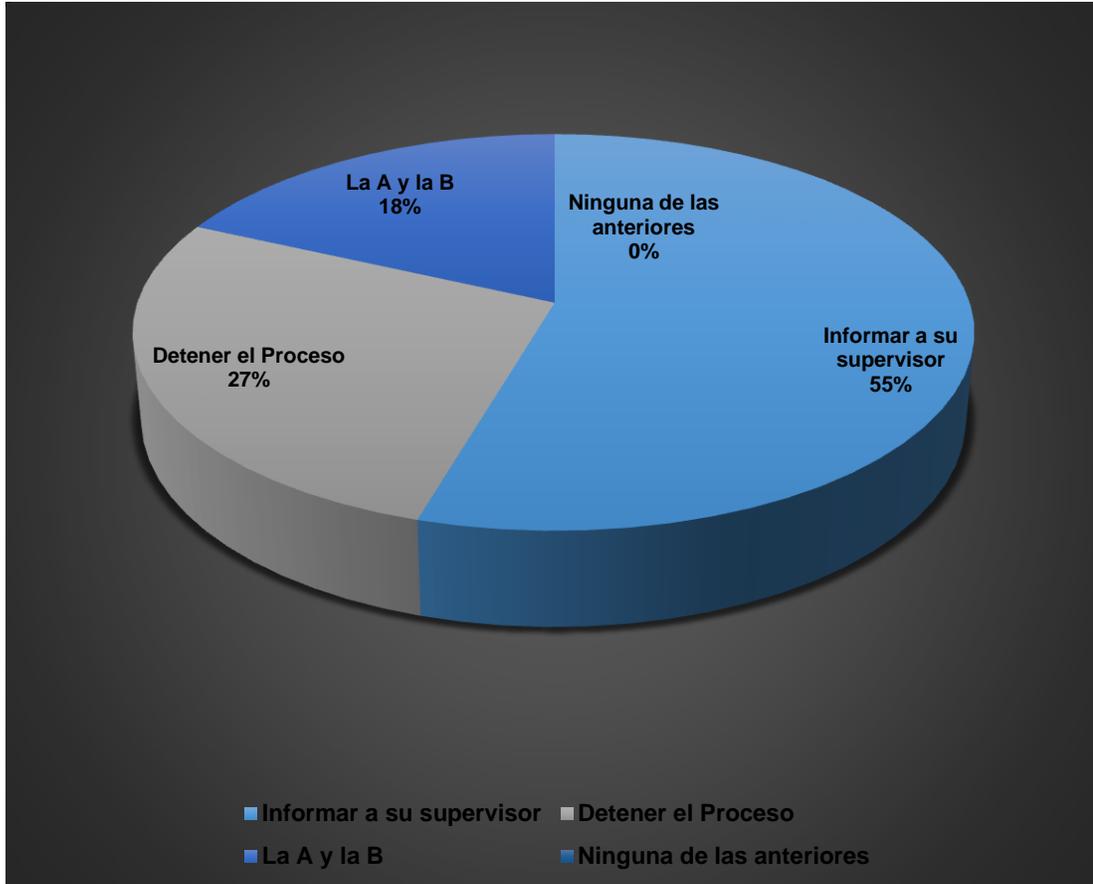
¿Qué medidas toma ante la ocurrencia de una anomalía o falla en el proceso?

Datos	Cantidad	Porcentaje
Informar a su supervisor	6	55%
Detener el proceso	3	27%
La a y la b	2	18%
Ninguna de la anteriores	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados del área de operaciones de CPS

Gráfica No. 6

¿Qué medidas toma ante la ocurrencia de una anomalía o falla en el proceso?



Fuente: Cuadro No. 5

Como se puede visualizar en los resultados arrojados en esta encuesta, se observa que el 55 %, de los empleados informa a su supervisor, el 27% detiene el proceso, el 18% informa a su supervisor y detiene el proceso, lo que significa que la mayor parte de los empleados le informan a su supervisor cuando presencian la ocurrencia de una anomalía o falla en el proceso.

