



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

DEPARTAMENTO DE CURSO MONOGRÁFICO

Trabajo Final de Grado (TFG) en la modalidad de Monografía

Curso Monográfico para optar por el título de Licenciatura en Negocios Internacionales

Título de la monografía:

“Análisis y plan de mejora del proceso logístico de importación de equipos químicos-científicos, caso: Bionalytical Dominicana RG.”

Sustentada por:

Abrianny Dizen Santana- A00096651

Geisy Esmel Ortega Martínez -A00100336

Yoerny Ramirez Santana -A00105581

Asesores:

Lic. Ilena Rosario

Lic. Vladimir Hernández

Coordinación Curso Monográfico: Dra. Sención Raquel Yvelice Zorob Avila

Distrito Nacional, República Dominicana

2022

Dedicatorias y Agradecimientos

Le agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, ser mi guía en cada una de las etapas de mi vida y por demostrarme que todo tiene su tiempo y todo lo que se quiere debajo del cielo tiene su hora.

A mi madre, Gina Martínez, por nunca dejarme sola y ser esa fuerza que necesito para saber que toda obra para bien. Que siempre creas en mí es mi motor para seguir adelante con todo lo que la vida tenga para ofrecerme. Eres la mejor madre del mundo, te agradezco por siempre velar por mi crecimiento personal y profesional, este logro es de ambas. Te amo mami.

A mis hermanas, Ariely Jimenez, por siempre apoyarme y ayudarme en cada situación y momento en el que te necesitaba en estos años de estudio, pero también por ser la mejor amiga del mundo, te amo Sestra. Mariel y Claudia, mis princesas, las amo y solo quiero ser una inspiración para ustedes, ayudándolas a ser mujeres de bien en un futuro.

A mis compañeras de monográfico, Yoerny Ramirez y Abrianny Dizen, por caminar conmigo en esta experiencia de formarnos como profesionales, gracias por su apoyo y constancia en este logro.

A mi querida mentora, Irma Concepción, por aceptarme y educarme en el mundo profesional, gracias por tantos consejos, correcciones y cada aporte a mi vida con intención de crear en mí una buena profesional.

A mis amigos, Laura Marrero, Indhira Rodríguez, Francesc Parra, Miguelina Bautista. Todos ustedes son parte de mi crecimiento personal, gracias por nunca dejarme caer cuando me quería rendir. Son los mejores del mundo.

Geisy E. Ortega

Le doy gracias a Dios por darme la fuerza, la perseverancia y por siempre guiarme en el camino, de cada una de las etapas que me han permitido llegar hasta este momento.

Agradezco a mis padres, mi madre Yokastty Santana por siempre estar presente en las noches de desvelo, pendiente en cada momento sobre mi progreso, como de mis dificultades en el camino. Por siempre estar apoyándome, apostando siempre a que de lo mejor de mí. A mi padre José Ernesto Ramirez, por siempre estar presente en todos los aspectos de mi vida, buenos y malos. Son lo mejor y les agradezco todo el apoyo que siempre me han brindado, el amor incondicional; Como también por siempre velar por mi crecimiento personal y profesional.

A mis hermanos José Ernesto y José Guillermo, por siempre estar presente, los amo y cada día quiero ser un apoyo e inspiración para ustedes, ayudándoles a ser la mejor versión de ustedes mismos en un futuro.

A agradezco a mis compañeras de monográfico, Geisy Ortega y Abrianny Dizen por el apoyo en cada una de las etapas finales de nuestra monografía, por siempre ser constantes con este gran logro y doy las gracias por haber estado con ustedes en este camino tan importante de formarnos como profesionales.

A mis amigos Mayelyn De León, Ana Nicole Javier y Stefano Huerta que siempre estuvieron presente en cada uno de los momentos difíciles a lo largo de estos años, para por fin llegar a la culminación de esta gran etapa. Les agradezco tanto, ustedes son parte importante de mi crecimiento personal y los amigos que me regalos nuestra Universidad.

Agradezco a mi pajera Aniorki Almonte, por siempre apoyarme en todas las etapas de este largo camino, por siempre darme ese empujón para resistir todas las dificultades, como también estar presente en los momentos de crisis, agradezco el gran regalo de haberte conocido, solo quiero cada día poder apoyarte en cumplir todas tus metas y siempre ser un ejemplo para ti, para dar esa milla extra para llegar a desarrollar todo el potencial que existe en ti.

A todos los profesionales éxitos que me han aportado su ayuda, consejo y acompañamiento en mi vida laboral. Para siempre dar lo mejor de mí, siempre dar la milla extra, aportando a explotar todo mi potencial en cada una de las áreas de interés profesional. Gracias a ustedes he aprendido mucho y siempre estaré agradecida de todo lo que he aprendido, pero todavía más por todo el camino que falta por recorrer.

Yoerny Ramirez Santana

Dios es el más importante en mi vida, Jesús es mi norte, gracias, Señor, porque cada cosa que te pido, en el tiempo que tú crees correcto las cumples, esto lo pedía en mis oraciones con todo el corazón y me permitiste llegar hasta aquí, por bendecirme siempre, abrirme puertas y por las que seguirán abriendo en tú santo nombre.

A mi tía Luz Divina De La Cruz, gracias a usted pude llegar hasta donde estoy, y cumplir una meta, por creerme en mí y no dudar ni un segundo, no tengo como pagarle todo lo que hace por mí, pero estoy eternamente agradecida con usted, es como una madre para mí, es la mejor, este logro es para usted y para mi tío Ramiro, gracias por sus consejos y siempre, desde que soy pequeña estar para mi en todo momento. Los amo mucho.

A mi madre Katherine Santana, mi ejemplo a seguir, mi fuerza, mi apoyo y mi todo, tu creíste en mí más que yo misma, mami sin ti no sé qué hubiera sido de mí, tú me forjaste como soy, por el camino correcto, me enseñaste a luchar por lo que quiero, en ocasiones cuando quería rendirme tú estuviste ahí levantándome, siempre estarás para levantarme, incansablemente me aconsejas, me apoyas, haces sacrificios increíbles por mí, los cuales no tengo como pagarte, tu amor es infinito, esto es por ti y para ti. Mami te amo.

A mi novio Lewris Portorreal, tu apoyo fue y seguirá siendo incondicional, es increíble ver cómo me pones primero que incluso a ti mismo, tu fuiste uno de los pilares para que lograra esta meta, estaré eternamente agradecida contigo, te sacrificaste para que lo lograra y aquí estamos, creíste en mí. Me protegiste como si fuera tu hija para que llegara intacta cada vez que salía tarde de clases, eres más que una simple pareja, eres mi apoyo, complemento y amigo. Gracias por quererme y demostrarlo innumerables veces.

A mi padrastro Walex Valdez, no hay que ser de ser sangre para ser familia, y me has demostrado eso, eres como un padre para mí, me enseñaste a siempre poner mis metas primero que cualquier cosa, eso me ayudó bastante a lograr este objetivo, gracias por tus consejos, darme fuerzas para seguir, por apoyarme siempre, por los sacrificios que hiciste para que lograra esta meta, aquí tienes a una hija más que te quiere.

A mi mejor amiga Ana Castillo, eres mi hermana, gracias por tu amistad incondicional todos estos años, desde el colegio siempre creíste en mí, me apoyaste, dedicaste tu tiempo a ayudarme en muchas ocasiones, consejos, me diste fuerzas y lo logramos, tus logros son los míos y viceversa, eres una de las personas más especiales de mi vida, quiero que sepas que eres parte fundamental de mis logros, gracias por siempre estar para mí.

A mis compañeras de monográfico, Yoerny Ramirez y Geisy Ortega, por proponerme estar en su grupo, por el maravilloso trabajo en equipo que hicimos, son excelentes personas, y no me hubiera gustado trabajar con otras personas que no fueran ustedes. Gracias, chicas.

A mi padre, Abraham Dizen, porque desde pequeña siempre quiso lo mejor para mí y estuvo aconsejando siempre. Gracias por velar porque siempre tenga lo mejor y apoyarme.

Abrianny Dizen Santana.

Indice

Dedicatorias y Agradecimientos	2
Resumen	7
Introducción	8
Capítulo 1: Capítulo I. La logística de importación	9
1.1 Marco teórico	9
La Logística datos Históricos:	9
Historia de los grandes hitos logísticos:	10
1.2 Antecedentes generales de la logística de importación.	12
1.3 Evolución de los procesos de importación	15
1.4 Aspectos relevantes de la importación	17
1.5 Retos de la logística de importación en República Dominicana	18
1.6 Generalidades de la importación de equipos químicos-científicos	20
1.7 Marco metodológico	22
1.8 Requisitos para importar equipos y reactivos químicos para las áreas científicas y de laboratorios.	23
Capítulo 2: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA.	26
2.1 Aspectos Generales de la Empresa	26
2.2 Misión, visión y valores de la empresa	27
2.3 Historia y evolución de la empresa	27
Capítulo 3: Propuesta de mejora del proceso logístico de importación de origen a destino	28
3.1 Diagnóstico de la problemática	28
3.2 Análisis de las áreas y/o departamentos que participan en la investigación	29
3.3 Análisis del FODA	31
3.4 Análisis del sistema de distribución comercial de la empresa (canales y herramientas)	31
3.5 Propuesta de mejora en el sistema de distribución	32
Objetivos de la mejora en los departamentos	32
Departamento de tráfico/ logística en el área de importaciones	32
Almacén: Recepción y clasificación de mercancías	33
Transporte, entregas y distribución al cliente final	33
3.6 Análisis de la viabilidad de las propuestas de mejoras presentadas	34
3.6.1 ¿Cómo se llevarán a cabo estas propuestas?	35

4.Conclusiones37

5. Bibliografía38

6.Anexos44

6.1 Encuesta44

6. 2 Gráficos de los resultados de la encuesta realizada45

6.3 Entrevista49

6.4 Análisis general de las entrevistas realizadas:52

Resumen

En la presente investigación se realiza un análisis a los pasos dentro de los procesos de importación de la empresa Bioanalytical dominicana RG, SRL. Con la finalidad de presentar distintas propuestas de mejora en las áreas que se identificaron fallas que pueden causar pérdidas en la rentabilidad de ventas, mal funcionamiento en el almacén y por ende una falla en los servicios de entrega a tiempo en las fechas estimadas con los clientes.

Para presentar las propuestas y que tengan una veracidad contundente, se realizó un diagnóstico de las fallas en cada área y se presentaron las mejores opciones logísticas que se adecuen al sistema ya implementado, guiándonos de las recomendaciones de los expertos que fueron entrevistados y de las fallas identificadas en la encuesta llenada por los empleados de distintos departamentos de la empresa.

Con estas propuestas se busca ayudar a la empresa en la optimización de sus procesos y ahorros en los gastos que probablemente sean innecesarios en su cadena de suministros y distribución, para que puedan actualizarse en el nuevo mundo de la logística de importación que cada día evoluciona y crea nuevas oportunidades en el mundo de los negocios.

Introducción

Las cadenas de suministros se componen de distintos peldaños, dentro de estos se encuentra la logística, que no es más que el modo en el que se deciden realizar los pasos del sistema de distribución de la empresa. En el presente caso de monografía se busca investigar, analizar y proponer mejoras en el proceso logístico de importaciones en la empresa Bioanalytical Dominicana RG, SRL.

La optimización de los procesos en los sistemas logísticos puede salvar una empresa de caer en altos gastos de importación y distribución. Después de la pandemia del COVID-19 en el 2020 todos los costos de importación y exportación del mundo presentaron altos cambios, esto causó que las empresas recaigan en ajustar sus precios de ventas y servicios, de lo que aún no se recuperan a mediados del 2022.

En la presente monografía se presentan diferentes mejoras que podría aportar a la reducción de los costos de importación de la empresa de estudio. Estas propuestas se realizaron en función de una serie de fallas identificadas en el análisis de las áreas de almacén, tráfico/logística y el sistema de entrega y distribución.

En el capítulo 1 se conocen las generalidades y puntos importantes a tomar en cuenta para poder conocer cómo funcionan las cadenas de suministros en el área de logística alrededor del mundo. Que se debe tomar en cuenta para realizar estas transacciones comerciales y cómo introducir a la República Dominicana los equipos, reactivos y todo material de laboratorios analíticos, químicos y científicos.

El capítulo dos está orientado a los datos de la empresa que es objeto de estudio, se pueden conocer la historia, especialidad y diversidad de servicios y productos que ofrece Bioanalytical como empresa distribuidora líder en el Caribe de venta y servicio de equipos analíticos y científicos.

En el capítulo 3 se pueden conocer las propuestas de optimización de los procesos y sus gastos, todo esto basado en un análisis de cómo se realizan cada uno de los pasos dentro del sistema implementado actualmente para la recepción, colocación, seguimiento, recepción y entrega de una orden de compra.

Capítulo 1: Capítulo I. La logística de importación

1.1 Marco teórico

1.1.1 Antecedentes

En el mundo empresarial la logística ha ido evolucionando con la historia y ha mantenido la misma denominación para funciones muy diferentes. Esto ha creado confusión, al haber empleado muchos términos: operaciones, Supply chain, cadena de suministro, aprovisionamiento, transporte, etc. (Blog Transeop, 2019)

Sin embargo, Si tuviésemos que definir el concepto de logística con una palabra, la más adecuada sería “suministro”. La palabra logística es un término cuyo origen es militar, y en su primera definición comprendía el suministro de municiones y armas. Este suministro requería, en el caso de un combate, una serie de habilidades y estrategias que justificaron la aparición del término “logística”. (Blog Transeop, 2019)

Para entender la aparición de este significado debemos desplazarnos hasta la antigua Grecia y el Imperio Romano. En aquella época, los ‘Logistikas’ eran los oficiales militares encargados de abastecer al ejército. Además, el término ‘Logistikos’ puede traducirse por “aquél que sabe calcular”. Podemos deducir gracias a la terminología utilizada la importancia que se le daba a estas personas y lo importante que eran su preparación y sus conocimientos matemáticos. (Blog Transeop, 2019)

Debido a que entendemos la logística como toda aquella labor de aprovisionamiento y distribución de bienes, podemos afirmar que la logística ha existido desde el origen de los tiempos: cuando nuestros antecesores necesitaron almacenar alimentos en las cuevas usaron la logística, por rudimentaria que fuera. (Blog Transeop, 2019)

La Logística datos Históricos:

- Del 2.900 al 2.800 a.C. la logística militar se basaba en el aprovisionamiento de recursos y materiales. (Blog Transeop, 2019)
- A partir de 1950 la capacidad de producción y venta era superior a la distribución, por lo que comenzaron las dificultades en la entrega puntual y eficiente de recursos. (Blog Transeop, 2019)
- En 1960 la logística sufre una transición al desarrollar los primeros centros de distribución y medios de transporte. (Blog Transeop, 2019)
- En los años 80 comienza a cobrar verdadera relevancia los tiempos de entrega y la gestión de materiales, así como el servicio al cliente. Para ello, se aumentó la productividad de las plantas distribuidoras y se racionalizaron correctamente los servicios de transporte. (Blog Transeop, 2019)
- Ya en 1980 con la aparición de la globalización, el aumento de las operaciones a nivel internacional conllevaba a la integración y el control de todas las operaciones. (Blog Transeop, 2019)

Historia de los grandes hitos logísticos:

- **Las Pirámides**

Las pirámides son una de las primeras grandes construcciones de la humanidad y, por ello, representan uno de los mayores esfuerzos logísticos de la historia. Pese a contar con unos medios muy limitados, los egipcios mostraron unas grandes dotes de organización e imaginación para hacer posible la construcción de las pirámides. Hoy en día todavía se sigue investigando sobre las técnicas que se emplearon para hacer posibles edificaciones tan gigantescas como la Gran Pirámide de Giza, que cuenta con 146 metros de alto y 6 millones de toneladas de peso. (Blog Transeop, 2019)

- **Las grandes rutas comerciales**

El comercio creó desde sus propios orígenes la necesidad de tener rutas comerciales. Ejemplos como La Ruta de la Seda, que recorre medio mundo, o el comercio en el Mediterráneo, que impulsó la creación de los navíos a remo, demuestran la inclinación y la necesidad del hombre por llevar materiales y mercancías de un lugar a otro para su provecho. Estos viajes podían suponer grandes esfuerzos a nivel humano y, a nivel logístico, suponían una evolución más que desafiante. (Blog Transeop, 2019)

- **El correo**

Desde la creación de los sistemas de postas reales en la antigua China, las grandes civilizaciones han intentado por sus propios medios crear sistemas para el envío de comunicados y/o misivas. En Europa destacó un servicio en concreto, creado por la familia aristócrata Thurn und Taxis, que daba servicio a países como España, Italia, Alemania, Países Bajos y Austria mediante un elaborado sistema de postas, con el cual conseguían unos tiempos de entrega revolucionarios para la época. (Blog Transeop, 2019)

- **El vapor y el ferrocarril**

El uso del vapor impulsó la creación de nuevas tecnologías y medios del transporte. Uno de los más importantes de la época fue el ferrocarril. Aunque todavía no se trate de un desarrollo logístico moderno, se generan inevitablemente más oportunidades y posibilidades para desplazar grandes cantidades de mercancía en mucho menos tiempo. (Blog Transeop, 2019)

- **El Canal de Panamá**

Tanto la construcción del canal como su posterior remodelación han supuesto dos grandes hitos en la historia de la logística, no sólo por la influencia que tuvieron al permitir y potenciar nuevas rutas marítimas sino por la complejidad que supuso su construcción. El Canal de Panamá y su ampliación han modificado el mapamundi de la logística. (Blog Transeop, 2019)

- **El contenedor marítimo**

Aunque hoy en día parecen indispensables, los contenedores marítimos no estuvieron siempre ahí. No fue hasta 1956 que Malcom McLean los inventó debido a que la carga y descarga de material en los barcos era un proceso

lento, complicado y poco eficiente. Con el desarrollo de su idea -colocar directamente la caja de sus camiones en los barcos- dió un vuelco a la logística que terminó usándose en todo tipo de situaciones. (Blog Transeop, 2019)

- **El Desarrollo Económico y la Globalización**

Las mejoras en la productividad cambian las necesidades logísticas. Hace que sea más necesaria una logística eficiente, que permita a las empresas llegar a otros mercados en los que poder vender, haciéndolo a un precio competitivo. Una vez esto se hace posible, las grandes empresas empiezan a aprovechar la economía de escala al producir grandes cantidades en una misma localización. A su vez la globalización hace que muchos centros de producción sean llevados a lugares en los que producir es más económico y, por ello, se necesita la logística para rentabilizar esos desplazamientos. Se comienza a valorar la eficacia a la hora de cumplir y reducir periodos de entrega y aumenta la exigencia sobre las cadenas de suministro. (Blog Transeop, 2019)

- **El Mundo Digital**

El siglo XX ha sido el de la llegada de la informática a la logística. Nuestra capacidad para medir y controlar lo que sucede en la cadena de suministro aumenta y, a su vez, la capacidad de desarrollo de sistemas para mejorarlo. (Blog Transeop, 2019)

El desarrollo de Sensores, Códigos QR, Just in Time, Sistemas de Trazabilidad, Gestión de Rutas y Flotas, Preaviso para la Entrega a Particulares, Medición de Indicadores de Desempeño... La logística experimenta desde hace años un desarrollo tecnológico frenético, siendo en muchos casos la punta de lanza de la utilización de nuevas invenciones. En esta última parte de la historia de la logística las empresas comienzan a tomar plena conciencia de que la logística es y será una ventaja competitiva y un elemento clave para su crecimiento. (Blog Transeop, 2019)

La logística se considera una rama de conocimientos clave para el éxito de las compañías, por ellos la mayoría de las nuevas empresas globales basan su éxito en el perfeccionamiento de su cadena de suministro. Este repaso al mundo e historia de la logística nos demuestra dos cosas: Primero, la importancia que la logística ha tenido y seguirá teniendo en nuestro mundo y, segundo, la estrecha relación entre su desarrollo y la creación de nuevas tecnologías. (Blog Transeop, 2019)

La logística ha pasado de ser tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, a ser todo un proceso dentro de la empresa con áreas específicas para su tratamiento. Busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de los inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de tal modo que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costes y efectividad. (Blog Transeop, 2019)

Así, hoy en día podemos entender a la logística como la organización de las actividades de aprovisionamiento de materias primas, productos semi elaborados y componentes, desde las fuentes de suministro a los centros de producción y de estos, ya transformados por el proceso productivo, a las plataformas o almacenes de distribución de forma que lleguen al mercado en perfectas condiciones y con un coste mínimo. (Blog Transeop, 2019)

1.2 Antecedentes generales de la logística de importación.

La historia de la logística se remonta al principio de los tiempos de la humanidad, donde frecuentemente las personas tenían que trasladarse hasta el lugar donde se hallaba el producto que querían consumir, lo que a veces obligaba a irse hasta ese sitio y quedarse a vivir allí. O los que podían, cargaban con esos productos, y los llevaban al lugar donde vivían, pero solo en pequeñas cantidades ya que los alimentos eran perecederos. (Montenegromariarnee)

Su concepto no fue considerado en aquella época, pero ya los individuos o familias empleaban la logística en su vida cotidiana. De esta manera almacenaban la comida en las cuevas (ya que solo había abundancia de alimentos en ciertas épocas del año) con el propósito de tener comida durante el frío y largo invierno. (Montenegromariarnee)

La logística tuvo sus orígenes en el mundo militar, este se remonta al siglo VII antes de Cristo. En esa época, en Grecia, en el ámbito militar se encontraba el “Logístico”, encargado principalmente de determinar las cantidades de pertrechos que se necesitarían para avanzar de acuerdo con los planes. Por lo tanto, este logístico en una primera instancia era solo un calculista. Posteriormente, en el siglo II después de Cristo, aproximadamente, en la época romana, surgió el “Logista”, cuya misión era la de proveer los suministros necesarios a las tropas. (Montenegromariarnee)

- **CONCEPTO DE LOGÍSTICA**

La logística internacional es un área de comercio internacional que consiste en la entrega del producto en el lugar, tiempo, cantidad, coste y calidad pactados con el cliente, es por ello que forma parte de la cadena de suministros. (Montenegromariarnee)

- **CADENA DE SUMINISTROS**

Es un método de trabajo integrador para gestionar todos los flujos en los distintos canales de distribución; proveedores, clientes y consumidores finales. (Montenegromariarnee)

- **ORIGEN DEL TÉRMINO**

Según los historiadores, la palabra logística proviene de la raíz griega Logis, que significa calculo y del latín logística, término con el que se identifica en épocas de la Antigua Roma al administrador o Intendente de los ejércitos del Imperio. (Montenegromariarnee)

También se cree que procede del vocablo loger, de origen francés, cuyo significado es habitar o alojar. Después por tiempo de guerra surge la logística militar, que se ocupaba de la organización del movimiento de las tropas en campaña, su alojamiento, transporte y avituallamiento. (Montenegromariarnee)

- **LOGISTICA MILITAR**

La logística militar fue introducida en Europa por el barón de Jomini, fue un general suizo que un tiempo se dedicó al comercio por instancias de su padre, sin embargo, al general le atraían los asuntos bélicos. (Montenegromariarnee)

Jomini distinguió tres partes distintas en la técnica militar

1. Estrategia militar. (Montenegromariarnee)
2. Táctica militar, que para Jomini es la táctica sublime. (Montenegromariarnee)

3. Logística; esta última parte del Arte de la Guerra: el arte práctica de mover ejércitos que incluyen los materiales, establecimiento de los campamentos; es la ejecución de las combinaciones de la estrategia y la táctica sublime. (Montenegromariarnee)

En el área militar, los expertos en la logística determinaban como y cuando movilizar determinados recursos a los puntos donde eran necesarios. (Montenegromariarnee)

Luego de la segunda guerra mundial, algunos de estos mismos militares o profesionales que habían manejado la logística militar comenzaron a trabajar en grandes empresas, enseñándoles algo de sus anteriores prácticas, desde entonces nacía de esta forma la logística Empresarial o Moderna. (Montenegromariarnee)

- **EMPRESA INDUSTRIAL MODERNA**

Marca el inicio en el proceso de industrialización en la economía, permitiendo los objetivos esenciales de la empresa industrial en la economía, en la forma más eficiente y con el mínimo esfuerzo, a través de un grupo de trabajo y una fuerza dirigida ya que a cada miembro de la organización se le asignan responsabilidades. (Montenegromariarnee)

A finales del siglo XIX, las grandes empresas llegaron a obtener más beneficios lo que permitió reducir sus gastos a comparación de las pequeñas empresas. Las inversiones en mejoras para el transporte aumentan, se inyecta más capital y desarrollo en tecnologías para aumentar el tamaño de las empresas, el crecimiento globalizado está en su fase de apogeo. (Montenegromariarnee)

Evidentemente las empresas que han soportado los cambios en la logística de su cadena de producción se posicionaron como líderes durante esa época, adquiriendo grandes ventajas competitivas. (Montenegromariarnee)

- **FASES EVOLUTIVAS**

Se pueden diferenciar las siguientes fases evolutivas por las que transcurre la logística:

- **1870 “El origen del término”**

En aquel tiempo, en Estados Unidos y Europa Occidental la infraestructura de transporte por ferrocarril y de comunicaciones forman una red básica de comunicaciones y transporte: telégrafos y ferrocarriles. Llevando mercancías de un lugar a otro favorecían la producción y también el consumo. En ese momento sucede la transición hacia una economía caracterizada por la especialización, antes con carácter de autosuficiencia. (Montenegromariarnee)

- **1930 “La logística militar”**

Se origina en los campos militares, destacan los acontecimientos relativos a la Segunda Guerra Mundial. Desde entonces se relaciona la logística militar con la producción industrial. (Montenegromariarnee)

- **1950 “Conceptualización de la logística”**

La logística toma mayor importancia debido a la transición que atraviesan los países más desarrollados, de una economía caracterizada por el exceso de demanda más desarrollados, de una economía con exceso de ofertas. (Montenegromariarnee)

Las siguientes son sus principales características:

- 1 Primeros desarrollos de coste total de las operaciones logísticas. (Montenegromariarnee)
- 2 Surge la preocupación por satisfacer al cliente. (Montenegromariarnee)
- 3 Adquieren especial importancia los canales de distribución. Se quiere vender cualquier producto en cualquier lugar. (Montenegromariarnee)
- 4 Aumentan los nuevos productos, como consecuencia se originan las líneas de producto. (Montenegromariarnee)

- **1973 “El concepto de la logística en prueba”**

- 1 El servicio al cliente se convierte en requisito para continuar compitiendo con los líderes del mercado. (Montenegromariarnee)
- 2 Avances en el concepto de distribución física. (Montenegromariarnee)
- 3 Se originan periodos de recesión y crecimiento en la economía a nivel mundial. (Montenegromariarnee)
- 4 Desarrollo de la estrategia de gestión de inventarios. (Montenegromariarnee)

- **A partir de los años 80 “Modificación en las preferencias”**

- 1 La crisis energética del momento impulsa el movimiento hacia la mejora del transporte y almacenamiento. (Montenegromariarnee)
- 2 Cambios en las preferencias de la cadena de suministro: se presta especial atención a los proveedores, distribuidores y servicio al cliente, definiendo la demanda del usuario final. (Montenegromariarnee)
- 3 Se reducen los inventarios, los costes logísticos totales, y se acortan los tiempos de entrega. (Montenegromariarnee)
- 4 Las operaciones logísticas son intensivas en energía: nace la preocupación ambiental – ecológica. (Montenegromariarnee)

- **1990 “Fomento de la logística”:**

A finales del siglo XX las grandes empresas obtienen más beneficios y reducen más sus gastos que una pequeña compañía. (Montenegromariarnee)

- 1 La tecnología continúa posicionándose en los procesos convencionales de logística y en los canales de distribución. (Montenegromariarnee)
- 2 Externalización de servicios (Montenegromariarnee)
- 3 La demanda de servicios logísticos se expande. (Montenegromariarnee)

- **En la actualidad la logística se caracteriza por:**

- 1 Redes globales (dispositivos físicos “hardware” y de programas “software”) (Montenegromariarnee)
- 2 Supply Chain Management (Gestión de la cadena de suministro a través de la planificación, puesta en ejecución y control de las operaciones.) (Montenegromariarnee)

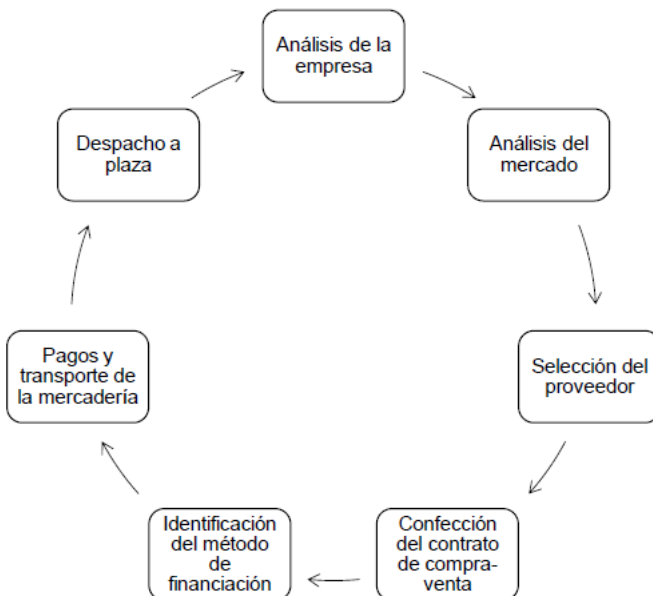
- 3 Logística inversa (gestiona el retorno de las mercancías de la formas más efectiva y económica posible) (Montenegromariarnee)
- 4 E – commerce (compra y venta a través del comercio electrónico) (Montenegromariarnee)
- 5 Globalización de los flujos logísticos (el proceso de globalización permite, mediante la multilocalización, que parte de los procesos productivos se desarrollen en diferentes países, lo que genera un incremento de los flujos de comercio y necesidades logísticas). (Montenegromariarnee)

1.3 Evolución de los procesos de importación

El proceso logístico de importación se encarga de trasladar una mercancía desde el país de origen hasta el país de destino con la finalidad de emplear un eficiente proceso logístico de importación donde intervienen una serie de operadores logísticos que se encargan de realizar diferentes funciones y actividades como trasladar de manera segura la mercancía en el menor tiempo posible y de manera segura. (PÉREZ, 2019)

Por lo tanto, es importante verificar y realizar un seguimiento del traslado de la carga y, además, contar con la documentación adecuada para evitar demoras y no generar sobrecostos. Así, se deben tener en cuenta las etapas del proceso logístico de importación, el análisis de la empresa de manera más detallada y específica, el análisis del mercado para poder determinar la competencia directa e indirecta, la selección del proveedor para obtener un servicio de calidad, la confección del contrato de compraventa especificando las dos partes interesadas, la identificación del método de financiación, pagos y transportes de mercadería cómo se detalla en el contrato establecido y por último el despacho a plaza a destino. (PÉREZ, 2019)

Figura 1: Etapas del proceso logístico de importación



Fuente: (PÉREZ, 2019)

Los Indicadores del proceso logístico de importación se encargan de medir y evaluar el rendimiento de las actividades de la organización. Es indispensable que toda entidad desarrolle el manejo de los indicadores del proceso logístico, con el fin de poder utilizar el resultado adquirido que ha sido analizado de manera oportuna para las correctas tomas de decisiones. (PÉREZ, 2019)



Fuente: (PÉREZ, 2019)

El primer indicador es el flete internacional encargándose de realizar el alquiler de un medio de transporte con la finalidad de trasladar la mercancía a las fronteras establecidas en el contrato compra venta. Además, el flete internacional se emplea básicamente para definir el precio que se debe pagar por el desplazamiento de la mercancía que se transporta. (PÉREZ, 2019)

El segundo indicador es el seguro internacional que se encarga de asegurar la mercancía que se ha establecido a través de la póliza con el objetivo de mantener la carga en un buen estado, caso contrario la aseguradora deberá de indemnizar los daños producidos con algún desastre en el traslado de la mercancía. (PÉREZ, 2019)

El tercer indicador es la deuda aduanera que se establece como la obligación de un pago que incurren las organizaciones por los derechos e impuestos a la importación. Teniendo en cuenta que la deuda está establecida por el arancel de aduanas y que depende de cada país, así como la modalidad de pago, por lo cual dependerá y variará de acuerdo con los gravámenes según las mercancías. (PÉREZ, 2019)

El cuarto indicador son los gastos de terceros se encargan de determinar y establecer un desembolso que produce una organización como resultado de una salida de dinero, por lo cual abarca los gastos de almacén como los mismos gastos de la línea naviera en destino que frecuentemente afecta el patrimonio neto de la organización de sus mismas ganancias. (PÉREZ, 2019)

El quinto indicador son los gastos de agenciamiento de aduana, teniendo en cuenta que toda importación que se realice deberá pasar por un control específico, por lo cual se exigirá el pago de un derecho aduanero conocido como el arancel aduanero, que es un porcentaje de comisión en los gastos operativos de la organización.