Cuadro No. 6

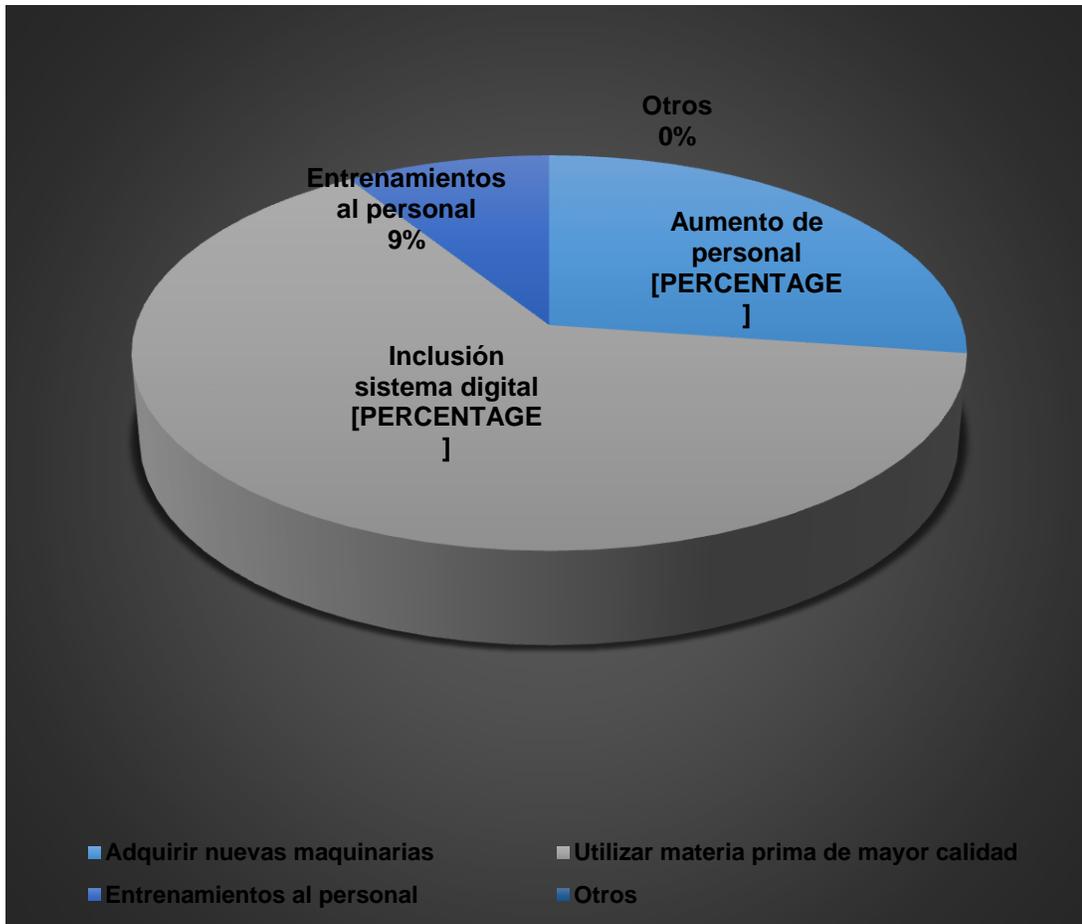
¿Qué propone para mejorar el flujo movimientos marítimos?

Datos	Cantidad	Porcentaje
Aumento de personal	3	27
Inclusion Sistema digital	7	64
Entrenamientos al personal	1	9
otros	0	0
Total	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados del área de operaciones de CPS

Gráfica No. 7

¿Qué propone para mejorar el flujo movimientos marítimos?



Fuente: Cuadro No.6

Como se puede visualizar en los resultados arrojados en esta encuesta, se observa que el 64 % de los empleados; entienden que se debe de incluir un sistema digital en los procesos, mientras que un 27 entiende que esto se puede conseguir con la un aumento de personal y un 9 % entiende que con entrenamientos al personal se podría conseguir dicho objetivo.

Esto significa que la mayoría de los empleados opinan que con utilizar un sistema digital interno se mejora significativamente el trabajo y los resultados requeridos para alcanzar el objetivo principal que es aumentar los movimientos marítimos y disminuir errores.

2.7 Análisis de resultados

Podemos notar de acuerdo a las entrevistas y encuestas aplicadas que el gerente de operaciones es el principal responsable de que los procesos no hayan variado, ya que no se ha tomado tiempo para analizar las fallas y oportunidades de mejora, lo que ha dado como consecuencia lo que hoy asumimos.

El problema está ahí a simple vista, si solo hubiera un interés mejorar, corregir no solo acusar, los resultados serían diferentes.