Básicamente, este arancel cubre la protección de la producción nacional mediante el sobreprecio que se realiza a través de los impuestos de las mercancías extranjeras. (PÉREZ, 2019)

El sexto indicador es la conducción logística que se basa en el traslado de la mercancía de manera eficiente desde el punto de partida hasta el punto de llegada establecido, por ello se debe tener en cuenta de manera detallada el peso y volumen de la carga con la finalidad de obtener una correcta conducción logística. (PÉREZ, 2019)

1.4 Aspectos relevantes de la importación

Los negocios basados en procesos de exportación y/o importación han de pasar por una serie de fases antes de llevarse a la práctica. La correcta ejecución de cada una de ellas es una condición necesaria para el éxito del proyecto que se quiera poner en marcha. (Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo Lucha contra la Discriminación, 2007-2013)

- **Asegurar la mercancía que se transporta**

Sea cual sea la operación de tráfico de mercancías que se realice, el primer paso que se ha de realizar es asegurar aquello que se transporta. De este modo, ambas partes, tanto la empresa de logística y transporte y como el cliente, se curan en salud y si hubiera algún imprevisto durante el transporte, el seguro cubriría la mercancía. Asegurar la mercancía es esencial para evitar riesgos. (Pitarch, n.d.)

- **Contar con el EORI en vigor**

La Unión Europea cuenta con el EORI, un número de registro e identificación para todos los estados miembro y con el que deben contar todos los operadores económicos que realicen trabajos de importación y exportación. Este código numérico se utiliza como referencia común en las relaciones de los operadores con las autoridades aduaneras. (Pitarch, n.d.)

- **Elegir el INCOTERM que más se ajusta a la operación**

En las importaciones y exportaciones de mercancías es básico saber escoger el INCOTERM que más se ciñe a la operación que se va a realizar. Los INCOTERMS son un conjunto de reglas, de aplicación voluntaria, que definen la distribución de gastos entre compra y venta de la operación. (Pitarch, n.d.)

Para ello, hay que tener en cuenta el lugar de entrega de la mercancía y los derechos y obligaciones que derivan de cada parte contractual. En este sentido lo recomendable es confiar en el criterio y asesoramiento de la empresa de logística que se encarga de realizar el transporte, ya que, como expertos, saben qué INCOTERM se ajusta más a las necesidades de cada operación. (Pitarch, n.d.)

- **Preparar la documentación necesaria para el despacho aduanero**

Otra recomendación para que no haya imprevistos en un transporte de mercancías es tener preparado una copia completa de la documentación mínima que se requiere para el despacho de importación y/o exportación. Documentos como la factura comercial, la documentación de transporte o las referencias específicas de cada mercancía son esenciales para tener seguimiento de cualquier operación. (Pitarch, n.d.)

- **Conocer aranceles, impuestos y barreras de entradas**

Es recomendable conocer las normas de importación y exportación del país de origen y destino, así como los acuerdos preferenciales que se aplican a la mercancía y los distintos impuestos y aranceles a los que está sujeto cada

tipo de mercancías para no llevarse sorpresas posteriores. Dentro de la Unión Europea los aranceles son los mismos para todos los países, pero si el origen de la mercancía es de fuera de la Unión Europea es interesante conocer los impuestos para evitar futuras sorpresas. (Pitarch, n.d.)

Asimismo, el portal Market Access Data base es una amplia base de datos para todos aquellos interesados en exportar desde la Unión Europea. En esta web están presentes todas las condiciones de importación y los aranceles que existen en los mercados de otros países. (Pitarch, n.d.)

Utilizar un almacén aduanero es clave ya que permite almacenar para mercancías de fuera de la Unión Europea sin que deposite ningún tipo de impuesto. En Pitarch Logística contamos con la autorización por parte de la Administración de Aduanas y de la Agencia Tributaria para poder operar como Depósito Aduanero en sus distintas modalidades. Si quieres saber más sobre este servicio, no te pierdas nuestro artículo sobre las ventajas del depósito aduanero. (Pitarch, n.d.)

- **Establecer el método de cobro y pago**

Tanto la empresa de logística como el cliente deben determinar cuál será el método de cobro y pago, respectivamente, en la operación internacional. En este tipo de transportes, el pago más seguro es utilizar los créditos documentarios. (Pitarch, n.d.)

Lo esencial en las transacciones de importación y exportación es contar con una empresa profesional de logística y transporte para que la mercancía llegue a buen puerto. En Pitarch somos expertos en transporte internacional por el corredor Mediterráneo; y somos una de las pocas empresas que contamos con almacén logístico aduanero. Por ello, si necesitas hacer transportes internacionales de mercancía, en Pitarch Logística estamos a tu disposición para cubrir tus demandas. ¡Pídenos presupuesto sin compromiso! (Pitarch, n.d.)

1.5 Retos de la logística de importación en República Dominicana

El universo logístico a lo largo y ancho del mundo tuvo que plantarle cara a la pandemia por covid-19 y al abastecimiento de cadenas de suministro. Algo que queda claro, es que la logística a nivel global ha cambiado por completo y tendrá que seguir adaptándose en la era postpandemia. (MERCADO, 2022)

Una de las primeras interrogantes que se plantearon durante el último panel del evento Transporte y Logística Summit 2022, es dónde se encuentra el sector logístico en este momento. (MERCADO, 2022)

- **¿En qué momento está el sector logístico?**

«No todo está garantizado. Los últimos dos años nos lo han enseñado, no todo está garantizado», fueron las primeras palabras de Cristyan Peralta, director comercial de HIT. (MERCADO, 2022)

Explicó que ya se llevaba mucho tiempo analizando que las disrupciones logísticas se debían a que una empresa transportista interrumpiera sus servicios, o que simplemente era una falta de planificación de las empresas. (MERCADO, 2022)

Cristyan Peralta agregó que se debe planificar y tener cadenas de abastecimientos resilientes, preparadas y enfocadas en satisfacer las necesidades de consumidores y clientes, «muy de la mano de la tecnología». (MERCADO, 2022)

Sobre el último punto, agregó que tanto el sector público como el privado, han trabajado juntos para mantener el ciclo de abastecimiento de productos. (MERCADO, 2022)

Desde la perspectiva de Eduardo Pereyra, director de Fast Auto Logistic, se tuvo que pasar por un proceso de «hacer más con menos, a utilizar la tecnología y ser más eficaces para seguir en el mercado. (MERCADO, 2022)

«Tenemos que acercarnos mucho más a nuestros clientes, ver internamente su logística, y acompañarlos en el proceso», detalló. (MERCADO, 2022)

En su intervención, Jeffrey Rannik, presidente de Rannik, explicó que de forma interna, adoptaron diversos procesos tecnológicos. «La transformación digital va a ser esencial para que el sector llegue a su plenitud y madurez», precisó. (MERCADO, 2022)

Reiteró que el acercamiento con los clientes es importante, pues da la oportunidad de entender los retos que tienen y así, desarrollar soluciones. (MERCADO, 2022)

La pandemia «evidenció lo frágil que es y fue la cadena de suministros y luego ahora vemos grandes oportunidades para el futuro», respondió Ramón Badía, director comercial de DP World. (MERCADO, 2022)

Indicó que desde el sector privado se están haciendo las inversiones necesarias en infraestructura para garantizar que todas esas oportunidades se aprovechen. (MERCADO, 2022)

Reconoció también al sector público por el trabajo que realiza, «y yo veo que todas esas oportunidades, República Dominicana está muy encaminada para aprovecharlas». (MERCADO, 2022)

Robert Valdez, gerente General de NODO, dijo que, en su experiencia, el cambio está aquí para quedarse. «De pandemia pasamos a la guerra; la logística antes no era un área estratégica para las empresas, se miraba como un adicional de la línea de costos». «Ahora las empresas están viendo la necesidad de ser más ágiles y resilientes y estar al tanto de la tecnología». (MERCADO, 2022)

- **El sector logístico antes y después...**

La moderadora del panel, Ilsa Michelén, presidenta de la Asociación Dominicana de Agentes de Carga Aérea y Marítima, dijo que «si partiéramos de lo que tenemos, de lo que es la realidad y miráramos en el tiempo, unos cinco años atrás, hemos visto que el sector logístico va avanzado a pasos agigantados». (MERCADO, 2022)

En ese sentido, preguntó a los panelistas cuáles son las diferencias claves que no se tenían y ahora se tienen y su relevancia. (MERCADO, 2022)

Cristyan Peralta dijo que «podemos destacar el discurso que se tiene entre el sector público y el privado. Estamos todos alineados en promover a República Dominicana como un hub logístico de clase mundial. (MERCADO, 2022)

«Era muy difícil unir criterios y ver acciones puntuales y precisas en materia de marco legal, marco operativo y estrategia comercial». (MERCADO, 2022)

Eduardo Pereyra expresó que van avanzando por buen camino y reconoce que para seguir impulsado a República Dominicana en su camino para convertirse en un hub logístico regional, la seguridad jurídica es un tema a reforzar y trabajar, pues se trata en un desafío latente. (MERCADO, 2022)

«Creo que vamos por buen camino. La alianza con el Gobierno era impensable hace 10 años». (MERCADO, 2022)

Jeffrey Rannik comentó la República Dominicana está tomando liderazgo en el mundo, está teniendo inversión extranjera en la parte aérea, marítima, etc. «Todas estas cosas son cosas que hace 5 años no veíamos en el horizonte, ni que sucedieran tan rápido. El éxito atrae éxito». (MERCADO, 2022)

Agregó que el país está sumando una masa crítica a nivel de puertos, consumo y eso resulta ser positivo para la economía. (MERCADO, 2022)

Robert Valdez, gerente General de NODO, comentó que el desafío es darse a conocer y que los países y empresas comiencen a usarlos. «Es una labor del sector privado y público», expresó. (MERCADO, 2022)

La crisis de los contenedores

Ramón Badía explicó que, en el caso de la crisis de contenedores, RD tiene una gran oportunidad de tomar los contenedores vacíos que llegan, y convertirlos en exportación. (MERCADO, 2022)

«Si queremos ser ágiles y encaminarnos al concepto de hub logístico, la permisología es un tema. También se necesita más capacitación». (MERCADO, 2022)

En este tema, Cristyan Peralta dijo que «hemos pasado de una política de ‘just in time’ a un ‘just in case’, porque pasamos de una pandemia a una guerra. Hay que repensar el modelo de hacer negocios en la República Dominicana». (MERCADO, 2022)

«Si queremos llegar a ser reconocidos como un hub de clase mundial, tenemos que convertir la eficiencia en una obsesión nacional. Desde salir a promover los procesos de permisología, hasta los procesos dentro de nuestras empresas». (MERCADO, 2022)

1.6 Generalidades de la importación de equipos químicos-científicos

Un patrón recurrente de los países en vías de desarrollo es que hay una ineficiente importación de insumos para la investigación científica que por lo general no es reconocida por sus gobiernos, aunque puede ser una de las principales trabas para el avance de la ciencia. La importación con fines científicos rara vez representa un porcentaje significativo del total de importaciones, por lo que su regulación tiene un impacto económico despreciable en términos de pérdidas arancelarias, pero un alto impacto para el progreso de la investigación y el desarrollo.

En América Latina este tipo de importación es un problema ya que los productos se pueden volver muy costosos por no estar exentos del pago de impuestos de aduana y porque los procesos burocráticos relacionados son muy lentos, lo que en algunos casos afecta su calidad. La deducción de impuestos en la importación de insumos para este fin se utiliza

como una de las políticas de apoyo para el desarrollo de China, Brasil, Corea y Turquía.

Además, en Corea, con algunas restricciones, la liberación de cualquier producto de importación se realiza en cuanto llegan al puerto sin necesidad de ser almacenado.

Por su parte China y Estados Unidos de América tienen disposiciones que simplifican la burocracia relacionada con la importación de este tipo de insumos. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

A continuación, se dan ejemplos de los incentivos que utilizan algunos países para facilitar la importación de insumos, con el objetivo de promover el desarrollo de la ciencia y la tecnología. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

En cada sección se describen, cuando aplican:

1. Las instancias y normatividades que regulan la importación en el país. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)
2. Las particularidades relevantes del proceso de importación. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)
3. Las simplificaciones burocráticas. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)
4. Las exenciones de tarifas de importación. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

- **Corea**

En este país el proceso de importación se define en su Ley de Aduana. El proceso de importación permite la liberación inmediata de los bienes importados una vez que se ha llenado la Declaración de Importación. Los únicos objetos sujetos a inspección son aquellos que podrían representar un alto riesgo para la salud pública, la sanidad, la seguridad nacional o el ambiente. Los productos importados por compañías que no presentan historial de violación de leyes comerciales se liberan tras la aceptación de la Declaración de Importación, sin inspección aduanal. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

- **Estados Unidos de América**

En Estados Unidos de América, la importación de insumos científicos está regulada por la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza y por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés). Los productos importados son etiquetados con el código apropiado el cual indica su naturaleza (por ejemplo, químicos o biológicos) y el uso que se les dará (investigación científica o clínica, por ejemplo), que se usará para asignar las tarifas requeridas. Además, en función de estos códigos, se determina si es necesario que otras agencias aprueben el ingreso del producto. Para revisarlos, la FDA utiliza un sistema electrónico que identifica peligros, información incompleta o datos inexactos. Además, usa el Predictive Risk-based Evaluation for Dynamic Import Compliance Targeting, que es una herramienta que permite identificar de manera sistemática los insumos no rotulados o adulterados. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

- **China**

En ese país asiático, el responsable de coleccionar los impuestos sobre bienes y servicios (*valued added tax*, VAT) y de aduana, entre otros, así como de manejar los servicios de importación en el país, es la Administración General de Aduana, agencia administrativa a nivel del ministerio dentro del gobierno de la República de China.

Para llevar a cabo el proceso de importación es necesario hacer una declaración. Con el propósito de reducir el tiempo para autorizar la entrada de productos importados, algunas compañías pueden hacer la declaración antes de la llegada de los productos y presentar la documentación necesaria después de que han sido enviados, antes de su llegada a la aduana o durante los siguientes tres días. Posteriormente, las autoridades revisan y liberan los bienes. El importador debe de proveer los documentos requeridos que incluyen la declaración de aduana, que puede realizarse por internet. Una vez que los documentos son revisados se envía un recibo al importador para que cubra los gastos, que pueden pagarse a través de transferencia bancaria. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

- **Unión Europea**

La Importación de insumos para la investigación en la Unión Europea está principalmente controlada por la *Council Regulation* (EC) No 1186/2009, principalmente en los capítulos XI -XIV, aunque ciertas excepciones menores pueden encontrarse en otros capítulos de la misma regulación, como el capítulo XVII que se refiere a los artículos de uso para personas invidentes. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

Dentro de esta regulación, la importación de aparatos o instrumentos científicos, sus repuestos, componentes y accesorios así como las herramientas y equipo para mantenimiento, reparación, calibración y prueba, está exenta del pago de impuestos siempre y cuando el uso no sea comercial y la organización sea una institución pública dedicada principalmente a la investigación o a la enseñanza o una privada a la investigación o docencia y que hayan sido aprobadas por las autoridades competentes. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

Se pueden importar animales para laboratorio y productos químicos y biológicos para uso científico, lo cuales estarán exentos del pago de impuestos, siempre y cuando no exista una producción equivalente dentro de la Unión Europea. (Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU, 2019)

1.7 Marco metodológico

- **Tipo y Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación está enmarcado dentro de los siguientes tipos de investigación:

- **Descriptivo:** En cuanto a la investigación descriptiva, según (Naresh K., 2008) es aquella cuyo “principal objetivo es describir algo... la misma se realiza para describir grupos relevantes como organizaciones o mercado”. (Franchesca Diaz, 2020-2021)

Este tipo de investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de... procesos de los fenómenos” (Tamayo, 2003) a ser estudiados. Se recurre a estos tipos de estudio para detallar las operaciones

actuales de exportación e importación de la empresa Bioanalytical Dominicana RG. Estos procesos son analizados y desglosado para mejor interpretación y discernimiento de cada una de sus etapas a fin de establecer estrategias que permitan la solución del problema establecido. (Franchesca Diaz, 2020-2021)

- **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizará las técnicas más aplicadas para la recolección de información:

1 **Entrevista:** Según Fairchild es “la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional”. (Yuni & Urbano, 2014) (Franchesca Diaz, 2020-2021)

“La entrevista, en tanto técnica de recolección de datos, se encuadra dentro de las técnicas de auto informes, ya que se basa en las respuestas directas que los actores sociales dan al investigador de una situación de interacción comunicativa”. (Yuni & Urbano, 2014) (Franchesca Diaz, 2020-2021)

2 **Investigación Documental:** Se basa en la consulta de libros, revistas, artículos, boletines informativos de distintas entidades, tesis, entre otras fuentes, que contengan informaciones relacionadas al objeto de estudio. El internet, es otra herramienta utilizada para la de obtención de información que aportan y amplían el desarrollo de la investigación. (Franchesca Diaz, 2020-2021)

“El mundo virtual que discurre por nuestro monitor al navegar por Internet, no sólo nos acerca los centros de documentación o nos facilita la comunicación con otros investigadores, sino que nos abre un amplio abanico de posibilidades que, sin duda, modificará nuestro ritual investigador”. (Murillo, 1999) (Franchesca Diaz, 2020-2021)

1.8 Requisitos para importar equipos y reactivos químicos para las áreas científicas y de laboratorios.

La Ley General de Salud 42-01, Decreto N.º 246-06 (Reglamento Sobre Medicamentos) es la ley que regula la fabricación, elaboración, control de calidad, suministro, circulación, distribución, comercialización, información, publicidad, importación, almacenamiento, dispensación, evaluación, registro y donación de los medicamentos. (Repositorio)

Esta ley funciona como la base legal para contar con la autorización de importación de reactivos químicos para medicamentos. Para poder cumplir con una exitosa importación de algunos reactivos, estándares y/o sustancias utilizadas en la industria científica o farmacéutica se deben de cumplir una serie de requisitos y contar con los permisos siguientes, según la entidad que le corresponda: (Repositorio)

1. Permiso de importación de sustancias controladas

Es un permiso otorgado por la Dirección de Químicos y Precursores de la DNCD y Dirección General de Medicamentos y Productos Sanitarios, DIGEMAPS-MSP para la importación de los medicamentos o materias primas controladas por la Ley 50-88 sobre Drogas y Sustancias Controladas, con vigencia de 180 días y debe de solicitarse cada vez que vaya a realizar una importación de sustancias. Este permiso va dirigido a empresas

farmacéuticas importadoras de medicamentos terminados o materias primas controladas, con el Certificado CLASE B vigente. (direccion nacional de drogas , n.d.)

Requisitos para solicitar el permiso:

- Empresa Industrial o Farmacéutica con el Certificado de Drogas Controladas CLASE B vigente. (direccion nacional de drogas , n.d.)
- Copia del Certificado CLASE B. (direccion nacional de drogas , n.d.)
- Carta de Solicitud de Permiso de Importación de Sustancia Controlada, indicando en caso de ser medicamento, el nombre comercial, la sustancia activa controlada, cantidad detallada (empaquete, envase, miligramos, etc) y cantidad total de sustancia activa, país de origen, empresa manufacturera o vendedora, puerto de embarque, puerto de tránsito y de desembarque y cualquier información adicional. (direccion nacional de drogas , n.d.)
- En caso de ser materia prima, indicar el nombre de la sustancia, el total y el uso que se le dará a dicha sustancia. (direccion nacional de drogas , n.d.)
- Copia de la Factura de compra de las sustancias o medicamentos controlados. (direccion nacional de drogas , n.d.)
- Cuenta del Sistema SIGA como Importador de la Dirección General de Aduanas. (direccion nacional de drogas , n.d.)

2. Autorización del despacho de sustancias y mercancías controladas

Consiste en la autorización del despacho de sustancias y mercancías controladas previa verificación de los permisos de las Instituciones Gubernamentales responsables de aprobar el ingreso o no de dichas sustancias al territorio Nacional. (Direccion General de Aduanas , n.d.)

Requisitos para solicitar el permiso:

- Permiso del Ministerio de Interior y Policía y Defensa (Sustancia Controlada). (Direccion General de Aduanas , n.d.)
- Permiso del Ministerio Interior y Policía (Armas de Fuego). (Direccion General de Aduanas , n.d.)
- Permiso General de Drogas y Farmacias, (si lo requiere). (Direccion General de Aduanas , n.d.)
- Permiso de Importación de la Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD), (si lo requiere). (Direccion General de Aduanas , n.d.)
- Factura Comercial. (Direccion General de Aduanas , n.d.)
- Reporte de liquidación. (Direccion General de Aduanas , n.d.)
- Declaración Única Aduanera (DUA). (Direccion General de Aduanas , n.d.)
- Conocimiento de Embarque (BL o AWB). (Direccion General de Aduanas , n.d.)

3. Permiso de Importación Medicamentos con Sustancias Controlada

Este permiso consiste en emitir un certificado de permiso de importación de Sustancias químicas Controladas para autorizar la entrada del país, emitido por la Unidad de Inspecciones Sanitaria, La Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS) y dirigido a empresas privadas o personas jurídicas interesadas en la actividad. (Salud publica , n.d.)

Requisitos para solicitar el permiso:

1. Copia del Certificado para Importación, Exportación, Fabricación o Comercio de Drogas Controladas (Si no está en vigencia o no posee este documento, por favor revise los requisitos del servicio Inscripción de Drogas Controladas Clase B (para el caso de Establecimientos Privados o para Hospitales u Otras Instituciones Públicas). (Salud publica , n.d.)
2. Carta de solicitud o comunicación del exportador sellada y firmada dirigida a la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios que refiera:
 - Datos generales del exportador (Nombre, dirección, teléfono, email, RNC). (Salud publica , n.d.)
 - Datos generales del importador (País, nombre, dirección, teléfono, email). (Salud publica , n.d.)
 - Nombre y cantidad del medicamento a importar. (Salud publica , n.d.)
 - Nombre y cantidad de la sustancia base controlada que contiene el medicamento. (Salud publica , n.d.)
 - Presentación (Ampolla, Blíster, Tabletas, Comprimidos, etc.). (Salud publica , n.d.)
 - No. de Registro Sanitario del Medicamento. (Salud publica , n.d.)
 - Indicar país de procedencia del medicamento. (Salud publica , n.d.)
 - Indicar el Puerto de embarque y desembarque del medicamento. (Salud publica , n.d.)
 - Indicar la vía de transporte del medicamento (Marítima, aérea). (Salud publica , n.d.)
3. Copia de la factura Proforma o Comercial de importación (Legible y sin tachaduras, En idioma español o traducida, Visada por: ARAPF, INFADOMI, etc. (Según aplique), sellada y firmada por la empresa importadora) que contenga lo siguiente:
 - Nombre de la materia prima de la sustancia controlada. (Salud publica , n.d.)
 - Cantidad del medicamento. (Salud publica , n.d.)
 - País de procedencia. (Salud publica , n.d.)
 - Lote. (Salud publica , n.d.)
 - Fecha de vencimiento. (Salud publica , n.d.)
 - Precio unitario. (Salud publica , n.d.)
 - Importe total. (Salud publica , n.d.)
 - Indicar la vía de transporte del medicamento (Marítima, aérea). (Salud publica , n.d.)
4. Para completar el proceso y autorizar la desaduanización de la sustancia controlada, el usuario deberá depositar:
 - Copia del permiso de importación otorgado por el MSP-DNCD. (Salud publica , n.d.)

5. De todos los documentos deberá anexar cuatro (04) juegos del expediente. (Salud publica , n.d.)

Capítulo 2: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA.

2.1 Aspectos Generales de la Empresa.

Bioanalytical Dominicana RG es una empresa dedicada a la venta y servicio de equipos analíticos y científicos. Un gran porcentaje de los productos vendidos son importados desde todas partes del mundo, pero el mayor flujo es desde Puerto Rico donde se encuentra la casa Matriz, y desde los Estados Unidos que es donde se encuentran la mayoría de los suplidores que cuentan con mayor flujo de envíos para importación.

Marcas de productos en venta de la empresa Bioanalytical Dominicana RG:

- 1 Thermo Scientific
- 2 Applied Biosystems
- 3 Invitrogen
- 4 Rudolph Research
- 5 Teledyne Tekmar
- 6 Horiba
- 7 Hereus
- 8 Parr Instruments
- 9 Hanson
- 10 Baker
- 11 Tuttnauer
- 12 Air Clean Systems
- 13 Labnet
- 14 Key
- 15 Yamato
- 16 Beckman Coulter
- 17 Lovibond
- 18 Parker Balston
- 19 Seal Analytical
- 20 Motic
- 21 DNR
- 22 Hellma Analytics
- 23 Buck Scientific
- 24 Ohaus
- 25 Brookfield Ametek

2.2 Misión, visión y valores de la empresa

Misión

Lograr la satisfacción total del cliente antes, durante y después de la venta de instrumentos analíticos y científicos diseñados para la bioinvestigación, pruebas de diagnóstico y control de calidad de medicamentos, y materiales en general. (Instruments, Bioanalytical, 2017)

Visión

Ser la empresa líder en el Área del Caribe, ofreciendo la mejor experiencia de colaboración con nuestros clientes. (Instruments, Bioanalytical, 2017)

Valores

- Integridad
- Ética
- Responsabilidad
- Respeto
- Disciplina
- Comunicación
- Colaboración
- Servicio

2.3 Historia y evolución de la empresa

Bioanalytical Dominicana RG SRL es una compañía dominicana, registrada en el Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos y el Registro Nacional de Contribuyentes bajo el RNC# 131-197762. (Instruments, Bioanalytical, 2017)

Fundada el 1 de diciembre del 2014 por su presidente/Gerente General, Robert Gregory. Después de más de 20 años cubriendo el mercado de instrumentos analíticos y científicos de la República Dominicana desde las oficinas de Puerto Rico (Bioanalytical Instruments Inc), surge la necesidad de abrir nuestras oficinas locales en Santo Domingo, dada la base de alto volumen de equipos instalados en los laboratorios locales y con la finalidad de mantener y superar los estándares de satisfacción a los clientes en todas sus facetas. (Instruments, Bioanalytical, 2017)

Es una empresa representante de ventas y servicios para varios manufactureros de instrumentos analíticos y científicos, para Puerto Rico, República Dominicana y el Caribe. (Instruments, 2017)

Bioanalytical se ha convertido una de las compañías líderes en ventas y servicios científicos y analíticos en el mercado de Puerto Rico, República Dominicana y las Islas del Caribe. Se conoce como el “Centro de especialización de instrumentos analíticos y científicos.” (Instruments, Bioanalytical, 2017)

Capítulo 3: Propuesta de mejora del proceso logístico de importación de origen a destino

3.1 Diagnóstico de la problemática

Haciendo un análisis de la información recolectada mediante la encuesta a los empleados de Bioanalytical, se pudo determinar que evidentemente existen fallas en la logística de distribución que está realizando la empresa. Actualmente la empresa requiere de mejoras que busquen optimizar los procesos y crear un sistema eficiente en el área de tráfico logístico y almacén.

Deberían ser evaluados por los directores administrativos los altos costos en gestiones aduanales y replantear algunos pasos de la cadena de suministro, ya que la encuesta demuestra que tanto los representantes de ventas como el equipo de servicio técnico se ven afectados por costos sin cubrir dentro de los estados de ganancias y pérdidas, (GP) que se realiza para cada orden de compra.

En cuanto a los tiempos de entregas de los suplidores, como de la empresa en general, se comprende que son factores externos que comúnmente no son controlables por ninguno de los participantes de la cadena de suministro establecida hasta el momento, pero hay evidentes fallas que no pueden ser ignoradas, las cuales, como se pueden ver en las recomendaciones de los entrevistados, pueden ser solucionadas con una comunicación y organización en todas las partes involucradas.

El sistema de distribución de todas las empresas busca entregar el producto al cliente, pero esto no siempre significa que se realice de una manera exitosa, se requiere un nuevo sistema de control de inventario y almacenamiento para crear una rehabilitación desde dentro, donde la encargada de almacén sea también la responsable de las entregas y despachos que realice del mismo.

El departamento de ventas muestra en la encuesta que tan afectado se ve por malas prácticas de distribución que se están empleando en la logística de importación, ya que los altos costos de fletes, órdenes de compra sin consolidar y un sin número de pequeños pero notables detalles pueden crear una mala insatisfacción en los clientes finales y verse reflejado en las ganancias por comisión individuales de los mismos.

Dentro de los principales factores de insatisfacción en la logística de importación que se presentan han sido las demoras en la entrega del producto, el alto costo de desaduanización por guía unitaria en el AILA, descontrol de las entradas y salidas de ítems del almacén y el costo cambiante de gastos sin estimar. Por esta razón, Bioanalytical Dominicana debe evaluar la optimización del sistema implementado y así conseguir la competitividad que necesita en el mercado.

3.2 Análisis de las áreas y/o departamentos que participan en la investigación

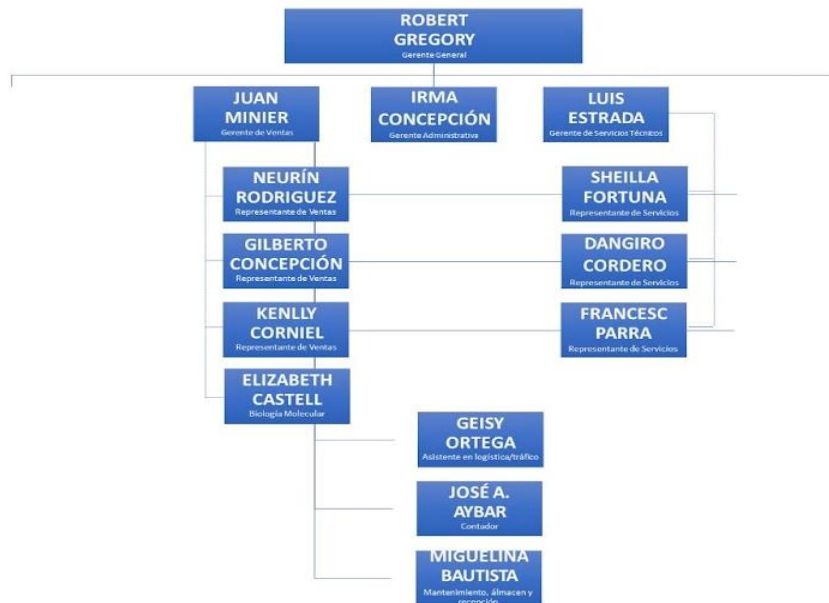
- **Organigrama general:**

Antes de proceder a explicar los análisis de los departamentos que participan en la investigación, se debe dar a conocer el organigrama general de la entidad.

A continuación, podrán ver el organigrama general de Bioanalytical Dominicana RG:



ORGANIGRAMA



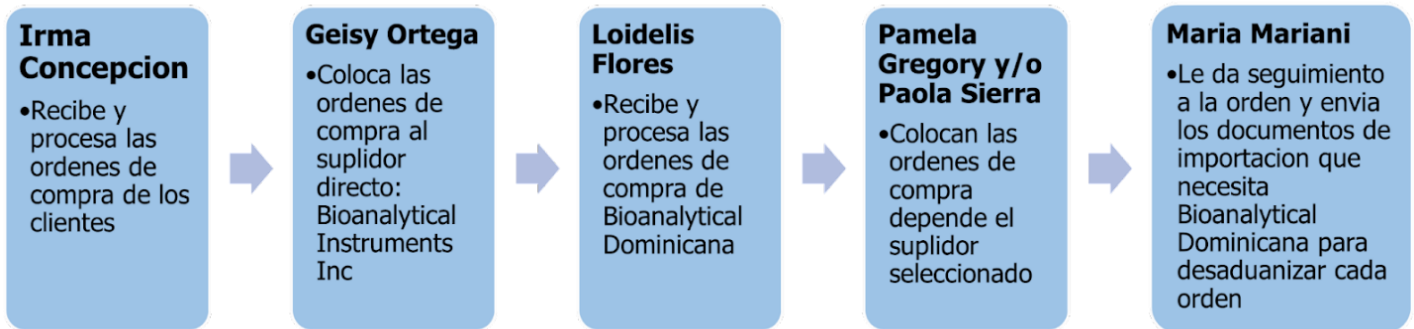
Rev. Mayo 2022

- **Tráfico/logística:**

El departamento de Tráfico y logística de Bioanalytical Dominicana trabaja en conjunto con el departamento de tráfico en la casa matriz: Bioanalytical Instrument Inc.

Ambos departamentos trabajan en conjunto porque Bioanalytical Instruments es el principal proveedor directo que se utiliza en Dominicana.

El sistema funciona con el siguiente orden:



- **Almacén:**

El departamento de almacén trabaja de la mano con el de tráfico y logística, ya que una vez son recibidas y comprobadas las órdenes de compra, se procede a clasificar si son de stock o de entrega inmediata a los clientes.

El Sistema funciona con el siguiente orden:



3.3 Análisis del FODA



3.4 Análisis del sistema de distribución comercial de la empresa (canales y herramientas)

Los canales de distribución son los conductos y medios que cada empresa escoge para llevar sus productos al consumidor, de la forma más completa, eficiente y económica posible. (gestipolis , n.d.)

Existen diferentes tipos de canales de distribución, pero el que mejor se ajusta a los medios utilizados en Bioanalytical Dominicana, son los siguiente:

- **Según la longitud del canal:**

Canal Largo: Este canal se caracteriza por tener más de un participante en la distribución de un producto, por tal razón aplica al sistema que se utiliza en la empresa de estudio ya que dentro de una misma orden de compra existen hasta 3 o más suplidores e intermediarios antes de entregar al consumidor final.