Las empresas a nivel general deben de ser más selectivos en el proceso de reclutamiento ya que no solo basta con haber alcanzado un alto nivel de preparación personal sino también tener más visión y ser más crítico al momento de seleccionar a un candidato evaluar otros aspectos tales como pro actividad, capacidad de escucha, trabajo en equipo y sobretodo previsión.

3.1 Pasos a seguir para implementar el nuevo sistema.

Análisis de la situación actual, nos indica el estado en el que esta la empresa. Es muy importante tener en cuenta en donde se encuentra la empresa en esos momentos para establecer un punto de partida, y de este conocer y planear hacia donde queremos llegar estableciendo los objetivos deseados.

Mapeo de los procesos, se establecen y registran los procesos actuales de la empresa para tener una mejor visión de estos y así conocer su interacción con otros departamentos y áreas, para saber qué tipo de información fluye entre ellos. Estos son analizados para que posteriormente sean modificados y adaptados a las mejores prácticas conocidas en el giro y para el bien común de la organización. Los procesos nos van a ayudar a tener una visión clara de lo que queremos. Debemos de tener en cuenta que sin un plan no se puede llevar de manera eficiente la inclusión de un Sistema por lo que debemos analizar cada aspecto y luego organizar ideas para entonces llevar a la práctica.

Capacitación, es un reto y quizás una de las etapas más complejas, ya que significa cambiar la mentalidad del recurso humano hacia una basada en normas y procesos controlados.

Constantemente existen personas en las empresas que se resisten al cambio, pero debemos ser insistentes y constantes en esta concientización

para lograr un cambio en donde todos estemos conformes y claros. Si esto no sucede, simplemente el sistema no va a funcionar como debería.

Puesta en marcha, ya creado, desarrollado y estructurado todo lo mencionado en adición a la capacitación al personal, llega la etapa de implementar, en donde se lleva a cabo la inclusión del nuevo sistema y el personal comienza con el uso de esta herramienta.

Lo que antes en la empresa se hacía de cierta manera, en esta etapa se deja de hacer y se comienza con la nueva estructura y procedimientos.

3.2 Beneficios perseguidos por la empresa al momento de incluir un sistema digital para el manejo de las cargas marítimas.

“Ser capaces de generar el cambio y dirigirlo hacia donde lo deseamos puede constituir uno de nuestros bienes intelectuales más valiosos”.

Los cambios son un desafío, sin embargo, la organización que los acepte y entienda los elementos que lo gestan tiene un paso ganado ante aquellas que no, van en ventaja.

La velocidad con la que se cambia debe ser mayor de la velocidad con la que surge una necesidad.

Ahorros en costos, cuando los cambios se realizan paulatinamente y se crea confianza en los empleados respecto a lo nuevo reduces los incidentes que puedan afectar la eficiencia con la llegada de un componente externo. Esto te ayudará a mantener la productividad de la empresa.

Estructura organizacional, con los cambios te darás cuenta qué tan fuerte es tu estructura organizacional, cuáles son los departamentos sostenibles y cuáles merecen una reevaluación.

Relaciones corporativas, si los cambios no se realizan de manera eficiente pueden llegar a afectar tus relaciones y tus socios comerciales, proveedores y clientes, quienes tendrán que cambiar también la forma de hacer negocios para adaptarse a los nuevos cambios.

En la actualidad el que no cambia no crece, no avanza. Lo que la empresa persigue con el cambio es el buen funcionamiento de las gestiones marítimas, dando como resultado un correcto funcionamiento de la empresa en general.

Con el sistema digital implementado, el tránsito de los embarques reducirá significativamente ya que los documentos que se presenten para la liberación de mercancías estarán claros, completos, libre de errores y perfectamente controlados por la empresa en caso de que se presente alguna eventualidad.

Como es un sistema digital la digitalización será más rápida y organizada paso por paso que es lo que se busca, que todos trabajen con el mismo patrón.

Se verá muy reducida la oportunidad de hacer fraudes o mal uso de los permisos que otorga la empresa al empleado.

Proyectar más formalidad ante los agentes y clientes ya que tendrán sus expedientes digitales impresos y completos detallados todos con el mismo formato. Las auditorías serán más eficaces y como resultado de todo el impacto en el servicio será positivo.

3.3 Plan para la implementación de la propuesta.

En primera instancia se pretende reunir a todo el personal de la empresa, con la finalidad de concientizar los motivos por los cuales se llevará a cabo este cambio en los procesos. Seguido de un correo general explicando brevemente lo notificado el cual le dará la formalidad y constancia que amerita.