- **Según la tecnología de compraventa:**

Canal tradicional: Este canal se caracteriza por la falta de aplicación de tecnologías para la distribución de las operaciones. Este canal se le puede aplicar a la empresa ya que la misma no cuenta con sistemas tecnológicos dentro de su sistema de distribución en la cadena de suministro.

3.5 Propuesta de mejora en el sistema de distribución

Objetivos de la mejora en los departamentos

La propuesta de mejora planteada a continuación busca optimizar y eficientizar los procesos logísticos dentro de las áreas que participan en la investigación mediante los siguientes objetivos:

- Aumentar la rentabilidad de las ventas reduciendo los costos de operaciones logísticas de la empresa a su mínima expresión.
- Alcanzar la satisfacción de los clientes, cumpliendo los tiempos de entrega establecidos.
- Reducir los procesos administrativos tan extensos en las órdenes de compras.
- Controlar eficientemente las entradas y salidas del almacén.
- Crear una amplia comunicación y organización entre todos los departamentos que forman parte de la logística de ambas sedes.

Departamento de tráfico/ logística en el área de importaciones

En el análisis de las áreas que participan dentro de la investigación se puede observar cómo es el funcionamiento de las áreas de tráfico y logística en ambas partes, tanto Bioanalytical Instruments como Dominicana.

La propuesta consiste en una evaluación de los pasos que se siguen en las áreas administrativas antes y después de la colocación de una orden de compra y su recepción:

- Se sugiere una consolidación de las órdenes de compras que se dirigen a un mismo proveedor que envíe desde una misma dirección, esto aportará a la reducción de costos de envíos, embalajes, fletes y gestiones aduanales en el destino.
- Para las órdenes de compras a proveedores que no envíen a República Dominicana se sugiere la creación de un espacio de consolidación de envíos en Bioanalytical Instruments en Puerto Rico donde puedan reunir todas las cargas que tengan impedimento de envío a República Dominicana y que sean consolidadas y enviadas una vez se tenga una cierta cantidad (podría ser una vez al mes), cabe destacar que esas medidas serían solamente a las órdenes de compras que no tengan urgencias de entrega.
- Reuniones una vez por semana o mensual para tratar temas de evaluación de fletes, estatus de órdenes de compras, cambios en los tiempos de entrega de los proveedores o cualquier otro tipo de información que deba ser informada entre los administrativos y los representantes de ventas que se vean involucrados.
- Entrega de la descripción en español y la documentación de COA Y SDS por parte de los vendedores al departamento logístico. Esto se realiza con la finalidad de tener listos los expedientes de importación antes

de que lleguen a aduana y así puedan ser enviados a los aduaneros con tiempo suficiente para poder trabajar eficientemente con los permisos requeridos.

Almacén: Recepción y clasificación de mercancías

Según el análisis de la encuesta se puede identificar que los vendedores y técnicos de servicios mencionan la dificultad de entendimiento y conexión en el inventario del almacén. Para tratar de optimizar el funcionamiento de este se propone:

- Comparar cada 90 días el inventario digital con el físico, con el motivo de comprobar y reconocer el orden y disponibilidad que tengan los ítems que se encuentran almacenados. Se debe evaluar las condiciones en las que se encuentran, etiquetar sus fechas de vencimiento, cantidad y localización dentro del almacén. Con esto se busca enfatizar de la manera más clara todos los datos necesarios para que los demás departamentos puedan comprender y entender la distribución y disponibilidad que tengan de un artículo.
- Crear un protocolo escrito tanto de forma digital como física de los pasos y procedimientos a seguir para recibir y clasificar todas y cada una de las órdenes de compra que se reciban, independientemente de si estas serán de entrega inmediata o de almacenamiento para inventario. Con esto se busca llevar un control de todo lo que entra y todo lo que sale de las oficinas.
- Brindar entrenamientos de capacitación en almacenaje y clasificación de productos especiales, ya que la empresa trabaja con reactivos químicos y corrosivos que requieren un manejo especial de recepción y clasificación.
- Especificar en el inventario digital a que orden de compra pertenecieron los ítems, o en su defecto, especificar si fueron donados, prestados, si su función es ser destinado para ventas o para partes de servicios que se pueden reutilizar, vender o prestar a los clientes.
- Controlar a cada una de las personas que entren y tengan acceso a la manipulación del inventario físico y digital. Esto con la finalidad de identificar quien fue el encargado de mover, almacenar o utilizar algún ítem. Se puede realizar un cuadro en un Excel, una impresión de hoja de datos o un listado para tachar la fecha y artículo.

Transporte, entregas y distribución al cliente final

Según la encuesta realizada, se recibieron recomendaciones para toma en cuenta en los métodos que se deben utilizar a la hora de la entrega final a los clientes. Tomando de inspiración estas recomendaciones, se propone:

- Inspeccionar el estado del artículo y del embalaje antes de la entrega final al cliente. Esto con la finalidad de realizar una última revisión de cómo será la entrega y cómo va a percibir la experiencia final el cliente.
- Adjuntar a cada una de las salidas un conduce firmado y apostillado, el cual deberá ser devuelto con las firmas de recepción correspondientes, esto en conjunto con un expediente de la orden de compra del cliente. Esto se realiza con la finalidad de llevar un registro de recepción conforme por los clientes y a la vez que los mismos puedan identificar a qué orden de compra pertenece lo que reciben.
- Coordinar las rutas de entregas con los vendedores un día antes a la fecha que deseen entregar, para así poder coordinar con el mensajero con un día de antelación y el mismo pueda armar su ruta.
- Llamar al cliente y/o área de almacén para informar de la próxima entrega que se realizará. Esto se realiza con la finalidad de consultar si pueden recibir las órdenes de compra, y así se evita pérdida de tiempo y dinero con los mensajeros.
- Inspeccionar que los mensajeros tengan buena presentación y cordialidad con los clientes. Esto se realiza con la intención de presentar un servicio completo que se preocupa por el trato en la experiencia final del cliente.

3.6 Análisis de la viabilidad de las propuestas de mejoras presentadas

Hemos visto propuestas presentadas para todos los departamentos que influyen en las áreas logísticas para proceder con las importaciones de la empresa. Todas las propuestas presentadas son viables.

Beneficios de las propuestas: Dentro de toda empresa siempre se busca conseguir la satisfacción de los clientes; pues, se sabe que de esta manera se logrará fidelizarlos y así mantenerse en el mercado. En este aspecto, el área de distribución cobra un papel sumamente importante dentro de la empresa, pues es la encargada de hacer llegar el producto al cliente. Aumentar las ventas y reducir los costos genera más ganancias para la empresa, que los pedidos lleguen a tiempo logra fidelizar a los clientes, que todos los departamentos estén comunicados entre sí, nos brinda mayor calidad y rapidez en el trabajo. En la parte económica la inversión no es significativa para el provecho que se obtendrá de la misma, debido a que la inversión está en mejorar lo que ya tenemos agregando más bien capacitaciones a los empleados e inyectarles ese sentido de urgencia para satisfacer a los clientes.

Las consecuencias de estas propuestas son buenas, ya que les garantizará un servicio de calidad.

Los beneficios que presenta la mejora de procesos logísticos son: Reducir el tiempo requerido por alguna actividad, reducir los desechos, desperdicios, mermas y emisiones que se generen, eliminar actividades que no generan valor alguno dentro del proceso y mejorar la calidad del servicio. Al mismo tiempo, se encuentran ocho actividades, las cuales son las que generan mayor desperdicio en el proceso, estas son: transporte, inventario, desplazamiento, tiempos de procesos, sobreproducción y defectos del proceso. Es en estas ocho actividades de las organizaciones donde la mejora de procesos debería actuar.

Beneficios de la gestión de almacén: Gestión almacén tiene múltiples efectos a distintos niveles en la marcha de la empresa. Si tuviéramos que resumir sus principales beneficios, te diríamos los siguientes:

Mejorar el servicio a los clientes, al llevar a cabo una mejor gestión de pedidos. Al mejorar la gestión de nuestro almacén, nuestra empresa puede ser más competitiva, conseguir una mayor satisfacción del cliente y de esta forma lograr un mayor número de ventas.

Reducción de los costes de almacén: Si los productos están mejor distribuidos y aprovechan mejor el espacio, se reducen las pérdidas o deterioros de productos, o implementamos un sistema eficaz de etiquetado que nos permita tener un buen rendimiento en el rastreo, podremos disminuir los costes.

Reducir tareas administrativas: Todo empresario en una PYME es conocedor de la gran cantidad de tiempo que a veces se pierde llevando a cabo tareas administrativas. Llevar a cabo una gestión de almacén coherente, estandarizada y eficaz ayudará a reducir la carga de trabajo y ganar en productividad.

Ayuda a cumplir unos estándares de calidad: Gestionar un almacén de forma correcta permite mantener la cadena de valor de un producto y ajustarnos a todas las regulaciones del sector y estándares de calidad a los que estamos comprometidos.

Beneficios en el área de transporte: Le permite a la empresa ahorrar en costos de transporte, reducir entregas fallidas, maximizar la productividad e impulsar la rentabilidad. En transporte y logística el tiempo de entrega es fundamental para garantizar un servicio de calidad al consumidor, gestionando las mercancías para llegar a su destino lo más rápido posible. Inspeccionar el producto ayudará a la empresa a que se asegure de que lo que envió está en perfecto estado así evita disgustos con el cliente, los mensajeros presentados con su debido uniforme da a entender cómo es la empresa, por ende, les trae mayores beneficios estas propuestas.

3.6.1 ¿Cómo se llevarán a cabo estas propuestas?

Mensualmente se convocarán a los gerentes de las áreas mencionadas en las propuestas de mejora que le brinden a los empleados capacitación de las funciones del departamento que dirigen, además a los que impartirán esa charla se les dará un incentivo. El mismo es un proceso interno que no requiere de costos adicionales elevados, además de que el beneficio que se obtendrá del mismo es mucho mayor que la poca inversión.

Las propuestas logísticas se pueden llevar a cabo adquiriendo programas más avanzados, por ejemplo: Por ejemplo, PlannerPro by Beetrack es un programa que digitaliza la planificación de rutas para las entregas de última milla, permitiéndote realizar un análisis de los niveles de tráfico y de otros obstáculos que podrían afectar la logística de transporte terrestre.

Por otro lado, también está la herramienta LastMile by Beetrack, esta herramienta te sirve para hacer un rastreo en tiempo real de todos los vehículos de la flota de transporte por medio del GPS de los celulares de los transportistas.

Esto significa que no debes invertir en comprar dispositivos GPS para tu flota para monitorizar la logística de distribución durante su ejecución.

De esta forma, tecnologías como las de Beetrack hacen de la logística de transporte y distribución de la empresa una fortaleza, garantizando así la prestación de un servicio de entregas muy efectivo y eficiente. Para obtenerlos es mejor adquirir uno, luego los demás, la inversión es mayor pero los procesos no serán largos para que el cliente reciba su pedido lo más rápido que se pueda.

Para llevar a cabo las propuestas en el área de almacén y transporte: se contrata un personal de seis personas, dos que se encarguen de comparar el inventario, dos para brindarle el seguimiento a los clientes finales, los proveedores y revisar que los mensajeros estén en perfectas condiciones, por último, dos de eso empleados nuevos se encargarán de Adjuntar los conduce y coordinar las horas de entrega.

4.Conclusiones

En esta monografía el principal objetivo fue crear un plan de mejora en los procesos logísticos de importación, basados en las áreas a mejorar como sustento y optimización del proceso de operación de Bioanalytical Dominicana. Con la motivación de que la entidad pueda implementar las mejoras propuestas enfocados en eliminar las trabas e inconvenientes en el proceso de importación que utiliza actualmente, que no es muy eficiente en tiempo y recepción de las mercancías.

Es necesario la optimización y mejoras de manera constante en los procesos logísticos de importación, enfocándonos en mejorar para poder satisfacer las necesidades del cliente, utilizando diversos mecanismos acordes a los objetivos de la empresa de cara al futuro. Tomando en consideración todas las facilidades de importación que establece la aduana en República Dominicana. Es muy importante que las entidades identifiquen las oportunidades de mejora, ya que todos los procesos en las entidades pueden parecer excelentes, siempre tendrán oportunidades de mejora.

Bioanalytical Dominicana RG, posee muchos años de experiencia en las importaciones de equipos químicos-científicos, pero sus procesos logísticos se ven afectados por ciertas deficiencias en el mismo, el factor tiempo y las consolidaciones de las cargas, aunque pase un poco desapercibido para algunos, está afectando la productividad y eficiencia de la entidad. Por lo cual, buscando la eficiencia de esos procesos logísticos, incremento de las operaciones y productividad de la empresa, se hicieron varias propuestas de mejoras para las áreas que participan de manera central en este proceso logístico de importación.

1. Se realizaron observaciones puntuales hacia las áreas o departamentos que realización el proceso de importaciones en la entidad, para así poder tener una base más clara del comportamiento que posee la empresa, que le está causando esos márgenes de errores importantes en su sistema de distribución.
2. Se realizo un diagnóstico de la problemática en base a toda la información obtenido, considerando las entrevistas y encuestas realizas a personas importantes que trabajan en las áreas que tuvimos la oportunidad de analizar.
3. Se presenta la viabilidad de las propuestas presentadas para cada departamento, como los beneficios e inconvenientes que tendría la empresa para poder implementar esas mejoras en sus procesos de importación. Con la finalidad de obtener una mayor productividad, eliminando los márgenes de errores que posee el proceso, disminución de tiempo y una mejor consolidación de cada una de las cargas.
4. Las mejoras que fueron propuestas sobre los procesos logísticos se obtuvieron con la consideración de las entrevistas, opiniones, encuestas realizadas, analizando los comentarios de mejoras propuestos por los encuestados, como los análisis de cada una de las áreas presentadas, buscando siempre la mejora en los procesos logísticos de importación de la entidad y buscando optimizar las operaciones que se realizan en la misma.

5. Bibliografía

- Airpharm. (Febrero de 2020). *Airpharm*. Obtenido de ¿Qué es la consolidación de carga y cómo se realiza?: <https://www.airpharmlogistics.com/que-es-la-consolidacion-de-carga-y-como-se-realiza/#:~:text=El%20servicio%20de%20consolidaci%C3%B3n%20consiste,una%20misma%20unidad%20de%20transporte.>
- Arias, A. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Logística: <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20son%20todas%20las,los%20productos%20en%20el%20mercado.>
- Blog Transeop. (10 de Mayo de 2019). *La evolución de la logística en la historia*. Obtenido de datasur: <https://www.datasur.com/la-evolucion-de-la-logistica-en-la-historia/>
- Bustos, T. P. (2019). *Maestría en Gestión de la Calidad LA ESTRATEGIA DE MEETING PLANNER COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD EN LOS CONGRESOS ACADÉMICOS MÉDICOS*. Obtenido de docplayer: <https://docplayer.es/76017401-Maestria-en-gestion-de-la-calidad-la-estrategia-de-meeting-planner-como-herramienta-de-calidad-en-los-congresos-academicos-medicos.html>
- Concepto. (s.f.). *Concepto*. Obtenido de Método cualitativo: <https://concepto.de/metodo-cualitativo/#ixzz7VCzmN2zk>
- Dirección General de Aduanas . (s.f.). *Dirección General de Aduanas*. Obtenido de IMPORTACIÓN: <https://www.aduanas.gob.do/servicios/importacion/>
- dirección nacional de drogas . (s.f.). *Dirección nacional de drogas*. Obtenido de PERMISO DE IMPORTACIÓN DE SUSTANCIAS CONTROLADAS.: <https://www.dncc.gob.do/index.php/servicios/item/269-permiso-de-importacion-de-sustancias-controladas>
- Domínguez, S. (2012). *Definición De Exportación Según Varios Autores*. Obtenido de stelladominguez.com: <https://stelladominguezcom.wordpress.com/2012/02/15/x003/amp/>
- Dugarte, M. F. (s.f.). *Tipos y Paradigmas M_D*. Obtenido de invdocumb: [http://invdocumb2016.blogspot.com/2017/01/#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20Experimental-,Seg%C3%BAn%20el%20autor%20\(Fidias%20G.,producen%20\(variable%20dependiente\)%E2%80%9D.](http://invdocumb2016.blogspot.com/2017/01/#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20Experimental-,Seg%C3%BAn%20el%20autor%20(Fidias%20G.,producen%20(variable%20dependiente)%E2%80%9D.)
- Educacion.navarraa. (s.f.). Obtenido de Planes de mejora orientaciones para su elaboracion: https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/747966/Orientaciones_Plan_de_Mejora.pdf/d871cda0-5057-4300-8a82-34b1226aba50#:~:text=Un%20plan%20de%20mejora%20es,%3A%20organizativas%2C%20curriculares%2C%20etc.
- Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo Lucha contra la Discriminación . (2007-2013). *Exportación e importación de una empresa*. Obtenido de https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/u.d.9_exportacion_importacion.pdf
- Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo Lucha contra la Discriminación. (2007-2013). *Exportación e importación en la empresa*.