Se pretenden realizar entrenamientos ya por departamentos en orden de importancia, es decir, primero al departamento de operaciones que es el que trabaja directamente en este proceso, luego el departamento de ventas que es el que recibe notificaciones y requerimientos de los clientes para luego externarlo al departamento de operaciones, y así sucesivamente hasta que la empresa completa este entrenada para a partir de esto darle entrada prudente al nuevo sistema y en conclusión la revisión general, velar por el buen funcionamiento del nuevo sistema, verificar si hay fallas existentes para que en caso de que surjan realizar luego acciones para corregirlas o prevenirlas dependiendo el caso.

CONCLUSIONES

A través del desarrollo de la investigación y gracias al uso de diversas metodologías y técnicas que lograron desarrollar la propuesta de incluir un sistema digital para el registro de las operaciones marítimas en CPS, se ha llegado a las conclusiones siguientes:

Gracias a la correcta introducción del nuevo sistema se conseguirá reducir el índice de errores, tiempo de tránsito de las mercancías, un trabajo más controlado, eficiente y organizado.

La solución propuesta a la problemática encontrada representa para la empresa un incremento en los índices de rentabilidad del servicio y un plus que puede representar una ventaja competitiva para la organización.

Para el éxito de la propuesta es imprescindible tomar en cuenta los diversos factores planteados en el desarrollo de la propuesta sobre el debido entrenamiento a los empleados y lograr desarrollar entre los miembros un compromiso conjunto hacia la obtención de los resultados buscados.

Con la correcta puesta en marcha de la propuesta se conseguirán los objetivos planteados al principio de la propuesta, superando las expectativas iniciales de la empresa y contribuyendo al desarrollo de la organización.

RECOMENDACIONES

- Capacitar a todo el personal que tendrá contacto con el nuevo sistema.
- Hacer reuniones con el equipo de forma periódica.
- Involucrar a todos los empleados, desde la alta gerencia hasta el nivel inferior, en el correcto desarrollo del sistema.
- Realizar reforzamientos periódicos al personal para desarrollar su sentido de responsabilidad con el sistema integrado.
- Darle un seguimiento al nuevo sistema de modo que si hay alguna actualización la cual se requiera para su mejoramiento esta se aplique de inmediato.

BIBLIOGRAFIA

Bibliography

- Acosta, E. (2017, Octubre 09). *Conectate* . Retrieved from <http://www.conectate.com.do/articulo/couriers-dominicanos-companias-envios-republica-dominicana/4/>
- Arias, A. (2015). *Economipedia*. Retrieved from <http://economipedia.com/definiciones/economia.html>
- Arthur, S. (2003). Retrieved from <https://es.wikipedia.org/wiki/Importaci%C3%B3n>
- definicion, c. (2017, Marzo). Retrieved from <http://conceptodefinicion.de/gestion/>
- Economia simple*. (2016). Retrieved from <https://www.economiasimple.net/glosario/exportacion>
- <https://sites.google.com/site/computicsprimaria3/clasificaciondelosmediosdetransporte>. (n.d.).
- pits*. (2011, SEPTIEMBRE 24). Retrieved from <http://courier-pits.blogspot.com/2011/09/definicion-del-servicio-de-courier.html>
- Porto, J. P. (2012). Retrieved from <https://definicion.de/comercio/>
- Press, O. U. (2018). *Oxforddictionaries*. Retrieved from <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/buque>
- Rambla. (n.d.). *Aduanas*. Retrieved from <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2542/8/innova.front/contenedores-definicion.html>
- Rosa, R. D. (2017, Diciembre 14). *El dinero*. Retrieved from <https://www.eldinero.com.do/52046/52046/>

Rosa, R. D. (2017, Diciembre 17). *El dinero*. Retrieved from <https://www.eldinero.com.do/52046/52046/>

Wikipedia. (2017, Octubre 17). Retrieved from https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_mar%C3%ADtimo

yusleydisrodriguez. (n.d.). *Scribd*. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/266911293/Proyecto-de-aula-origen-y-evolucion-del-transporte-maritimo>

**CAPITULO I: SISTEMA DE INFORMACION EN EMPRESA
DE SERVICIOS DE TRANSPORTE.**

**CAPITULO II: ANALISIS DEL SISTEMA OPERACIONAL
MARITIMO EN CPS.**

**CAPITULO III: PROPUESTA DE INCLUSION DE SISTEMA A
LOS PROCESOS INTERNOS EN CPS.**