- Franchesca Diaz, L. P. (2020-2021). *Propuesta de mejora del proceso logístico de importación y exportación de medicamentos, caso: Acromax Dominicana 2020-2021*. UNAPEC.
- Galán, J. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Servicio: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#:~:text=Un%20servicio%2C%20en%20el%20%C3%A1mbito,un%20producto%20inmaterial%20y%20personalizado.>
- gestipolis . (s.f.). *gestipolis*. Obtenido de Canales de distribución. Qué son, clasificación, tipos: <https://www.gestipolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion/>
- Instruments, Bioanalytical. (2017). *Sobre nosotros*.
- Kiziryan, M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Importación: <https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>
- M, T. y. (2013). *Proceso de Investigación Científica*. <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>.
- MERCADO. (2022). *El sector logístico de RD de cara a sus retos y oportunidades*. Obtenido de Mercado: <https://www.revistamercado.do/mercado-exchange/sector-logistico-rd-transporte-y-logistica-summit-2022>
- Montenegromariarnee. (s.f.). *Origen de la logística internacional*. Obtenido de Montenegromariarnee: <https://montenegromariarenee.jimdofree.com/app/download/11332695277/ORIGEN+DE+LA+LOGISTICA+INTERNACIONAL.pdf?t=1525363773>
- Oca, J. M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Exportación: <https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>
- Oficina de información científica y tecnológica para el comercio de la unión (INCyTU). (Junio 2019). *Importación de insumos para la investigación científica: un panorama global*. Mexico.
- Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión INCyTU. (2019). *Importación de insumos para la investigación científica: un panorama global* .
- Organización Panamericana de la Salud . (s.f.). *Organización Panamericana de la Salud* . Obtenido de Educación en inocuidad de alimentos: Clasificación de la investigación: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10484:educacion-inocuidad-alimentos-clasificacion-de-investigacion&Itemid=41279&lang=es#:~:text=%2D%20La%20investigaci%C3%B3n%20explicativa%3A%20es%20aquella,dise%C3%B1os%20experimental
- PÉREZ, D. M. (2019). *MEJORA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE IMPORTACION Y LA COMPETITIVIDAD EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL EMA SAXIMAN INC.PERU S.A.C* . Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8742/guevara_pdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pitarch. (s.f.). *Pitarch*. Obtenido de Aspectos clave a tener en cuenta para importar y exportar mercancías: <http://www.pitarchlogistica.com/es/noticias/aspectos-para-importar-exportar-mercancias>
- QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de ¿Qué es la investigación descriptiva?: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion->

descriptiva/#:~:text=Entonces%2C%20la%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20se,parte%20del%20estudio%20est%C3%A1%20influenciada.

Quiroa, M. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Producto: <https://economipedia.com/definiciones/producto.html#:~:text=Un%20producto%20para%20la%20econom%C3%ADa,se%20intercambia%20en%20el%20mercado>.

Quiroa, M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Mercado: <https://economipedia.com/definiciones/mercado.html>
Repositorio. (s.f.). *Repositorio*. Obtenido de Dec. No.246-06 .

REYES, E. (09 de Febrero de 2022). *¿Qué es la cadena de suministro?* Obtenido de EMPRENDEDOR INTELIGENTE: <https://www.emprendedorinteligente.com/que-es-la-cadena-de-suministro-segun-autores/>

REYES, E. (15 de Enero de 2022). *EMPRENDEDOR INTELIGENTE*. Obtenido de Definición de proceso según autores: <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-proceso-segun-autores/>

Salud publica . (s.f.). *Salud Publica* . Obtenido de Permiso de Importación Medicamentos con Sustancias Controlada.

Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de Significado de Análisis: <https://www.significados.com/analisis/#:~:text=Por%20an%C3%A1lisis%20se%20entiende%20el,que%20intervienen%20en%20todo%20ello>.

spcgroup.com.mx . (s.f.). *spcgroup.com.mx* . Obtenido de ¿QUÉ ES UN ALMACÉN?: <https://spcgroup.com.mx/que-es-un-almacen/>

Thompson, I. (s.f.). *Definición de Logística*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

Thompson, I. (s.f.). *Definición de Producto*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html#:~:text=Patricio%20Bonta%20y%20Mario%20Farber,satisfacer%20sus%20necesidades%20o%20deseos>.

Todosloshechos . (2022). *¿Qué es la calidad de servicio según autores?* Obtenido de Todosloshechos: <https://todosloshechos.es/que-es-la-calidad-de-servicio-segun-autores>

Webquery. (s.f.). Obtenido de Introduccion a la logistica : <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADWD0000527/Capitulo%201.pdf>

Westreicher, G. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Proceso: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Yesenia Agüero, V. S. (s.f.). *TIPOS DE INVESTIGACION*. https://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION .

Airpharm. (Febrero de 2020). *Airpham*. Obtenido de ¿Qué es la consolidación de carga y cómo se realiza?: <https://www.airpharmlogistics.com/que-es-la-consolidacion-de-carga-y-como-se-realiza/#:~:text=El%20servicio%20de%20consolidaci%C3%B3n%20consiste,una%20misma%20unidad%20de%20transporte>.

- Arias, A. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Logística: <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20son%20todas%20las,los%20productos%20en%20el%20mercado.>
- Blog Transeop. (10 de Mayo de 2019). *La evolución de la logística en la historia*. Obtenido de datasur: <https://www.datasur.com/la-evolucion-de-la-logistica-en-la-historia/>
- Bustos, T. P. (2019). *Maestría en Gestión de la Calidad LA ESTRATEGIA DE MEETING PLANNER COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD EN LOS CONGRESOS ACADÉMICOS MÉDICOS*. Obtenido de docplayer: <https://docplayer.es/76017401-Maestria-en-gestion-de-la-calidad-la-estrategia-de-meeting-planner-como-herramienta-de-calidad-en-los-congresos-academicos-medicos.html>
- Concepto. (s.f.). *Concepto*. Obtenido de Método cualitativo: <https://concepto.de/metodo-cualitativo/#ixzz7VCzmN2zk>
- Dirección General de Aduanas . (s.f.). *Dirección General de Aduanas*. Obtenido de IMPORTACIÓN: <https://www.aduanas.gob.do/servicios/importacion/>
- dirección nacional de drogas . (s.f.). *Dirección nacional de drogas*. Obtenido de PERMISO DE IMPORTACIÓN DE SUSTANCIAS CONTROLADAS.: <https://www.dncd.gob.do/index.php/servicios/item/269-permiso-de-importacion-de-sustancias-controladas>
- Domínguez, S. (2012). *Definición De Exportación Según Varios Autores*. Obtenido de stelladominguez.com: <https://stelladominguezcom.wordpress.com/2012/02/15/x003/amp/>
- Dugarte, M. F. (s.f.). *Tipos y Paradigmas M_D*. Obtenido de invdocumb: [http://invdocumb2016.blogspot.com/2017/01/#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20Experimental-Seg%C3%BAn%20el%20autor%20\(Fidias%20G.,producen%20\(variable%20dependiente\)%E2%80%9D.](http://invdocumb2016.blogspot.com/2017/01/#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20Experimental-Seg%C3%BAn%20el%20autor%20(Fidias%20G.,producen%20(variable%20dependiente)%E2%80%9D.)
- Educacion.navarraa. (s.f.). Obtenido de Planes de mejora orientaciones para su elaboración: https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/747966/Orientaciones_+Plan_de_Mejora.pdf/d871cda0-5057-4300-8a82-34b1226aba50#:~:text=Un%20plan%20de%20mejora%20es,%3A%20organizativas%2C%20curriculares%2C%20etc.
- Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo Lucha contra la Discriminación . (2007-2013). *Exportación e importación de una empresa*. Obtenido de https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/u.d.9_exportacion_importacion.pdf
- Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo Lucha contra la Discriminación. (2007-2013). *Exportación e importación en la empresa*.
- Franchesca Diaz, L. P. (2020-2021). *Propuesta de mejora del proceso logístico de importación y exportación de medicamentos, caso: Acromax Dominicana 2020-2021*. UNAPEC.
- Galán, J. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Servicio: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#:~:text=Un%20servicio%2C%20en%20el%20%C3%A1mbito,un%20producto%20inmaterial%20y%20personalizado.>
- gestipolis . (s.f.). *gestipolis*. Obtenido de Canales de distribución. Qué son, clasificación, tipos: <https://www.gestipolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion/>

Instruments, Bioanalytical. (2017). *Sobre nosotros*.

Kiziryan, M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Importación:
<https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>

M, T. y. (2013). *Proceso de Investigación Científica*. <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>.

MERCADO. (2022). *El sector logístico de RD de cara a sus retos y oportunidades*. Obtenido de Mercado:
<https://www.revistamercado.do/mercado-exchange/sector-logistico-rd-transporte-y-logistica-summit-2022>

Montenegromariarenee. (s.f.). *Origen de la logistica internacional*. Obtenido de Montenegromariarenee:
<https://montenegromariarenee.jimdofree.com/app/download/11332695277/ORIGEN+DE+LA+LOGISTICA+INTERNACIONAL.pdf?t=1525363773>

Oca, J. M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Exportación: <https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>

Oficina de informacion cientifica y tecnologica para el comercio de la union (INCyTU). (Junio 2019). *Importación de insumos para la investigación científica: un panorama global*. Mexico.

Oficina de informacion cientifica y tecnologica para el congreso de la union INCyTU. (2019). *Importación de insumos para la investigación científica: un panorama global*.

Organizacion Panamericana de la Salud . (s.f.). *Organizacion Panamericana de la Salud* . Obtenido de Educación en inocuidad de alimentos: Clasificación de la investigación:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10484:educacion-inocuidad-alimentos-clasificacion-de-investigacion&Itemid=41279&lang=es#:~:text=%2D%20La%20investigaci%C3%B3n%20explicativa%3A%20es%20aquella,dise%C3%B1os%20experimental

PÉREZ, D. M. (2019). *MEJORA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE IMPORTACION Y LA COMPETITIVIDAD EN LA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL EMA SAXIMAN INC.PERU S.A.C* . Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8742/guevara_pdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pitarch. (s.f.). *Pitarch*. Obtenido de Aspectos clave a tener en cuenta para importar y exportar mercancías:
<http://www.pitarchlogistica.com/es/noticias/aspectos-para-importar-exportar-mercancias>

QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de ¿Qué es la investigación descriptiva?:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/#:~:text=Entonces%2C%20la%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20se,parte%20del%20estudio%20est%C3%A1%20influenciada.>

Quiroa, M. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Producto:
<https://economipedia.com/definiciones/producto.html#:~:text=Un%20producto%20para%20la%20econom%C3%ADa,se%20intercambia%20en%20el%20mercado.>

Quiroa, M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Mercado: <https://economipedia.com/definiciones/mercado.html>

Repositorio. (s.f.). *Repositorio*. Obtenido de Dec. No.246-06 .

REYES, E. (09 de Febrero de 2022). *¿Qué es la cadena de suministro?* Obtenido de EMPRENDEDOR INTELIGENTE: <https://www.emprendedorinteligente.com/que-es-la-cadena-de-suministro-segun-autores/>

REYES, E. (15 de Enero de 2022). *EMPRENDEDOR INTELIGENTE*. Obtenido de Definición de proceso según autores: <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-proceso-segun-autores/>

Salud publica . (s.f.). *Salud Publica* . Obtenido de Permiso de Importación Medicamentos con Sustancias Controlada.

Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de Significado de Análisis: <https://www.significados.com/analisis/#:~:text=Por%20an%C3%A1lisis%20se%20entiende%20el,que%20intervienen%20en%20todo%20ello.>

spcgroup.com.mx . (s.f.). *spcgroup.com.mx* . Obtenido de ¿QUÉ ES UN ALMACÉN?: <https://spcgroup.com.mx/que-es-un-almacen/>

Thompson, I. (s.f.). *Definición de Logística*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

Thompson, I. (s.f.). *Definición de Producto*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html#:~:text=Patricio%20Bonta%20y%20Mario%20Farber,satisfacer%20sus%20necesidades%20o%20deseos.>

Todosloshechos . (2022). *¿Qué es la calidad de servicio según autores?* Obtenido de Todosloshechos: <https://todosloshechos.es/que-es-la-calidad-de-servicio-segun-autores>

Webquery. (s.f.). Obtenido de Introduccion a la logistica : <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADWD0000527/Capitulo%201.pdf>

Westreicher, G. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Proceso: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Yesenia Agüero, V. S. (s.f.). *TIPOS DE INVESTIGACION*. https://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION .

6.Anexos

6.1 Encuesta

Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta realizada:

Esta encuesta fue realizada a los empleados de Bioanalytical Dominicana, con la finalidad de identificar y analizar cuáles procedimientos se pueden tomar en cuenta para mejorar en los procesos logísticos.

Según los porcentajes y respuestas de los empleados que participaron, los costos afectan en algunas ocasiones sus ventas y/o porcentajes de costos para cada importación, por ende, buscamos tratar de conseguir los menores costos. Sin embargo, en la parte de las ventas el 51.1% de los encuestados determinó que el costo de las importaciones afecta mucho más que en el área de servicios, esto quiere decir que tanto para ventas como para servicios se debería de intentar reducir los costos, sin afectar o disminuir la parte de la calidad de estos.

Hay que tener en cuenta el tiempo de entrega de los suplidores, debido a que afecta 100% a los empleados y quedan mal presentados con el cliente, ya que cuando están comprometidos a una fecha en específico y esta varia, se puede dar una mala referencia a la empresa, por ende, el tiempo debe de coordinarse estrictamente para evitar este tipo de inconvenientes y continuar con un excelente servicio.

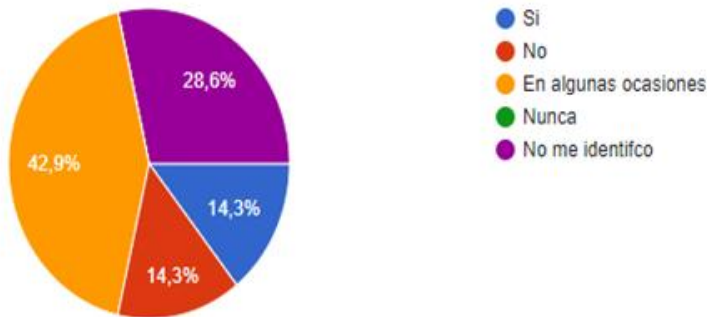
Los encuestados indican que los procesos de logística en general podrían mejorar, eso lo tomaremos en cuenta para garantizar eficiencia y objetividad en el planteamiento del problema.

6. 2 Gráficos de los resultados de la encuesta realizada

1- Si usted es del área de servicio, ¿Se siente usted afectado por los costos y/o procesos en la importación?

 Copiar

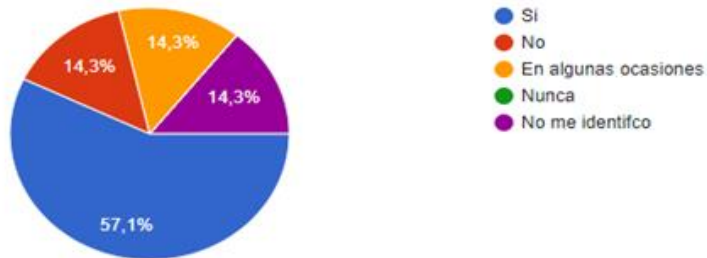
7 respuestas



2- Si usted es del área de ventas. ¿Considera que el costo de importación para cada orden de compra les afecta a sus ventas?

 Copiar

7 respuestas



3- ¿Usted se ha visto afectado y/o comprometido con un cliente por los tiempos de entrega de los suplidores?

 Copiar

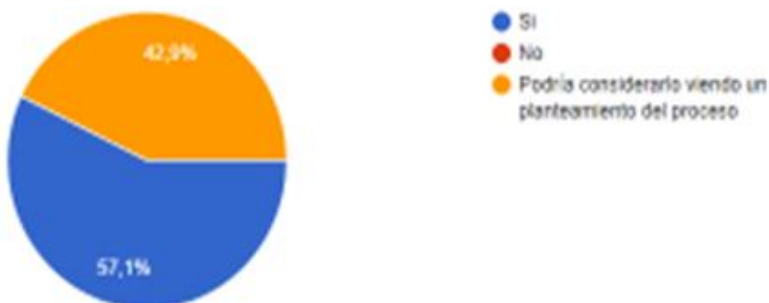
7 respuestas



4- ¿Estaría usted de acuerdo en realizar consolidaciones de ordenes de compra a los suplidores en un futuro?

 Copiar

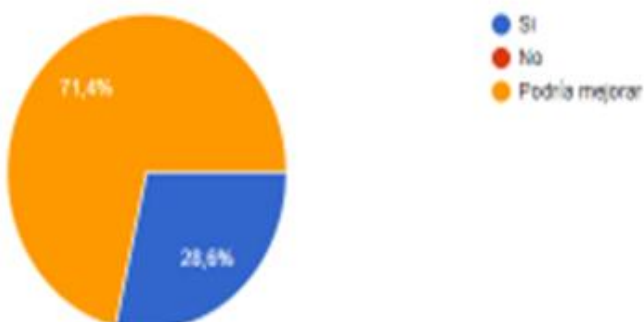
7 respuestas



5- ¿Considera usted que Bioanalytical Dominicana se encuentra en su máxima optimización en los procesos de su logística general?

 Copiar

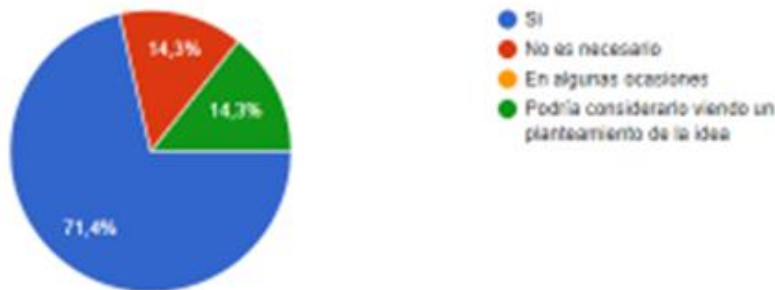
7 respuestas



6- ¿Considera usted que Bioanalytical Dominicana debería tener un stock de los equipos/partes/consumibles de sus equipos más solicitados?

 Copiar

7 respuestas



7- ¿Tiene alguna recomendación para el proceso logístico en general? Tenga la libertad anónima de expresarla. De no ser así puede colocar N/A

7 respuestas

N/A

Realizar Cuadro de Seguimiento de compras más claro, preciso y actualizado. Información actual no es suficiente.

Enviar correo de seguimiento día a día de órdenes de compra a los clientes o a los vendedores. Informar Si retrasos o si hay un cambio en la orden.

Enfatizar claramente a ventas que artículo (os) específico ha llegado al almacén, actualmente mencionan el BI y uno tiene que buscar historial.

Reunión de una vez por semana con logística y ventas para seguimiento de órdenes.

Realizar llamada de seguimiento al cliente una vez reciba la mercancía que todo ha llegado bien

Pre revision de todos los equipos o ítems antes de entregar al cliente, llevar un registro de recepción de mercancía de cada pedido.

7- ¿Tiene alguna recomendación para el proceso logístico en general? Tenga la libertad anónima de expresarla. De no ser así puede colocar N/A

7 respuestas

el BI y uno tiene que buscar historial.

Reunión de una vez por semana con logística y ventas para seguimiento de órdenes.

Realizar llamada de seguimiento al cliente una vez reciba la mercancía que todo ha llegado bien

Pre revision de todos los equipos o ítems antes de entregar al cliente, llevar un registro de recepción de mercancía de cada pedido.

Llevar mejores registros de los gastos de importación y de los fletes de los ítems usualmente ordenados

La mejor compañía Bioanalytical Dominicana

En cuanto a los procesos de logística y buen stock, deberíamos considerar consolidar las mercancías para poder bajar los precios en las cotizaciones, lo que va a repercutir en mayores ventas, agilizaría los procesos de desaduanización ya que sería 1 solo proceso por mes. Y teniendo un stock saludable de los artículos de ventas del día a día, tendríamos más flujo de caja chica.

6.3 Entrevista

A continuación, podrán ver las preguntas planteadas en las entrevistas realizadas:

- 1- ¿Cuáles beneficios ofrecen a las empresas para las cuales brindan sus servicios?
- 2- ¿Cuentan con una plataforma para la empresa registrar sus solicitudes? ¿cómo funciona?
- 3- ¿Con cuáles países tienen limitaciones para brindar sus servicios?
- 4- ¿Como empresa recibimos algún descuento por contratar sus servicios?
- 5- ¿Cuáles métodos tienen para considerarse seguros a la hora de contratar sus servicios?
- 6- ¿Cuál sería la mejor recomendación para reducir costos al momento de una importación y exportación desde ustedes JL services para nuestra empresa en el momento de una gestión aduanera?
- 7- ¿Qué podemos mejorar para que el servicio sea más eficiente?
- 8- ¿Cuáles son las políticas de calidad que nos brinda JL services?
- 9- ¿Cuáles son los requisitos que le exigen a las empresas para contratar sus servicios?
- 10- ¿JL cuenta con una plataforma para solicitar sus servicios?

A continuación, se encuentra un desglose de las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas:

- **Entrevista realizada al representante de ventas de la empresa de servicios logísticos Marítima Dominicana (MARDOM):**

1- ¿Cuáles beneficios ofrecen a las empresas para las cuales brindan sus servicios?

Son bastante, ya que en este tipo de negocios existen diferentes modalidades de transporte como la FCL, LCL y aéreo, los consolidadores al manejar una mayor cantidad de carga pueden ofrecer fletes más competitivos a las empresas en el apartado de carga aérea y FCL, y damos la alternativa de movilizar la carga de forma LCL, lo ayudo al ahorro significativo de cargas que no completan un contenedor, ya que el flete es compartido con otros clientes. En nuestro caso al ser también una empresa 3PL (Thirth party logistic) podemos ofrecer servicios integrados, como la aduana, transporte, almacenaje, ect. Los cuales ayudan a abarrotar costos en caso de las empresas de mayores escalas por la tercerización y en caso de las empresas de menor escala poseer un aliado el cual pueda brindar estos servicios sin tener que invertir mucho capital.

2- ¿Cuentan con una plataforma para la empresa registrar sus solicitudes y/o dar seguimiento de los mismos? ¿cómo funciona?

De forma interna manejamos varios sistemas entre estas están un TMS (Transport managment system), el cual ayuda a verificar y registrar todos los expediente de transporte conjunto a la reporteria de los viajes realizado y asignación a los transportistas, un CRM, para poder registrar todos lo correspondiente al área de ventas y seguimiento con clientes y cotizaciones, un ERP, el cual ayuda a la gestión financiera a darle seguimiento a todas las facturas realizadas a los clientes y seguimiento al pago de los mismos, mandando las alertas de facturas y cobros.

3- Si se decide adquirir sus servicios, ¿se recibiría un descuento?

Todo es negociable dependiendo del volumen y necesidad de los clientes, somos una empresa flexible lo cual nos tomamos el tiempo de evaluar caso por caso.

4- ¿Cuáles métodos tienen para considerarse seguros a la hora de contratar sus servicios?

Poseemos cobertura de seguro internacionales para poder apoyar en este sentido a nuestros clientes en este sentido, ya para poder fijar la prima del mismo utilizamos el valor CIF de la mercancía + el valor del flete, ya con esto podemos presentar la propuesta.

5- Cuál de sus servicios recomienda a una empresa que realiza de 10-15 importaciones de cajas sueltas al mes?

Todo dependerá la necesidad del cliente o urgencia del mismo, al ser menos de un contenedor la forma más idónea sería trasladar de forma aérea (en caso de que se quiera trasladar la carga de forma más rápida y ágil) o LCL (la cual al compartir el flete con diferentes empresas los costos de transporte son más económicos).

Marítima Dominicana, S.A.S.

Darwin Brito,

Sales Executive

Marketing & Sales

- **Entrevista a la encargada de desarrollo comercial de la empresa de servicios logísticos CBX Global:**

1- ¿Cuáles beneficios ofrecen a las empresas para las cuales brindan sus servicios?

- Le prestamos atención a las necesidades del cliente
- nuestra compañía está orientada a las personas
- nuestro equipo siempre excede las expectativas de los clientes
- somos apasionados en agregar servicios de valor agregado
- respondemos rápidamente a nuestros clientes
- somos más flexibles que la competencia
- hacemos lo imposible posible
- todos los clientes pasan por un proceso de crédito
- estamos asociados a compañías mundiales donde podemos mover carga a todo el mundo.

2- ¿Cuentan con una plataforma para la empresa registrar sus solicitudes y/o dar seguimiento de los mismos? ¿cómo funciona?

Si, CRM es un software que administra la relación con el cliente velando por su satisfacción y fidelización a partir de la automatización y organización de los procesos, ayudando a reducir costos y aumentando las ganancias del negocio.

3- ¿Con cuáles países tienen limitaciones para brindar sus servicios?

Cuba, Venezuela hasta el puerto y los países donde hay embargo.

4- Si se decide adquirir sus servicios, ¿se recibiría un descuento?

Se pueden gestionar mejoras a las tarifas a solicitud del cliente o dependiendo del volumen de carga entregado.

5- ¿Cuáles métodos tienen para considerarse seguros a la hora de contratar sus servicios?

Hacemos negociaciones directas con las líneas navieras, además estamos asociados a organizaciones de FF en todo el mundo que regulan un buen servicio y se aseguran que el manejo de la carga, adicional la compañía posee una aseguradora con la cual el cliente puede asegurar su carga.

6- ¿Cuál de sus servicios recomienda a una empresa que realiza de 10-15 importaciones de cajas sueltas al mes?

Consolidar la carga en un almacén en origen y enviar un contenedor completo de esta carga para evitar mayores costos.

Ana Bandoni | Commercial Development

- **Entrevista a la vicepresidenta ejecutiva de JL Services Cargo, los aduaneros enlazados en Bioanalytical Dominicana:**

1- ¿Qué recomendación podría brindarle a Bioanalytical Dominicana para reducir costos al momento de una importación?

Mantener las informaciones de cada importación siempre de forma anticipada, es decir, por lo menos 1 semana antes de que la mercancía toque suelo Dominicano, ya que esto nos permite tener listo y digitado los expedientes antes de su llegada y los permisos solicitados ya aprobados.

2- ¿Qué considera que podemos mejorar para que la logística sea más eficiente?

Enviar los documentos con mayor tiempo de antelación para poder trabajar con mayor eficiencia y efectividad, reduciendo costos a la hora de los despachos, por ejemplo, entre los días que las cargas cuenten con libre almacenaje.

3- ¿Cuáles son las políticas de calidad que nos brinda JL Services?

La política de calidad de JL consiste en proveer a sus clientes de un servicio logístico de forma integrada, eficiente y personalizado, satisfaciendo las necesidades de estos.

4- ¿Cuáles son los requisitos que se exigen a las empresas para contratar sus servicios?

Registrar la empresa ante las Aduanas y demás entidades paraguanales, inspección de las instalaciones y llenado de los formularios correspondiente, siguiendo el proceso de la OEA.

5- ¿Qué diferencia a JL Services de otras empresas consolidadoras de cargas?

JL brinda mayor seguridad en los procesos debido a que cuenta con un personal capacitado y experimentado, realizando los procesos con la mayor efectividad posible.

6- Usted como aduanero enlazado con Bioanalytical Dominicana, ¿Considera que la empresa debería realizar consolidación de sus cargas? Justificar

El proceso que está realizando en estos momentos es el de consolidación de carga, ya que la misma viene vía aérea o a través de empresas consolidadoras de carga.

Evien M. Leyba Brito
Vicepresidente Ejecutiva

6.4 Análisis general de las entrevistas realizadas:

Esta entrevista fue realizada con el fin de conocer los procedimientos, servicios, ofertas y facilidades que le brinda el agente logístico a la empresa, esta parte es de suma importancia, debido a que una gran parte de satisfacer las necesidades del cliente y brindar un buen servicio, es tener una eficiencia en la parte del transporte.

Podemos ver que en la pregunta uno el agente contesta que los consolidadores al manejar una mayor cantidad de carga se les podría ofrecer fletes más competitivos, otro punto de suma importancia, es que la empresa es 3PL al brindar estos múltiples beneficios le ahorraría costos a la empresa para la cual presta el servicio.

En la pregunta tres indican que tienen la facilidad de ofrecer ciertos descuentos, siempre y cuando se lleguen a acuerdos mutuamente y lograr brindar un servicio de alta calidad. Tienen una buena cobertura de seguros internacionales, es decir, la mercancía podrá viajar con seguridad y respaldo. Pueden negociar la carga aérea para las cargas sueltas y gracias a sus recomendaciones, la empresa lo puede tomar en cuenta y mejorar las solicitudes y mejores opciones para transportar la mercancía. Los aduaneros enlazados a la empresa brindaron buenas recomendaciones las cuales pueden utilizar para mejorar.



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

DEPARTAMENTO DE CURSO MONOGRÁFICO

Anteproyecto del Trabajo Final de Grado (TFG) en la modalidad de Monografía
Curso Monográfico para optar por el título de Licenciatura en Negocios Internacionales

Título de la monografía:

“Análisis y plan de mejora del proceso logístico de importación de equipos químicos-científicos, caso: Bionalytical Dominicana RG 2021-2022.”

Sustentada por:

Abrianny Dizen Santana- A00096651

Geisy Esmel Ortega Martínez -A00100336

Yoerny Ramirez Santana -A00105581

Asesores:

Lic. Ilena Rosario

Lic. Vladimir Hernández

Coordinación Curso Monográfico: Dra. Sención Raquel Yvelice Zorob Avila

Distrito Nacional, República Dominicana

2022

INDICE

1. Selección del título y definición del tema.	3
1.1 Selección del título.....	3
1.2 Definición del tema	3
2. Planteamiento del problema.	3
3. Objetivos de la investigación.....	4
3.1 Objetivo general	4
3.2 Objetivos específicos.	4
4. Justificación de la investigación.....	4
4.1 Justificación teórica.	4
4.2 Justificación metodológica.	4
4.3 Justificación práctica.	5
5. Tipo (s) de investigación.	5
6. Marcos de referencia	6
6.1 Marco teórico	6
6.2 Marco conceptual.....	8
6.3 Marco espacial.....	10
6.4 Marco temporal.....	10
7. Aspectos metodológicos: Métodos, procedimientos y técnicas.....	10
7.1 Métodos de observación:	10
7.2 Procedimientos y técnicas para lograr los objetivos de la investigación:.....	10
8. Tabla de contenido preliminar de la monografía.....	11
9. Fuentes de información	13
Bibliografía	13

1. Selección del título y definición del tema.

1.1 Selección del título

Análisis y plan de mejora del proceso logístico de importación de equipos químicos-científicos.
Caso Bioanalytical Dominicana RG 2021-2022

1.2 Definición del tema

La logística son todas las actividades necesarias para obtener y administrar las materias primas y componentes, así como administrar los productos terminados, empacarlos y hacerlos llegar a los consumidores. (Ferrell O.C., 2010, pág. 281)

La importación es el transporte legítimo de bienes y servicios nacionales exportados por un país, pretendidos para el uso o consumo interno de otro país. Las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales. (Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo Lucha contra la Discriminación, 2007-2013)

Por tal razón, la logística de importación abarca todos los procesos que se realizan para la administración de materias primas o productos terminados que son adquiridos en el extranjero y se utilizan en el país destino.

2. Planteamiento del problema.

La administración de una empresa puede verse afectada por las condiciones en las que funciona su cadena de suministro. La falta de conocimiento de la logística de importación puede causar que las entidades incurran en pérdidas o gastos elevados y hasta innecesarios, los cuales se pueden evitar y reducir.

En República Dominicana la importación de equipos científicos y sus reactivos químicos presentan un inconveniente para las entidades, ya que los productos se pueden volver muy costosos por no estar exentos del pago de impuestos de aduana; Este tipo de importación puede presentar procesos burocráticos, que resultan ser muy tardados y esto afecta el tiempo de entrega estimado en una venta.

Los utensilios del área de la salud e investigación científica son uno de los que presentan el mayor gasto arancelario. Tomando en cuenta esta información, cuando una entidad no considera realizar ajustes en su logística de importación para tratar de reducir estos gastos, su desempeño en ventas puede verse afectado, cerrándose a posibilidades de futuras ventas y/o servicios que necesitan las materias primas y los productos terminados de importación extranjera.

Esta investigación surge con la finalidad de analizar y proponer mejoras en el proceso de importación de Bioanalytical Dominicana RG, puesto que la misma presenta fallas que podrían tener una solución. Los procesos internos de la administración, la falta de ahorro en estimación de gastos y los costes de recepción y liberación de estas órdenes, causan un mal funcionamiento en el manejo de almacén y entrega de mercancía de la empresa.

3. Objetivos de la investigación.

3.1 Objetivo general

Analizar los procesos logísticos de importación, respecto a los equipos químicos-científicos a través de la empresa Bioanalytical Dominicana RG, con enfoque en República Dominicana en los años 2021-2022.

3.2 Objetivos específicos.

1. Analizar el proceso de colocación de órdenes de compra, haciendo énfasis en los diversos filtros que retrasan la rapidez y eficacia que se necesita.
2. Proponer la incorporación de una empresa consolidadora de cargas para órdenes de compras de un mismo origen, para que las cargas sean consolidadas en la menor cantidad de envíos al territorio aduanero dominicano, reduciendo los costos elevados en la gestión aduanal de cada importación.
3. Establecer una mejora en la recepción, almacenaje y entrega de los productos de importación.

4. Justificación de la investigación.

4.1 Justificación teórica.

Durante el transcurso de esta investigación se busca analizar los costos de los procesos logísticos que realiza la empresa Bioanalytical Dominicana RG para lograr las importaciones de los equipos científicos y analíticos que tienen disponible a ventas y servicios.

4.2 Justificación metodológica.

Nuestra investigación está fundamentada en la búsqueda de información mediante recursos tecnológicos, libros, informes de investigación y con información de primera mano realizando entrevistas a las personas encargadas de llevar a cabo las áreas.

4.3 Justificación práctica.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de analizar los procesos logísticos de importación dentro de la cadena de suministro de la entidad, con énfasis en la República Dominicana, con el objetivo de identificar las fallas y posibles mejoras a tomar en cuenta para un sistema de importación eficiente. Por eso se estará revisando la empresa Bioanalytical Dominicana RG, sobre su proceso de importación, los filtros que hacen que se retrasen en el proceso de importación, las consolidaciones de las cargas, ya que estas son casi inexistente en el 97% de los productos químicos-científicos que ofrece la empresa; Y así poder establecer un sistema eficiente y completo en la recepción, almacenamiento y entrega de cada uno de los productos importados.

5. Tipo (s) de investigación.

1. Descriptiva:

Según Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta. (M, 2013)

2. Explicativa:

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. (Yesenia Agüero)

3. Experimental:

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente). (Dugarte, n.d.)

6. Marcos de referencia

6.1 Marco teórico

Definiciones de la logística según autores:

- Para Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, **la logística** es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes". (Thompson, n.d.)
- Según Lamb, Hair y McDaniel, **la logística** es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo". (Thompson, n.d.)

Definiciones de las exportaciones según autores:

- Mankiw (2007) define las **exportaciones** como "bienes y servicios que se producen en nuestro país y se venden en el extranjero", es así que la palabra exportación tiene su origen en el prefijo "ex" de raíz indoeuropea que significa "afuera" y el verbo "portare" que significa "llevar" de raíz latina (Corominas, 1961, p.1012). (Domínguez, 2012)
- Para Leonidou (2010), define las **exportaciones** como "es la venta de productos y servicios de forma directa o indirecta hacia mercados extranjeros utilizando las facilidades de producción de una organización en su país de origen". Se diferencian de las importaciones en que éstas son productos producidos fuera y que ingresan a nuestro país. Ambos, importación y exportación son transacciones del comercio internacional (Lobejón, 2001, p.57), por tanto, implican negociaciones, tratos, acuerdos, convenios, compromisos e intercambios entre las partes. (Domínguez, 2012)

Definiciones del producto según autores:

- Patricio Bonta y Mario Farber, autores del libro "199 preguntas sobre Marketing y Publicidad", nos brindan la siguiente definición (bastante completa) de lo que es el **producto**: "El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos. Según un fabricante, el producto es un conjunto de elementos físicos y químicos engranados de tal manera que le ofrece al usuario posibilidades de utilización. (Thompson, Definición de Producto, n.d.)
- Stanton, Etzel y Walker, autores del libro "Fundamentos de Marketing", definen el **producto** como "un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea". (Thompson, Definición de Producto, n.d.)

Definiciones de cadena de suministro según autores:

- Definición de **cadena de suministro** según David Allen Collier y James R. Evans:
«Cadena de suministro es la porción de la cadena de valor que se enfoca principalmente en el desplazamiento físico de bienes y materiales y en el soporte de los flujos de información y transacciones financieras a través de los procesos de suministro, producción y distribución» (2019, p.421).
- Definición según F. Robert Jacobs y Richard B. Chase:
«**Una cadena de suministro** se refiere a procesos que desplazan información y material con destino y origen en los procesos de manufactura y servicio de la empresa. Entre estos se encuentran los procesos de logística que mueven físicamente los productos y los de almacenamiento que colocan los productos para su rápida entrega al cliente. La cadena de suministro, en este contexto, se refiere a proporcionar artículos y servicios a plantas y almacenes en el extremo de entrada, y también proporcionar artículos y servicios al cliente en el extremo de salida de la cadena de suministro» (2021, p. 5). (REYES, 2022)

Definición de la calidad de servicio según autores:

- Stanton (2004, p. 334) define **la calidad de servicios** como “los servicios son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. De acuerdo con Kotler y Armstrong. (Todosloshechos , 2022)
- Para la American Marketing Association (A.M.A.), **los servicios** (según una de las dos definiciones que proporcionan) son "productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos sustancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia al mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles". (Bustos, 2019)

Definición de los procesos según autores:

- Definición de **proceso** según Lourdes Münch Galindo «Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad» (2018, p. 91) (REYES, EMPRENDEDOR INTELIGENTE, 2022)
- Definición de proceso según Raymundo Javier Benavides Pañeda «Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas» (2014, p. 20) (REYES, EMPRENDEDOR INTELIGENTE, 2022)
- Definición de proceso según F. Robert Jacobs, Richard B. Chase «El proceso representa la secuencia básica de los pasos o actividades con que la empresa concibe, diseña y lleva un producto al mercado». (REYES, EMPRENDEDOR INTELIGENTE, 2022)

6.2 Marco conceptual

Desde nuestro punto de vista y guiándonos del marco teórico, vamos a definir algunos conceptos que nos ayudarán a concretar y fortalecer los temas a desarrollar:

- **Logística:** La logística son todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción. El objetivo de la logística es poner a disposición del consumidor el producto deseado, en la cantidad y momentos precisos, en el mejor punto de venta y que todo ello se realice al menor coste posible. (Arias, n.d.)
- **Producto:** Es un factor tangible, todo lo que se produce o lo que resulta del proceso de la producción. Desde el punto de vista económico un producto es todo aquello que se intercambia en el mercado. (Quiroa, 2022)
- **Servicios:** Es un factor intangible, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Galán, n.d.)
- **Mercado:** El mercado es un proceso que opera cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios, generando la acción del intercambio. (Quiroa, Economipedia, n.d.)
- **Importación:** Son el conjunto de bienes y servicios comprados por un país en territorio extranjero para su utilización en territorio nacional. (Kiziryan, n.d.)

- **Exportación:** Es la actividad comercial que consiste en vender productos y servicios a otro país. Asimismo, como exportación puede designarse al conjunto de mercancías que se exportan. (Oca, n.d.)
- **Investigación descriptiva:** Se refiere al diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema. Se conoce como método de investigación observacional porque ninguna de las variables que forman parte del estudio está influenciada. (QuestionPro, n.d.)
- **Investigación explicativa:** Es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas de este. (Organizacion Panamericana de la Salud , n.d.)
- **Análisis:** Examen minucioso y pormenorizado de un asunto para conocer su naturaleza, sus características, su estado y los factores que intervienen en todo ello. (Significados, n.d.)
- **Procesos:** Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros. (Westreicher, 2022)
- **Plan de mejora:** Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. (Educacion.navarraa)
- **Método cualitativo:** Aspira a recoger los discursos completos sobre un tema específico, para luego proceder a su interpretación, enfocándose así en los aspectos culturales e ideológicos del resultado, en lugar de los numéricos o proporcionales. (Concepto, n.d.)
- **Almacén:** El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías. (spcgroup.com.mx , n.d.)
- **Consolidación de carga:** El servicio de consolidación consiste en la agrupación de distintas cargas, con embalajes distintos o iguales, que pertenecen a diferentes empresas. Estas mercancías, que comparten un mismo destino o ruta, se transportan dentro de una misma unidad de transporte. (Airpharm, 2020)

6.3 Marco espacial.

Desarrollaremos el plan de mejora para la empresa: Bioanalytical Dominicana RG SRL.

Está ubicada en: Avenida Bolívar No. 230, Esq. Calle Tercera Piso 7, Torre Empresarial Las Mariposas, La Julia, Santo Domingo.

El departamento donde se profundizará la investigación es: Tráfico/ logística.

6.4 Marco temporal.

Esta investigación está basada en los años 2021-2022.

7. Aspectos metodológicos: Métodos, procedimientos y técnicas.

7.1 Métodos de observación:

- **Cualitativo:** Este método nos permite mediante la observación poder recopilar datos, realizar entrevistas, encuestas y grupos de discusión con una observación participante, con el objetivo de determinar las mejores soluciones a las problemáticas.
- **Teórico:** Este método permite mediante la deducción, el análisis y la abstracción poder identificar individualmente cuál solución es más adecuada a cada una de las problemáticas identificadas en el departamento de tráfico/logística.

7.2 Procedimientos y técnicas para lograr los objetivos de la investigación:

- **Encuestas:** Se realizará una encuesta única al inicio del método de investigación cualitativo a los representantes de ventas de la empresa, con la finalidad de conocer si los mismos identifican y saben cómo les afectan las fallas dentro del proceso logístico a sus ventas.
- **Entrevistas:** Se realizarán entrevistas a los representantes de la gerencia administrativa de la empresa, como también a dos representantes de una empresa consolidadora de cargas, con el objetivo de darle a conocer a la gerencia las mejoras que pueden adquirir mediante los servicios logísticos de los entrevistados.
- **Observación:** Estaremos en constante observación de situaciones que surjan en el transcurso de la investigación, con la finalidad de utilizarlas como objeto de estudio y comparación entre los datos adquiridos.

8. Tabla de contenido preliminar de la monografía.

Índice

Dedicatorias y Agradecimientos

Resumen

Introducción

Desarrollo

Capítulo 1: Capítulo I. La logística de importación

1.1 Planteamiento del Problema

1.2 Justificación

1.3 Objetivos de investigación

1.4 Alcance

1.5 Limitaciones

1.6 Marco teórico

1.7 Antecedentes generales de la logística de importación

1.8 Evolución de los procesos de importación

1.9 Aspectos relevantes de la importación

1.10 Retos de la logística de importación en República Dominicana

1.11 Generalidades de la importación de equipos químicos-científicos

1.12 Marco metodológico

Capítulo 2: Análisis y diagnóstico de la problemática de la empresa

2.1 Aspectos Generales de la Empresa

2.2 Misión, visión y valores de la empresa

2.3 Historia y evolución de la empresa

2.4 Análisis de las áreas y/o departamentos que participan en la investigación

2.5 Análisis del FODA

2.6 Análisis del sistema de distribución comercial de la empresa (canales y herramientas)

2.7 Encuesta

2.8 Entrevista

2.9 Diagnóstico de la problemática

Capítulo 3: Propuesta de mejora del proceso logístico de importación de origen a destino

3.1 Análisis del área de tráfico, logística y almacén

3.2 Objetivos de la mejora

3.3 Propuesta de mejora

3.3.1 Propuesta para el departamento de tráfico/ logística

3.3.2 Propuesta para recepción de mercancías en almacén

3.3.3 Propuesta de transporte, entrega y distribución

3.4 Análisis de la viabilidad de las propuestas

4.Conclusiones

5. Recomendaciones

6.Bibliografia

7.Anexos

9. Fuentes de información

Bibliografía

- Airpharm. (2020, Febrero). *Airpharm*. Retrieved from ¿Qué es la consolidación de carga y cómo se realiza?: <https://www.airpharmlogistics.com/que-es-la-consolidacion-de-carga-y-como-se-realiza/#:~:text=El%20servicio%20de%20consolidaci%C3%B3n%20consiste,una%20misma%20unidad%20de%20transporte>.
- Arias, A. S. (n.d.). *Economipedia*. Retrieved from Logística: <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20son%20todas%20las,los%20productos%20en%20el%20mercado>.
- Bustos, T. P. (2019). *Maestría en Gestión de la Calidad LA ESTRATEGIA DE MEETING PLANNER COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD EN LOS CONGRESOS ACADÉMICOS MÉDICOS*. Retrieved from docplayer: <https://docplayer.es/76017401-Maestria-en-gestion-de-la-calidad-la-estrategia-de-meeting-planner-como-herramienta-de-calidad-en-los-congresos-academicos-medicos.html>
- Concepto. (n.d.). *Concepto*. Retrieved from Método cualitativo: <https://concepto.de/metodo-cualitativo/#ixzz7VCzmN2zk>
- Domínguez, S. (2012). *Definición De Exportación Según Varios Autores*. Retrieved from stelladominguez.com: <https://stelladominguezcom.wordpress.com/2012/02/15/x003/amp/>
- Dugarte, M. F. (n.d.). *Tipos y Paradigmas M_D*. Retrieved from invdocumb: [http://invdocumb2016.blogspot.com/2017/01/#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20Experimental-,Seg%C3%BAn%20el%20autor%20\(Fidias%20G.,producen%20\(variable%20dependiente\)%E2%80%9D](http://invdocumb2016.blogspot.com/2017/01/#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20Experimental-,Seg%C3%BAn%20el%20autor%20(Fidias%20G.,producen%20(variable%20dependiente)%E2%80%9D).
- Educacion.navarraa. (n.d.). Retrieved from Planes de mejora orientaciones para su elaboracion: https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/747966/Orientaciones_+Plan_de_Mejora.pdf/d871cda0-5057-4300-8a82-34b1226aba50#:~:text=Un%20plan%20de%20mejora%20es,%3A%20organizativas%2C%20curriculares%2C%20etc.
- Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo Lucha contra la Discriminación. (2007-2013). *Exportación e importación en la empresa*.
- Galán, J. S. (n.d.). *Economipedia*. Retrieved from Servicio: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#:~:text=Un%20servicio%2C%20en%20el%20%C3%A1mbito,un%20producto%20inmaterial%20y%20personalizado>.
- Kiziryan, M. (n.d.). *Economipedia*. Retrieved from Importación: <https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>
- M, T. y. (2013). *Proceso de Investigación Científica*. <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>.

- Oca, J. M. (n.d.). *Economipedia*. Retrieved from Exportación:
<https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>
- Oficina de informacion cientifica y tecnologica para el comercio de la union (INCyTU). (Junio 2019).
Importación de insumos para la investigación científica: un panorama global. Mexico.
- Organizacion Panamericana de la Salud . (n.d.). *Organizacion Panamericana de la Salud* . Retrieved from Educación en inocuidad de alimentos: Clasificación de la investigación:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10484:educacion-inocuidad-alimentos-clasificacion-de-investigacion&Itemid=41279&lang=es#:~:text=%2D%20La%20investigaci%C3%B3n%20explicativa%3A%20es%20aquella,dise%C3%B1os%20experimental
- QuestionPro. (n.d.). *QuestionPro*. Retrieved from ¿Qué es la investigación descriptiva?:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/#:~:text=Entonces%2C%20la%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20se,parte%20del%20estudio%20est%C3%A1%20influenciada.>
- Quiroa, M. (2022). *Economipedia*. Retrieved from Producto:
<https://economipedia.com/definiciones/producto.html#:~:text=Un%20producto%20para%20la%20econom%C3%ADa,se%20intercambia%20en%20el%20mercado.>
- Quiroa, M. (n.d.). *Economipedia*. Retrieved from Mercado:
<https://economipedia.com/definiciones/mercado.html>
- REYES, E. (2022, Febrero 09). *¿Qué es la cadena de suministro?* Retrieved from EMPRENDEDOR INTELIGENTE: <https://www.emprendedorinteligente.com/que-es-la-cadena-de-suministro-segun-autores/>
- REYES, E. (2022, Enero 15). *EMPRENDEDOR INTELIGENTE*. Retrieved from Definición de proceso según autores: <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-proceso-segun-autores/>
- Significados. (n.d.). *Significados*. Retrieved from Significado de Análisis:
<https://www.significados.com/analisis/#:~:text=Por%20an%C3%A1lisis%20se%20entiende%20el,que%20intervienen%20en%20todo%20ello.>
- spcgroup.com.mx . (n.d.). *spcgroup.com.mx* . Retrieved from ¿QUÉ ES UN ALMACÉN?:
<https://spcgroup.com.mx/que-es-un-almacen/>
- Thompson, I. (n.d.). *Definición de Logística*. Retrieved from PromonegocioS.net:
<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Thompson, I. (n.d.). *Definición de Producto*. Retrieved from PromonegocioS.net:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html#:~:text=Patricio%20Bonta%20y%20Mario%20Farber,satisfacer%20sus%20necesidades%20o%20deseos.>
- Todosloshechos . (2022). *¿Qué es la calidad de servicio según autores?* Retrieved from Todosloshechos:
<https://todosloshechos.es/que-es-la-calidad-de-servicio-segun-autores>
- Westreicher, G. (2022). *Economipedia*. Retrieved from Proceso:
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Yesenia Aguero, V. S. (n.d.). *TIPOS DE INVESTIGACION*.

https://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION .