

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA
CADENA LOGÍSTICA DE LAS EXPORTACIONES
COSTARRICENSES MEDIANTE LAS CERTIFICACIONES DE
NORMAS Y ESTÁNDARES BASC EN EL AÑO 2018**

**MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO EN COMERCIO
INTERNACIONAL**

ANDREÍNA CASASOLA SALAS

TUTOR: LIC. FERNANDO NAVARRETE ANGULO

SEDE CENTRAL
ABRIL, 2019

Contenido

Dedicatoria y Agradecimiento	7
Resumen Ejecutivo.....	8
CAPÍTULO I: PROBLEMA	9
Planteamiento del Problema de Investigación	9
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos.....	10
Justificación de la Investigación	10
Antecedentes de la Investigación	12
Proyecciones de la Investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
La Logística Empresarial	17
La cadena logística	17
La cadena de suministro	18
Riesgos	20
Clasificaciones del riesgo	20
Riesgos en las operaciones de comercio internacional.....	21
Riesgos en la cadena de suministro	22
Business Alliance for Secure Commerce	23
World BASC Organization.....	23
Certificación BASC.....	25
El certificado BASC	25
<i>Características.</i>	25
BASC Costa Rica	26
Proceso de certificación.....	26
Requisitos de afiliación.....	26
Beneficios	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	31
Enfoque de la Investigación	31

Método de la Investigación	31
Fuentes de Información de la Investigación.....	32
Muestra	32
Fuentes de información	34
Fuentes primarias.	34
Fuentes secundarias.	35
Unidades de Análisis.....	35
Riesgos.....	35
Beneficios	36
Instrumentos Utilizados en la Investigación	36
Cuestionario.....	36
Entrevista.....	36
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	37
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
Unidad de Análisis 1: Riesgos	40
Categoría 1: Minimización de riesgos	41
Categoría 2: Vulnerabilidad al riesgo	42
Categoría 3: Tipos de riesgos	44
Categoría 4: Políticas de riesgo	46
Categoría 5: Imagen país	48
Categoría 6: Sistema de gestión de riesgos	50
Categoría 7: Revisión de las unidades de carga	52
Unidad de Análisis 2: Beneficios	53
Categoría 1: Confianza de los clientes	53
Categoría 2: Asociados de negocio	55
Categoría 3: Cultura de seguridad	57
Categoría 4: Reconocimiento internacional	58
Categoría 5: Beneficios	60
Categoría 6: Valor agregado.....	61
Categoría 7: Capacitaciones	63
Interpretación de Datos	64

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
Conclusiones de la Investigación	70
Recomendaciones.....	73
Referencias	75
Apéndices de la Investigación.....	80
Apéndice a: Cuestionario aplicado en la Investigación	80

Figuras

Figura 1: Diagrama de Integración de Actores en la Cadena de Suministro.....	19
Figura 2: Estructura Organizacional WBO.....	24
Figura 3: Ejemplo código BASC.....	25

Gráficos

Gráfico 1: Métodos Identificación de Riesgos.....	66
Gráfico 2: Análisis de Riesgo.....	66

Tablas

Tabla 1: Muestra de la Población.....	33
Tabla 2: Unidades y Categorías de Análisis.....	39

Dedicatoria y Agradecimiento

Dedicatoria

Quiero dedicar esta investigación, en primer lugar, a Dios por ser mi luz y mi guía en este proceso tan agotador, a mi familia y a mi novio por siempre estar a mi lado. Además, este trabajo de investigación está dedicado a mi madre, uno de los dos pilares más importantes en mi vida, una mujer excepcional quien me enseñó a luchar por los sueños, a ser fuerte y a nunca dejarme vencer; gracias mamá por comprenderme, por tenerme paciencia y por amarme sin condiciones. Finalmente, quiero dedicar esta investigación a mi segundo pilar, a mi abuela materna quien esperaba con ansias el día de mi graduación, pero fue llamada a la casa de Dios dos meses antes de que concluyera este proceso.

Agradecimiento

En primera instancia, quiero agradecer a Dios por cuidarme y por estar siempre a mi lado. Seguidamente a mis padres por todos los valores inculcados que me ayudan a ser una mejor persona todos los días. A mi hermana Laura, por ser más que una hermana, por ser esa mejor amiga que me da buenos consejos y que me apoya incondicionalmente.

Además, quiero agradecer al señor Adrián Arguedas, gerente de Operaciones de la Organización BASC Costa Rica, quien me ayudó y transmitió conocimientos e información para el desarrollo de la investigación. Así mismo, a todas las empresas que me ayudaron con las entrevistas para recolectar información

Finalmente, quiero agradecer a mi tutor el Lic. Fernando Navarrete; por compartir su conocimiento y enseñarme en uno los cursos de la carrera, así como también quiero agradecerle por guiarme a lo largo de este proceso y con el objetivo de que realizara la investigación de la mejor manera posible.

Resumen Ejecutivo

Para la presente investigación, de enfoque cualitativo, se elaboró un estudio de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de las Normas y Estándares BASC, en el año 2018, por lo cual la intención es exponer el impacto de la implementación de tales medidas de seguridad en las empresas, así como también determinar los riesgos que atentan contra la cadena logística del sector exportador costarricense. Por otra parte, se pretende describir los diversos beneficios que obtienen las empresas mediante la certificación BASC.

En el presente estudio se revela que en la cadena logística de las exportaciones costarricenses existen problemas serios de seguridad, por lo cual a través de las certificaciones de Normas y Estándares BASC se explica el impacto que causa la implementación de medidas de seguridad en la actividad de la empresa y del comercio en general

Por esta razón, se logra determinar que las empresas del sector exportador necesitan trabajar en el desarrollo de sistemas de gestión de riesgos, con el propósito de reducir al máximo las amenazas que estos representan para la organización. Así mismo, otro de los puntos que se logró evidenciar a lo largo de la investigación es que los programas de seguridad como el de BASC les aportan a las compañías conocimientos y herramientas suficientes para realizar una identificación y análisis oportuno de los riesgos. De igual modo, también se logró establecer que al adquirir la certificación BASC las empresas gozan de diversos beneficios que contribuyen en los procesos y aportan valor agregado a las actividades de la compañía.

La principal conclusión a la que se llega radica en que se enfoca en el impacto positivo que causa la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses, al apearse a los principios de las Normas y Estándares de la Certificación BASC; ya que programas de seguridad como el mencionado se encargan de promover buenas prácticas en las transacciones de comercio internacional.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema de Investigación

La inseguridad en los procesos logísticos y los actos ilícitos presentes en la cadena logística afectan cada vez las operaciones de comercio internacional. Desde el punto de vista de las empresas, la seguridad logística es de suma importancia ya que representa un reto mantener el prestigio de la compañía, así como adoptar buenas prácticas que brinden seguridad y mitiguen los riesgos en una transacción.

Según Pérez (2013): “La seguridad de la cadena logística es el conjunto de acciones que se realizan para velar por el correcto y oportuno funcionamiento de las cadenas de suministro.” (p.11). Sin embargo, los actos terroristas y criminales presentes en la cadena logística como el transporte de narcóticos, el uso de contaminantes, tráfico ilegal, robo de cargamentos, entre otras acciones realizadas por organizaciones ilícitas, atentan y debilitan el comercio de bienes, productos y servicios entre regiones.

Actualmente la falta de seguridad, los actos delictivos y el nivel de riesgo presentes en el comercio lícito resulta una problemática que afecta a todas las partes involucradas en una cadena logística. No obstante, es importante destacar que “las cadenas de exportación son las más vulnerables al riesgo, debido a la multiplicidad de actores públicos y privados que intervienen en los procesos” (Pérez, 2013, p.11).

A pesar de las diversas organizaciones y herramientas existentes orientadas a la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística, en Costa Rica el comercio internacional sigue viéndose afectado. Cada vez se reportan más casos de exportaciones costarricenses involucradas en actos ilícitos lo cual compromete la imagen que se ha ganado el país en los mercados internacionales.

Organizaciones internacionales como BASC (Business Alliance for Secure Commerce) o Alianza Empresarial para el Comercio Seguro, pretenden reducir el riesgo de la utilización del

comercio legítimo para actividades ilegales. Debido a esto, el sector exportador certificado bajo las Normas y Estándares BASC, demuestran el compromiso de establecer medidas de seguridad necesarias en la cadena logística

Una vez descrito lo anterior, se hace necesario establecer la pregunta, a la cual se pretende responder en esta investigación, y la misma queda delimitada así: ¿Cuál es el impacto de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de Normas y Estándares BASC en el año 2018?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Identificar el impacto de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de Normas y Estándares BASC en el año 2018.

Objetivos específicos

Determinar los diferentes riesgos presentes en la cadena logística de las exportaciones costarricenses.

Describir los beneficios que obtienen los exportadores costarricenses al convertirse en empresas certificadas con las Normas y Estándares BASC.

Justificación de la Investigación

En un mundo globalizado, las normas de seguridad en el comercio internacional deben predominar para la correcta ejecución de las transacciones, pues en la actualidad se espera que los actos derivados del comercio como el intercambio de bienes, productos y servicios entre regiones

sea lo más expedito posible, con el fin de promover un comercio legítimo y evitar los actos ilícitos realizados por personas u organizaciones criminales.

La seguridad en el comercio internacional es un aspecto clave que debe ser considerado por las empresas; ya que se relaciona directamente con la integridad de las operaciones y los negocios. Es importante para las empresas dedicadas a la cadena logística comprender que la promoción hacia el intercambio comercial entre naciones de una manera ágil y segura es la forma de hacer frente a las necesidades del mundo moderno en materia de seguridad.

Generar una cultura de seguridad en la cadena logística de las exportaciones e importaciones y fomentar alianzas estratégicas entre el sector empresarial, autoridades aduaneras, entidades gubernamentales y organismos internacionales, representan el objetivo primordial de organizaciones como BASC. Los empresarios que participen en los programas de cooperación BASC forman parte de un intercambio de experiencias, información y capacitación que les permiten fortalecer el desarrollo y ejecución de acciones preventivas para evitar el comercio ilegítimo.

En la actualidad, las exportaciones costarricenses se están viendo afectadas por el tráfico de drogas u otros actos ilícitos que perjudican la imagen del país y la comercialización de los productos en el extranjero, por considerarse las exportaciones como de alto riesgo. Por esta razón, en Costa Rica, uno de los objetivos del programa BASC es promover la normalización y estandarización de procedimientos en la cadena de exportación con el objeto de asegurarla contra los riesgos.

Dado lo anterior, la presente investigación se enfoca en determinar el impacto de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de Normas y Estándares BASC en el año 2018; ya que estos estándares son considerados como criterios mínimos de seguridad que pretenden promover un comercio seguro que mitiguen el riesgo de cualquier actividad ilícita en el comercio internacional.

Antecedentes de la Investigación

En los últimos años los actos ilícitos y el nivel de riesgo en las transacciones de comercio internacional han incrementado considerablemente. La sensación de inseguridad en el desenvolvimiento de las operaciones de comercio legítimo se ha visto afectada por problemas globales tales como el transporte de narcóticos, robo de cargamentos, mercancías contaminadas, terrorismo, contrabando, entre otros problemas que impactan negativamente la cadena logística de las exportaciones e importaciones.

Según lo expresa Pérez (2013) “Los actos delictivos contra las cadenas de suministro, no solamente encarecen los costos logísticos; sino que además desalientan el emprendimiento y el comercio formal, generando importantes repercusiones económicas para las empresas y para el desarrollo económico nacional y regional.” (p.9). Debido a esto, las organizaciones deben dar importancia a la implementación de estándares de control y seguridad en la cadena logística con el objetivo de promover un comercio seguro.

Además, después de los atentados del 11 de setiembre del 2001, las principales medidas de seguridad se orientaron a la protección del comercio global de las amenazas terroristas y tráfico de productos ilícitos, mediante el incremento de las medidas de seguridad de las terminales de transporte internacional, especialmente los puertos y aeropuertos. Dentro de las principales iniciativas vinculadas a la seguridad de la cadena de suministro se pueden mencionar: CSI (Container Security Initiative), C-TPAT (Customs Trade Partnership against Terrorism), BASC (Business Alliance for Secure Commerce), entre otros (pp.13-14).

Pérez (2013) también indica que, “Las iniciativas antes mencionadas muestran que buena parte del esfuerzo internacional para asegurar la seguridad de la cadena logística se ha focalizado en el transporte marítimo y los procedimientos aduaneros para hacer frente a actos terroristas y contrabando de sustancias ilícitas” (p.14). Sin embargo, estos actos delictivos en el comercio internacional son solamente algunas de las problemáticas que afectan la seguridad de las cadenas logísticas; ya que también se puede hablar de la piratería en aguas internacionales y la piratería terrestre (p.14).

Gustavo Adolfo Alvarado Serna (2014) desarrolló una tesis, la cual se titula “Seguridad en los procesos de exportación de las empresas en Colombia” para optar por una especialización en Administración de la Seguridad en la Universidad Militar Nueva Granada, en la cual indica que durante muchos años en Colombia, las autoridades han trabajado con recursos propios y con apoyo de autoridades extranjeras para luchar contra el envío de narcóticos al exterior; ya que este es uno de los principales delitos (p.5).

El autor concluye que la implementación de métodos y controles de seguridad tanto en la empresa como en la cadena logística ha representado una disminución notable en la contaminación de las cargas. Además, el estudio señala que seguir una línea de trabajo básica para el control de las exportaciones genera un crecimiento en la operación de las empresas y reduce las inspecciones en puertos y aeropuertos (p.25).

En el ámbito de la logística, es importante promover la implementación de sistemas de control y medidas de seguridad necesarias que mitiguen los niveles de riesgos. En este sentido, iniciativas como BASC tienen como objetivo facilitar y agilizar el comercio internacional; ya que según indica Steiner (2017), en la noticia titulada “45 empresas han sido certificadas con calidad BASC “ y quien es presidente de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (Camarasal), “Los estándares internacionales BASC han sido una guía útil para implementar procedimientos de control y seguridad que han contribuido enormemente a reforzar los puntos críticos de la cadena logística del comercio internacional” (párr.2).

Por otra parte, Arias (2018) publicó una noticia la cual se titula “El comercio exterior colombiano se blindo”, del diario El Colombiano, en la que explica que “Son diversos los riesgos a los cuales se ven expuestas las compañías dedicadas al comercio internacional...” (párr.1) y que “En ese escenario, las empresas están obligadas a ser cuidadosas, y flexibles para atender los cambios a los cuales deben enfrentarse manteniendo niveles de operación óptimos, y demostrando transparencia y control en todas las actividades.” (párr.2). Según Arias (2018), entre las herramientas de defensa para el logro de negociaciones transparentes de carácter internacional, se puede mencionar la certificación BASC, cuyo objetivo es constituirse como una herramienta

estratégica para la gestión del riesgo y a la vez, fomentando una cultura de seguridad (párr.5-6-7-8).

Diego Bravo (2018), redactor del artículo “Drogas: la carga de exportación es vulnerable” del diario El Comercio de Ecuador, revela que la carga de exportación es vulnerable al narcotráfico y que según funcionarios de BASC, solo el 10% de las compañías ha mejorado las seguridades, por lo cual la revisión de contenedores, antes de ser utilizados, no se está realizando (párr.3). Conviene subrayar que el nivel de riesgo al que se enfrenta este sector es constante; ya que las organizaciones ilícitas y criminales se encargan de identificar las empresas que no cumplen con medidas de seguridad.

El autor señala que, funcionarios de diversas instituciones coinciden en que la causal de esta problemática es la falta de un sistema controlado de manejo y seguridad de la carga; ya que la mercancía de exportación se torna vulnerable durante el transporte. Es decir, desde que la carga sale de las instalaciones del exportador hasta el puerto, por lo que en estos casos se les recomienda a los conductores del medio de transporte, implementar controles durante los traslados (párr.7-8-9).

En el nivel nacional, Jessica Chacón Salazar (2010) realizó una tesina la cual se denomina “Análisis de la certificación Business Alliance for Secure Commerce (BASC), su importancia para el sector exportador y el comercio internacional – Caso de Estudio Dole Ocean Cargo Express” para optar por el grado de Bachillerato en Comercio Internacional de la Universidad Internacional de las Américas.

La autora explica que el crecimiento y desarrollo de la economía de Costa Rica depende en gran parte de las actividades producto del comercio internacional. Sin embargo, enfatiza en que al incrementar dichas actividades del comercio, también lo hacen las actividades ilícitas provocando un daño en la imagen del país y generando desconfianza con importantes socios comerciales. Por esta razón, la autora concluye la necesidad de que los miembros de la cadena logística implementen un sistema de seguridad en las operaciones de comercio internacional, haciendo referencia a la organización BASC y su certificación.

Eduardo Vado Castillo (2016) desarrolló una tesis titulada “Condiciones operativas de cumplimiento para la certificación BASC, en un centro de distribución de productos alimenticios para la exportación” para optar por el grado académico de Licenciatura en Comercio Internacional en la Universidad Internacional de las Américas. El objetivo de esta investigación era realizar un diagnóstico de las condiciones operativas de cumplimiento con que debe contar un centro de distribución para obtener la certificación BASC.

Lo anterior, con el propósito de identificar y mitigar los riesgos que atentan contra la seguridad de los productos alimenticios de exportación en el proceso de distribución. El autor concluye que se debe dar más importancia a temas de seguridad en los centros de distribución; pues las organizaciones se enfocan en la prevención de accidentes y no en la contaminación de las cargas. Así mismo el autor también concluye que los excesos de confianza y la falta de capacitación por parte de los operarios durante el proceso, tiene como resultado inspecciones ineficientes de las cargas.

Por otro lado, según Solano (2017), en la noticia “Nulo control facilita tráfico de drogas en exportaciones ticas”, del periódico digital CRHoy.com, siguen surgiendo cuestionamientos sobre los controles de las exportaciones la cual menciona que “La droga que sale de Costa Rica se oculta de múltiples maneras en las exportaciones ticas. Sin embargo, ninguna entidad asume la responsabilidad de realizar controles contra drogas en los productos nacionales que se venden en el exterior...” (párr.2). De igual manera, Solano también indica que, mientras esto sucede, la imagen del país se deteriora en el extranjero.

Además, la Revista Summa (2017) publicó un artículo, el cual se titula “Los retos que enfrentarán las exportaciones de Costa Rica en el año 2018, en el cual indica que según la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO), el país tiene la necesidad de implementar modelos de seguridad en las exportaciones como tales como escaneo de contenedores y procesamiento de imágenes puesto que la importancia que esto representa no es únicamente en la seguridad de la cadena logística; sino también en garantizar la imagen del país en los destinos de exportación (párr.10).

Por otra parte, Pablo Rojas (2018), redactor de la noticia “Peligroso cártel irlandés está tras envío de droga en piñas ticas”, del periódico digital CRHoy.com dio a conocer que “Una de las organizaciones delictivas más poderosas de Irlanda está detrás del [sic] envío de cocaína hacia Europa, desde Costa Rica, utilizando contenedores con frutas como mampara.” (párr.1). Dado lo anterior, es evidente que el país carece de controles en temas de seguridad, por lo que es importante fortalecer el comercio internacional de Costa Rica mediante la aplicación de estándares y procedimientos de seguridad.

Proyecciones de la Investigación

El valor de las exportaciones costarricenses en el mundo es alto; ya que ofrece productos y servicios diferenciados. Sin embargo, Costa Rica es un país vulnerable por alcanzar mercados exigentes y sofisticados debido a la calidad de su comercio, y por ende cuando se descubren cargas contaminadas se cuestiona inmediatamente a los exportadores; aunque ellos no sean los responsables de cometer actos ilícitos. Ante estas circunstancias, uno de los aspectos importantes por determinar en una transacción es el riesgo. Por esta razón, el primer objetivo de la presente investigación está relacionado con los riesgos existentes en las operaciones de comercio internacional y las implicaciones de estos en la cadena logística de las exportaciones costarricenses, por lo cual se pretende brindar al lector un panorama amplio sobre los diferentes tipos de riesgos que se pueden diferenciar y distinguir en una operación de compraventa internacional.

Por otro lado, para las empresas costarricenses dedicadas a la exportación debe ser imprescindible mejorar las condiciones del entorno de la cadena logística, así como establecer medidas y controles enfocados en incentivar una cultura de seguridad. BASC es reconocido en un nivel global como un programa de cooperación que promueve el desarrollo de una cadena logística segura. Por ende, el segundo objetivo de la investigación se relaciona con los beneficios que obtienen los exportadores costarricenses al convertirse en empresas certificadas con las Normas y Estándares BASC. Lo anterior, pretende brindarle al lector amplitud de los beneficios, confianza, credibilidad y reconocimiento internacional que adquieren las empresas al certificarse BASC.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

La Logística Empresarial

La importancia de la logística empresarial radica en que se requiere de orden, eficacia y rapidez en los procesos y actividades que involucran la producción y comercialización de mercancías. Según lo expresa Cabrera (2014) en el libro titulado “Logística internacional: Una herramienta para la competitividad”, la logística empresarial se puede definir como:

El conjunto de actividades que optimizan el flujo de productos, desde las compras a proveedores por los fabricantes hasta el consumo de los productos terminados por los clientes, así como los flujos de información que genera este proceso, dando satisfacción al cliente y a un mínimo coste (pp.7-8).

Actualmente, la logística es una pieza clave en la cadena de producción y suministro de cualquier empresa, por lo tanto, es esencial la integración de todos los elementos que componen la logística y la cadena de suministro; ya que esto conlleva a hablar de la logística integral. La implementación de técnicas de logística integral en las empresas pretende generar una coordinación y un enlace entre el mercado, los canales de distribución, las actividades operativas de la propia empresa y los proveedores (Cuatrecasas, 2012, pp.531-532).

Por tanto, a través de la logística las empresas consiguen que los productos y servicios estén en el momento y lugar apropiados y en las condiciones exigidas. Esto dado que la logística supone el estudio, planificación y ejecución de un sistema de control de todas las actividades de la empresa relacionadas con la obtención, el traslado y el almacenamiento de materiales desde las primeras etapas de producción hasta el consumo final (Emprende Pyme.net, 2016, párr.1-2).

La cadena logística

Castellanos (2017) indica que “la cadena logística es la vía imaginaria mediante la cual se realiza el movimiento de mercancías desde su origen hasta su consumidor final” (p.22) ya que se

circunscribe a las actividades relacionadas con el transporte, almacenamiento y custodia de la mercancía. La correcta administración de la cadena logística facilita y controla el flujo de mercancías en una transacción internacional, dado que la cadena logística pretende satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo los requisitos de tiempo y forma.

Por otro lado, Cabrera (2014) relaciona la logística internacional con la exportación, expresando que “la gestión de la cadena logística internacional asociada a la exportación supone una mayor complejidad para su desarrollo en mercados internacionales, al verse afectada por múltiples factores” (p.11), tales como la desconfianza entre las partes e inseguridad jurídica, influencia de las normas propias de cada mercado, influencia de las relaciones políticas internacionales, entre otros. Por lo tanto, todos esos factores conforman el escenario en el que la empresa debe planificar y desarrollar sus operaciones (p.14).

La cadena de suministro

La cadena de suministro es el proceso que involucra desde la obtención y transformación de la materia prima en productos intermedios o productos terminados, hasta la distribución de esos productos al consumidor final y satisfaciendo las necesidades del cliente. Así mismo, se puede decir que la cadena de suministro se compone de tres fases: el suministro, la producción y la distribución, englobando todos los desplazamientos de un producto hasta asegurarse de que llegue a manos del cliente a través de una red de distribuidores, comercios y almacenes.

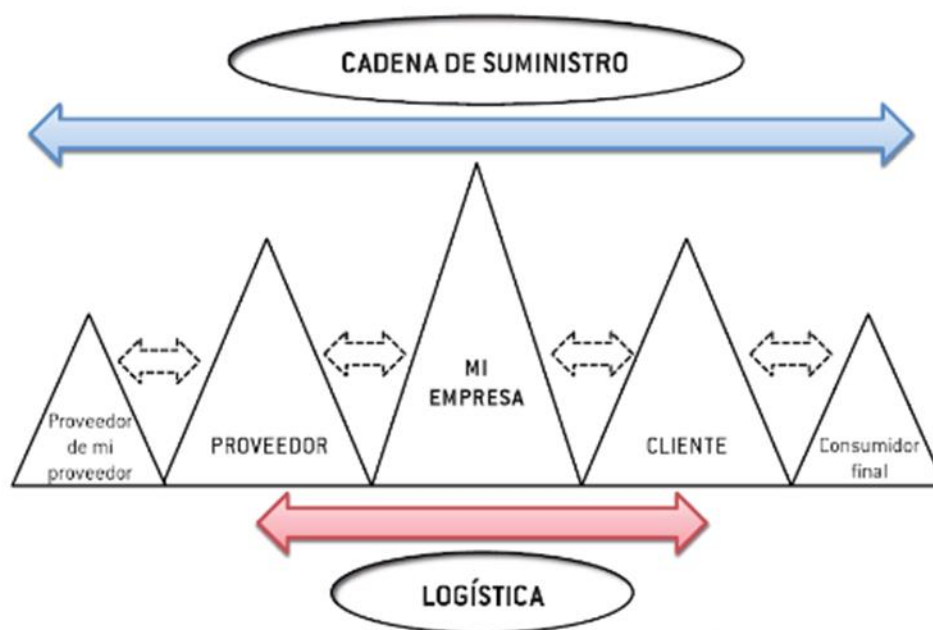
De la Arada (2015) expresa que la cadena de suministro es un subsistema que incluye todas las actividades de planificación y logística involucradas en la obtención y transformación de los productos desde el punto de origen hasta el consumo final. Según el autor, la cadena de suministro se define de la siguiente manera:

El conjunto de actividades de planificación, abastecimiento, producción y logística, que permiten gestionar todos los flujos tanto de materiales como de información desde el primer proveedor hasta el consumidor final e integrando a todos los actores que forman parte tanto interna (departamentos de la empresa)

como externamente (proveedores y consumidores finales) es estas actividades (p.3).

Por otro lado, cabe destacar que la logística es parte fundamental de este proceso ya que cumple funciones de planificación, organización y control de las diferentes etapas del proceso, desde los proveedores de la materia prima hasta el consumidor final, con el fin de satisfacer los requerimientos y necesidades del cliente. Como se presenta en la siguiente figura, se muestran los actores en la cadena de suministro.

Figura 1: Diagrama de Integración de Actores en la Cadena de Suministro



Fuente: Optimización de la cadena logística, De la Arada 2015

La logística y la optimización de la cadena de suministro comparten los mismos objetivos finales, los cuales buscan cubrir la demanda de los consumidores y satisfacer la necesidad de los clientes de forma eficaz y eficiente; ya que la logística y la cadena de suministro se componen por una serie de fases que ocurren en cadena y que dependen de todas aquellas operaciones correspondientes a la actividad principal de la empresa.

Riesgos

El riesgo se entiende como la posibilidad de ocurrencia de eventos que pueden afectar un sistema. En el nivel empresarial el riesgo puede incluir una variedad de factores con impacto potencial sobre actividades, los procesos y los recursos de cualquier organización, según lo expresa Wu y Olson (2010), citados por Zamora (2013). “Existen variadas definiciones alrededor del riesgo las cuáles convergen hacia los mismos elementos, la probabilidad de ocurrencia y el impacto” (Zamora, 2013, p.29).

El término “riesgo” se ha relacionado con la exposición o vulnerabilidad de que se produzcan eventos inesperados que afecten a las personas u organizaciones en todos sus ámbitos. De acuerdo con Zamora (2013) “El riesgo implica la incertidumbre y algún tipo de pérdida o daño que se pueda generar.” (p. 29), así mismo se podría definir el riesgo como “contingencia o proximidad de un daño”, según la Real Academia Española (RAE).

A su vez, la incertidumbre sobre los riesgos se observa como una relación directa con la seguridad de la organización; ya que los estos siempre están latentes en el día a día de las empresas porque algunas compañías tienen un enfoque orientado hacia la predicción y no a la mitigación de los riesgos.

Clasificaciones del riesgo

De acuerdo con un artículo publicado por la Escuela Europea de Excelencia (2016), el cual se titula “Dimensiones de la gestión de riesgos”, existen diversas clasificaciones del riesgo. Sin embargo, desde el punto de vista de las empresas, se clasifican como (párr.7-8):

- Riesgo estratégico o estructural: Desde este enfoque, el riesgo está relacionado con las oportunidades y amenazas del entorno de la empresa, así como con la cultura organizativa, visión, misión, valores y objetivos.
- Riesgo sistemático: Es aquel relacionado con la incertidumbre general del mercado, que afecta en todos los ámbitos de la empresa, principalmente al producto y a la satisfacción del cliente.

- Riego [sic] financiero: Está relacionado con las formas de financiación de la organización, créditos, clientes morosos, deuda...
- Riesgo operativo: Está directamente asociado con los procesos productivos y operativos de la organización. Se deben analizar los procedimientos para detectar los posibles riesgos y tomar acciones preventivas o correctivas.

Es importante señalar que no todas las organizaciones vivirán y se verán afectadas por los mismos riesgos; ya que estos varían en función del tamaño de la empresa o del sector en el que opere. Los empresarios deben tener en cuenta que toda actividad está sujeta a riesgos, por lo que es necesario desarrollar e implementar procedimientos de gestión de riesgos (Emprende Pyme.net, 2016, párr.9). Según lo expresa la Escuela Europea de Excelencia (2016), la gestión del riesgo se debe ver como una “evolución de la empresa con el objetivo de conseguir mayor eficiencia y eficacia y asumirlo como una ventaja competitiva” (párr.13).

Riesgos en las operaciones de comercio internacional

En el entorno internacional y local de los negocios todo implica un riesgo y la empresa deberá enfrentarlos. Sin embargo, cuando se realizan negocios fuera del país, los riesgos aumentan considerablemente, por lo que de acuerdo con Cubillas (2009) “uno de los aspectos más importantes por determinar en una transacción es el nivel de riesgo” (p.3). Así mismo, Cubillas (2009) también indica que los riesgos en las operaciones de comercio internacional se podrían dividir tal como sigue: (p.3-5):

- Riesgos Documentarios: el ingreso de mercaderías está sujeto en algunos casos, a regulaciones del país importador, la mala o incompleta confección de los documentos de embarque por parte del exportador pueden dar como resultado retrasos en el envío de la mercancía al país destino y en algunas ocasiones a la confiscación de la misma.
- Riesgos Cambiarios: cuando el exportador recibe una moneda distinta a su moneda local, existe el riesgo de que se produzca una devaluación en el tipo de cambio, lo cual puede hacer que el exportador reciba menos o incurra en una pérdida.

- Riesgos Políticos: son aquellos que por una acción soberana del país importador pueden generar que el embarque de la mercancía sea rechazado, o bien impedir que el pago de las divisas que cubre dicho embarque se transfiera al exterior.
- Riesgos de Actividades Ilícitas: utilización del comercio lícito para actividades ilícitas (narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, bioterrorismo, contrabando y demás). Los intentos de ocultamiento de drogas y otras sustancias son cada vez más complejas y los métodos descubiertos indican que los traficantes vigilan los mercados lícitos e identifican las empresas que no cumplen con medidas de seguridad y control.

Riesgos en la cadena de suministro

En el nivel global, las empresas han comprendido que una buena gestión de la cadena de suministro incide positivamente en las operaciones de la compañía; sin embargo la gestión efectiva de la cadena de suministro debe contemplar una buena gestión de los riesgos que suelen afectarla. El riesgo en la cadena de suministro hace referencia a la posibilidad de ocurrencia de eventos inesperados que pueden causar cortes o perturbaciones en el flujo de productos, de recursos o información en las diferentes instancias de la cadena de suministro (Zamora, 2013, p.32).

De acuerdo con Zamora (2013), “los riesgos de la cadena de suministro se clasifican en riesgos internos y riesgos externos o del entorno” (p.33). Según Manuj & Mentzer (2008), citados por Zamora (2013), algunos riesgos externos que afectan la cadena de suministro son riesgos macro, de suministro, de demanda, de seguridad, políticos y de competitividad, así mismo los riesgos operativos y de recursos hacen referencia a los riesgos internos (p.33).

Por otro lado, según el Centro Latinoamericano de Innovación en Logística, un proyecto de Logyca, miembro de la Red Global Supply Chain and Logistics Excellence de MIT (2010) revela que los riesgos de la cadena de suministro se clasifican así: (p.21):

- Riesgos operacionales: surgen a partir de las operaciones propias de una organización (riesgos inherentes a las operaciones y riesgos asociados a las decisiones de los directivos).

- Riesgos dentro de la cadena de suministro: surgen a raíz de las interacciones entre miembros de la cadena de suministro (riesgos derivados de los proveedores y riesgos derivados de los clientes).
- Riesgos externos: son externos a la cadena de suministro y provienen de las interacciones de estas con su entorno.

Business Alliance for Secure Commerce

Business Alliance for Secure Commerce (BASC, por sus siglas en inglés) es una alianza empresarial internacional que promueve el comercio seguro, a través de la implementación de estándares de seguridad aplicados a la cadena de suministro global. BASC es reconocido por ser un programa de cooperación entre el sector empresarial, gobiernos y organismos internacionales que luchan en contra de las conspiraciones realizadas por organizaciones ilícitas.

BASC nace como una alianza anti-contrabando en 1996, con el objetivo de implementar mecanismos y procedimientos de seguridad en la cadena de suministro con el fin de que organizaciones criminales no realicen actividades ilícitas como el terrorismo, narcotráfico, robo de cargamentos, entre otros. La iniciativa BASC busca la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad para el mejoramiento continuo de los procesos aplicados en las empresas.

Lo anterior, con el fin de lograr que las mercancías no se vean afectadas por estos actos, así como de mantener a las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas. Establecer y administrar correctamente el Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la cadena logística, pretende fomentar un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación en el sector empresarial.

World BASC Organization

World BASC Organization (WBO) es una organización sin ánimo de lucro internacional liderada por el sector empresarial, cuya misión es crear una cultura de seguridad a través de la

cadena de suministro, mediante la implementación de normas y estándares aplicables al comercio internacional. La WBO es constituida en el año 2002 bajo las leyes del estado de Delaware de los Estados Unidos de América, con el objetivo de crear, promover y apoyar prácticas para mantener a las empresas libres de actividades ilícitas.

En esta organización pueden participar todos los empresarios que desarrollen actividades productivas o que prestan servicios a las empresas de la cadena logística y que estén comprometidos a trabajar por el fortalecimiento de las operaciones de comercio internacional. World BASC Organization es el ente encargado de velar por la correcta aplicación, funcionamiento y credibilidad de los estándares y procedimientos de seguridad BASC, los cuales son reconocidos y avalados internacionalmente.

Por otro lado, la estructura organizacional de la WBO es fundamental ya que define cómo se va a organizar con el fin de trabajar para beneficio de las empresas a través de la cooperación con gobiernos, autoridades de control y organismos nacionales e internacionales. La estructura organizacional de la WBO se materializa con los Capítulos BASC Nacionales y Regionales, por lo que en la siguiente figura se muestra la correcta estructura de la organización que le permite alcanzar sus metas y objetivos.

Figura 2: Estructura Organizacional WBO



Fuente: Recuperado de <https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/como-trabajamos>

Certificación BASC

El certificado BASC

El sitio web de Word BASC Organization, indica lo siguiente al respecto:

El certificado BASC, es emitido por la sede central de Word BASC Organization y es tramitado por cada uno de los capítulos BASC miembros de la organización los cuales están autorizados para llevar a cabo el proceso de auditoría y certificación de acuerdo a las políticas de WBO y se renueva anualmente conforme a las disposiciones establecidas.

Características.

Los certificados son emitidos bajo un consecutivo y papel de seguridad especial que identifica la autenticidad y validez de los mismos. Las empresas certificadas BASC son identificadas con un código único e irremplazable que las reconoce por alcanzar los requisitos y cumplimiento del sistema de gestión en Control y seguridad BASC.

El código BASC se compone de la siguiente información: Codificación por país que otorga la certificación, número de certificado, número de certificaciones por año y si el certificado corresponde a la empresa principal o sucursal.

Figura 3: Ejemplo código BASC

HNDSAP00023-1-2



Fuente: Recuperado de <https://www.wbasco.org/es/certificacion/certificacion-basc>

Las tres (3) primeras letras corresponden al país de la empresa, las tres (3) siguientes al Capítulo BASC al cual está vinculada. A estas siglas le siguen cinco (5) dígitos que corresponden al número único de certificación de la empresa, posteriormente el número en el primer guion corresponde a la sede (-1 si es principal y -2 en adelante para las ampliaciones o extensiones). El último dígito después del segundo guion corresponde al número de veces que la empresa ha renovado en forma consecutiva su certificación.

En el caso de las empresas ubicadas en países no BASC, el código del Capítulo será reemplazado por las iniciales de la ciudad donde se encuentra ubicada la empresa.

BASC Costa Rica

Proceso de certificación.

Requisitos de afiliación.

El sitio web de la organización BASC en Costa Rica, indica que los requisitos de admisión establecidos en los Estatutos de la Asociación son los siguientes:

- Ser persona jurídica que participe activamente en la logística o actividades de producción o de comercio internacional, prestación de servicios, actividades complementarias.
- Tener antecedentes comerciales y legales sea en Costa Rica o en el comercio exterior, que acrediten la honestidad y rectitud personal y comercial de las personas naturales y jurídicas; asimismo, no debe tener antecedentes criminales o considerado por las autoridades como persona sospechosa o de dudosa reputación legal o criminal.

Por otro lado, el sitio web de BASC en Costa Rica, también señala que “la empresa debe presentar una solicitud de admisión dirigida a la Dirección Ejecutiva y diligenciar totalmente el

Formato de Inscripción y Auto Evaluación sobre Protección Empresarial, los cuales deben acompañarse con los siguientes documentos:”

- Escritura de constitución de la sociedad.
- Certificación de personería jurídica vigente, indicando los miembros de Junta Directiva actual.
- Fotocopia cédula jurídica (ampliada).
- Declaración jurada debidamente autenticada por un abogado, indicando que no ha existido ningún [sic] proceso legal en contra de la empresa, sus directivos o socios por actividades ilegales tanto de carácter nacional como internacional.
- Certificación notarial de la participación en acciones.
- Fotocopia cédula de identidad del Representante Legal (ampliada).
- Certificación de verificación de antecedentes u “Hoja Delincuencia” de sus accionistas, miembros de Junta Directiva, Gerente General y Representantes Legales.
- Tres cartas de recomendación de empresas clientes.
- Fotocopia de la licencia de funcionamiento o permiso de operación para la(s) actividad(es) de la empresa.
- Fotocopia de la boleta depósito a favor de Asoc. Alianza Empresarial para el Comercio Seguro – BASC Costa Rica correspondiente al pago por el trámite de inscripción.

Además, para continuar con el proceso de afiliación BASC Costa Rica menciona que:

- Una vez recibidos los documentos, BASC realiza una verificación documental a los antecedentes de la organización. Esta verificación se realiza con las autoridades locales e internacionales, así como solicitar referencias a otros capítulos BASC en el mundo.
- La Junta Directiva revisa los resultados de la verificación de datos y procede aprobar mediante votación la solicitud de la afiliación y se registra en la respectiva acta de Junta Directiva.
- La Asociación no tiene obligación de explicar o dar cuenta de sus decisiones de No-Conformidad o desaprobación de las solicitudes de admisión.

- Una vez aprobada la solicitud por parte de la Junta Directiva, se envía a la empresa solicitante la notificación de aceptación del ingreso a BASC.
- Posteriormente se coordinará la realización de la auditoria de certificación al Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- La empresa interesada deberá cancelar con anterioridad el valor correspondiente al estudio de afiliación.

Beneficios

La aceleración de la inseguridad en todos los procesos de la cadena logística de las exportaciones e importaciones, conduce a las organizaciones a implementar controles y medidas de seguridad en la operación de la organización, con el fin de garantizar una gestión exitosa de las transacciones de comercio internacional y demostrar a los actores de la cadena logística que la empresa realiza un trabajo constante por evidenciar que su actividad es libre de actos ilícitos.

Dado lo anterior, Margarita Rosa García Pérez (2018) desarrolló una tesis, la cual se titula “¿Qué beneficios trae la Certificación Business Alliance for Secure Commerce (BASC) en el contexto del Narcotráfico Colombiano?”, en la Universidad Militar Nueva Granada, en la cual indica que “El programa de seguridad que ofrece BASC permite ofrecer y proteger cada proceso de la organización...” (p.16). Así mismo, el adquirir la Certificación BASC no solo genera confianza y credibilidad en los procesos de la empresa; sino que también se desencadenan diversos beneficios que pueden gozar las organizaciones certificadas.

Los documentos explicativos compartidos por la organización BASC en Costa Rica mencionan y explican los beneficios que se obtienen al adquirir la certificación, de los cuales se destacan:

- Más oportunidades de hacer negocios. El adecuado control y gestión de seguridad en todos los procesos de su organización, aumenta la credibilidad de los clientes, alcanza una mayor fidelización de estos, aumentando las oportunidades de negocio; brindándole una ventaja competitiva frente a otros negocios del mercado.

- Mayor control de la organización. La implementación de la Norma BASC permitirá realizar entre otros aspectos, un adecuado control de la cadena de suministro, que marcará la diferencia de cómo mejorar la seguridad en las operaciones de comercio internacional.
- Disminución de Riesgos. Mediante la adecuada identificación de los riesgos requerida por la norma BASC, permite establecer las medidas preventivas correspondientes para gestionarlos o eliminarlos, adaptando y alineando los controles en todas las áreas de la empresa. Una adecuada gestión de los riesgos mejora la protección de los activos, la visibilidad y control del inventario y por ende el éxito de su negocio.
- Certificación Internacional. La aplicación de la norma en Control y Seguridad BASC hace que su empresa obtenga un reconocimiento internacional y proporciona el impulso que su organización necesita para generar nuevos negocios.
- Pertener a un selecto grupo de empresas comprometidas con la seguridad. Mediante la obtención de la certificación BASC transmite a sus clientes, proveedores y otros grupos de interés que la seguridad es una de las prioridades de su empresa.
- Generar cultura de seguridad en la organización. La implementación adecuada del Sistema de Gestión involucra a toda la organización incluyendo accionistas, propietarios, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades y público en general de que la organización cumple con requisitos de seguridad.
- Apoyo y reconocimiento de autoridades. Mediante la certificación BASC las autoridades verán que la empresa es una organización responsable y que colabora con la seguridad del país.
- Capacitaciones de bajo costo. Debido a que BASC es una Asociación Empresarial sin fines de lucro, y con la única intención de colaborar en la formación adecuada y eficiente del personal de las empresas, el precio de las mismas es para cubrir los costos de la organización.
- Inclusión en la base de datos de la organización mundial. Las empresas certificadas BASC son incluidas en una base de datos de la organización

mundial BASC, a la cual tienen acceso autoridades, organizaciones y comercio internacional.

- Disminución primas de seguro. Reducción pólizas de seguro como resultado y reducción robos y la materialización de riesgos que generan pérdidas e incertidumbre a las compañías aseguradoras.
- Menos revisiones de autoridades. Por medio de la certificación BASC, se ejerce mayor control y registro de las actividades dentro de la cadena de suministros, cumplimiento adecuadamente con los trámites requeridos, por lo que al verificar las autoridades que la empresa siempre cumple con todos los requisitos, adquiere el nivel de confianza suficiente para reducir la cantidad de revisiones y la agilización de trámites.
- Acceso a nuevos mercados. El hecho de que la empresa demuestre que tiene implementado el sistema de gestión BASC alcanza mayor confianza para participar en nuevos mercados, logrando que los promotores y gestores de negocio adquieran mayor credibilidad de la empresa y recomienden a clientes potenciales.
- Reducción en penalizaciones. Disminución en multas y penalizaciones, y la pérdida de confianza de sus clientes y autoridades. Mediante la trazabilidad y el control de las operaciones ejercido por medio del sistema de gestión BASC, las empresas pueden colaborar y demostrar a las autoridades y clientes que tienen implementados procedimientos de seguridad en todos sus desarrollos, generando un mayor nivel de confiabilidad y credibilidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación “es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p.4). El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado que permite estudiar un problema, así mismo el enfoque cualitativo, como en este caso, se basa en un método indagatorio o exploratorio para elaborar las preguntas e hipótesis pertinentes acerca del tema de desarrollo.

Debido a esto, se desarrollará la recolección y análisis de datos para afinar y dar respuesta a las interrogantes que surgen en la investigación. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cualitativo “se guía por áreas o temas significativos de investigación” (p.7). En ese sentido, se pretende realizar una recolección de datos, con la ejecución de entrevistas a expertos, así como la obtención de información oportuna de diferentes libros y autores conocedores de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de Normas y Estándares BASC en el año 2018.

EL objetivo de la investigación cualitativa es proporcionar el estudio de las experiencias vividas por los sujetos, de lo que dicen y de la perspectiva que adoptan del fenómeno que los rodea. Dicho de otra manera, “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (Hernández et al., 2014, p.358).

Método de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se propone un paradigma naturista, con el fin de comprender e interpretar las experiencias y perspectivas de los participantes; ya que se busca dar respuesta a las interrogantes planteadas sin manipular la información y así entender la razón del comportamiento de los participantes respecto de un fenómeno.

Hernández et al. (2014) indica que en las investigaciones cualitativas “hay una variedad de concepciones o marcos de interpretación, que guardan un común denominador: todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos...” (p.9), por lo que es responsabilidad del investigador comprender el contexto de los datos e información obtenida.

El diseño que se utilizará en la investigación es el de acción etnográfica; ya que se pretende el estudio de las opiniones en relación con la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística, a través de la certificación BASC. Caines (2010) y Álvarez-Gayou (2003), citados por Hernández et al. (2014), consideran que el propósito de la investigación etnográfica es el siguiente:

Describir y analizar lo que las personas de un sitio, estrato o contexto determinado hacen usualmente (se analiza a los participantes en “acción”), así como los significados que le dan a ese comportamiento realizado en circunstancias comunes o especiales, y finalmente, presenta los resultados de manera que se resalten las regularidades que implica un proceso cultural (p.482).

Fuentes de Información de la Investigación

Muestra

Para la presente investigación se realiza la elección de la población con base en el conocimiento indispensable que permita indagar acerca de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de Normas y Estándares BASC en el año 2018. Según lo expresa Lepkowski (2008b), citado por Hernández et al. (2014), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Dado lo anterior, en primera instancia se abordará a la organización BASC en Costa Rica; dado que la certificación de dicho ente, en materia de seguridad en la cadena logística del

comercio internacional, es objeto de estudio en el desarrollo de esta investigación. Así mismo, a diversas empresas exportadoras certificadas BASC, tales como: B&C Exportadores del Valle de Ujarrás, S.A. (exportador de hortalizas y tubérculos), Hacienda Ojo de Agua, S.A. (exportador de piña), Proquinal Costa Rica, S.A. (exportador de vinil), entre otro grupo de exportadores y actores de la cadena logística los cuales cuenten con la certificación o han presenciado el impacto de estas normas y estándares de seguridad.

La muestra se define como un subgrupo procedente de una población, por lo que dicha muestra se obtendrá de las organizaciones mencionadas anteriormente ya que según explica Hernández et al. (2014), “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Además, la muestra utilizada en esta investigación es la tipo no probabilística, debido a que según lo expresa Hernández et al. (2014), esta muestra es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad; sino de las características de la investigación” (p.176). Por otra parte, la selección de la muestra será por conveniencia, esto con el fin de analizar todos los elementos de la población seleccionada que aporten información necesaria.

Tabla 1: Muestra de la Población

Entrevistado	Empresa / Institución	¿Por qué?
Entrevistado 1	BASC Costa Rica	Representante de la organización BASC en Costa Rica
Entrevistado 2	B&C Exportadores del Valle de Ujarrás, S.A.	Exportador de Hortalizas y Tubérculos - Certificado BASC
Entrevistado 3	Hacienda Ojo de Agua, S.A.	Exportador de Piña - Certificado BASC
Entrevistado 4	Proquinal Costa Rica, S.A.	Exportador de Vinil - Certificado BASC
Entrevistado 5	Upala Agrícola, S.A.	Exportador de Piña - Certificado BASC
Entrevistado 6	Beneficios Volcafé Costa Rica, S.A.	Exportador de Café - Certificado BASC

Entrevistado 7	K-Nueve Garro & Sánchez, S.A.	Empresa de Seguridad - Certificada BASC
Entrevistado 8	3M de Costa Rica S.A.	Empresa del sector exportador
Entrevistado 9	CMA CGM Costa Rica S.A.	Agente de Carga Marítimo . Conoce las Normas y Estándares BASC

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación, San José 2018

Fuentes de información

Las fuentes de información consisten en todos los recursos que contengan datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Como parte del proceso de investigación, deben seleccionarse fuentes de información adecuadas, que den soporte a los temas abordados en la investigación, con el fin de tener un panorama claro sobre las respuestas correspondientes a las interrogantes planteadas, así como realizar un análisis de la información recolectada, de modo que, para que el proceso de recolección de datos sea eficaz, para efectos de la presente investigación se tomarán en cuenta dos tipos de fuentes, según el nivel de información que proporcionan y que serán explicadas a continuación.

Fuentes primarias.

En relación con el proceso de búsqueda de la información, la presente investigación se basará en fuentes primarias; dado que se realizarán entrevistas a funcionarios de la organización BASC en Costa Rica, B&C Exportadores del Valle de Ujarrás, S.A., Hacienda Ojo de Agua, S.A. y demás empresas del sector exportador; con el fin de obtener los datos necesarios para el desarrollo del estudio y además conocer su criterio acerca de la implementación de medidas de seguridad en la cadena Logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de normas y estándares BASC.

De acuerdo con Torres (2015), citado por Esquivel (2018): “las fuentes primarias son aquellas que se obtienen de la información directa de los entrevistados, además se expresan opiniones y conocimientos acerca del tema de investigación (p.34).

Fuentes secundarias.

Respecto de las fuentes secundarias, son utilizados textos de libros, tesis, páginas web, entre otros; los cuales contengan información acerca de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses. Con los datos obtenidos de las fuentes secundarias, se realizará un análisis con base en la información recopilada sobre las fuentes primarias que permita el logro de los objetivos de estudio.

Según Hernández et al. (2014), citado por Esquivel (2018): “las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular, tales como libros, páginas web, entre otras” (p.35).

Unidades de Análisis

Riesgos

Desde el punto de vista empresarial, los riesgos corresponden a eventos inesperados que pueden interrumpir e impactar sobre las actividades y procesos de la cadena logística. Poder identificar o determinar los riesgos presentes en las operaciones logísticas es un aspecto clave para las empresas; ya que estas son vulnerables en todo momento a los riesgos de seguridad, riesgos operativos, riesgos humanos y riesgos de procesos, entre otros.

Es importante destacar que la gestión del riesgo en la cadena logística se constituye como la gestión de los riesgos a través de la implementación de medidas de seguridad que buscan reducir la vulnerabilidad de las empresas de que sucedan actos delictivos en los procesos de exportación en Costa Rica.

Debido a esto, iniciativas como BASC pretenden ayudar a los empresarios de este sector, mediante la identificación de los riesgos en la red logística y la implementación de estrategias de seguridad según las normas y estándares de la organización, enfocadas en generar una cultura de seguridad a través de la cadena logística.

Beneficios

El programa BASC es el reflejo del compromiso de los empresarios hacia el fortalecimiento del comercio internacional de una manera ágil y segura. Dentro de la certificación BASC, existen varios beneficios que pueden obtener las empresas que se convierten en miembros de la organización y se consolidan como empresas certificadas, por lo que considerando las necesidades del comercio internacional en materia de seguridad, es pertinente analizar y describir los beneficios que obtienen las empresas exportadoras de Costa Rica con dicha certificación.

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento utilizado para generar los datos necesarios que permitan alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Este instrumento consiste en un conjunto de preguntas y otras indicaciones que le permiten al investigador estandarizar e integrar los datos recopilados para el desarrollo de la investigación. Por esta razón, el cuestionario será utilizado en la presente investigación para obtener la información necesaria sobre las medidas de seguridad implementadas en la cadena logística de las exportaciones costarricenses. De acuerdo con Chasteauneuf (2009), citado por Hernández et al. (2014): “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

Entrevista

La entrevista, como una de las técnicas fundamentales de la investigación cualitativa, permite recopilar información detallada en vista de lo que el entrevistado comparta al investigador acerca de un tema específico. Según Hernández et al. (2014), “pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias; emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera” (p.407). Por tanto, se procura la realización de entrevistas para recopilar la información necesaria que facilite dar respuesta a los objetivos planteados en el proyecto de investigación.

Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

En el análisis de los datos cualitativos, Hernández et al. (2014) expresan que la recolección y el análisis de la información es un proceso que ocurre en paralelo y que dicho análisis no es uniforme; ya que cada estudio requiere un esquema peculiar (p.418). Debido a esto, los investigadores podrán adoptar o no la información recogida para establecer relaciones, interpretar los datos y extraer conclusiones de acuerdo con el objetivo del estudio.

Por otro lado, Hernández et al. (2014) indican que, el análisis cualitativo se basa en propósitos como la exploración de los datos, los cuales se organizan en unidades y categorías que se extraen de los puntos de vista de los entrevistados; la descripción de los conceptos y categorías con base en las experiencias de los participantes, a fin de otorgarles un sentido para su interpretación y explicación en función del planteamiento del problema; comprender el contexto que rodea los datos y reconstruir las historias, realizar una vinculación de los resultados obtenidos con el conocimiento disponible y finalmente generar un teoría que sustente la información encontrada (p.418).

En la presente investigación, para el desarrollo de las entrevistas se realizó el siguiente procedimiento: se contactó e indicó a los entrevistados el motivo de la investigación por realizar. Además, se acordó fecha y hora para ejecutar la entrevista de forma personal; por cuestiones de disponibilidad de tiempo, a algunos se les realizó la entrevista por medio de llamada telefónica. Seguidamente, previo a plantear el cuestionario al entrevistado, el investigador solicita la autorización de grabación para una mayor comprensión respecto de las respuestas emitidas por el entrevistado, a fin de realizar un mejor análisis en el momento de redactarlas en el estudio. Finalmente, una vez concluida la entrevista, el investigador agradece el tiempo otorgado.

Con base en las respuestas emitidas por los entrevistados, se procede a establecer las categorías de análisis de acuerdo con el modelo metodológico para el análisis de los datos de esta investigación. Además, para poder llevar a cabo una comparación de la información obtenida de las fuentes primarias y secundarias, se realiza la descripción de las categorías en donde la

definición se ajusta al tema de estudio, permitiendo que de ambas se deriven las conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se pretende analizar los resultados obtenidos acerca de las entrevistas aplicadas a la muestra seleccionada para el desarrollo del estudio. Por lo tanto, se procede con el análisis de la siguiente manera: en primera instancia, se detalla en una tabla las categorías de cada unidad de análisis, mismas que se obtienen de los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación. Además, en la segunda parte del análisis, se realizó la descripción y el estudio correspondiente a cada categoría, con el fin de efectuar una comparación entre los datos obtenidos de los entrevistados y la teoría plasmada en el marco teórico. Finalmente, se procede con una interpretación de los resultados obtenidos con el propósito de dar respuesta al problema de investigación.

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, las unidades de análisis se obtienen de los objetivos específicos propuestos en el capítulo introductorio de la investigación. Por esta razón, la primera unidad de análisis hace referencia a los diversos riesgos que atentan en contra de las operaciones de comercio internacional y las implicaciones de estos en la cadena logística de las exportaciones costarricenses. En relación con la segunda unidad, la misma se enfoca en los beneficios de los que gozan las organizaciones al adquirir la certificación BASC.

Por otra parte, para elaborar las preguntas del cuestionario aplicado a los entrevistados se utilizan las unidades de análisis como base para recolectar datos que refuercen el desarrollo de la investigación. Las categorías listadas en la tabla 2 se obtuvieron de las respuestas de los informantes. Con dichas categorías se realiza una comparación entre la teoría sobre la seguridad en las transacciones de comercio internacional y las opiniones de diversas empresas que tienen conocimiento o cuentan con programas de seguridad.

Tabla 2: Unidades y Categorías de Análisis

Unidad	Categorías
Riesgos	1. Minimización de riesgos 2. Vulnerabilidad al riesgo 3. Tipos de riesgos 4. Políticas de riesgos

	<ul style="list-style-type: none"> 5. Imagen país 6. Sistema de gestión de riesgos 7. Revisión de las unidades de carga
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> 1. Confianza de los clientes 2. Asociados de negocio 3. Cultura de seguridad 4. Reconocimiento internacional 5. Beneficios 6. Valor agregado 7. Capacitaciones

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación, San José 2018

Unidad de Análisis 1: Riesgos

En primera instancia, la unidad de análisis uno hace referencia a los diversos riesgos que impactan significativamente la cadena logística y además cómo actúan las empresas para reducir los riesgos a través de la implementación de sistemas y políticas de gestión de riesgos.

Dicho lo anterior, a continuación se detallan las categorías mencionadas por los entrevistados acerca de la primera unidad de análisis:

1. Minimización de riesgos
2. Vulnerabilidad al riesgo
3. Tipos de riesgo
4. Políticas de riesgo
5. Imagen país
6. Sistema de gestión de riesgos
7. Revisión de las unidades de carga

Así mismo, para cada una de las categorías mencionadas se realizará una descripción de las respuestas brindadas por los entrevistados, con el fin de comparar, analizar y acoplar las respuestas con la teoría desarrollada en la presente investigación.

Categoría 1: Minimización de riesgos

Descripción

De acuerdo con la muestra seleccionada, se presenta la primera categoría con el propósito de revelar las respuestas de los entrevistados acerca de la reducción o minimización de los riesgos, por lo tanto se detalla lo siguiente:

“Desde la empresa, la reducción significativa de riesgos indeseados por la empresa, que esos riesgos cuando se materializan, cuando ocurren esos riesgos van a impactar a la empresa gravemente, dependiendo del riesgo y de la frecuencia podría ser un impacto que lo pueda soportar la empresa, pero que si se presenta frecuentemente le va a traer consecuencias graves o que en el caso de una contaminación con sustancias ilícitas con solo un evento podría traer la consecuencia más grave a la empresa que podría ser el cierre o hasta cárcel para los representantes legales, entonces al implementar medidas de seguridad a través de sistemas de gestión, gestionamos los riesgos para mitigar esas situaciones” (Entrevistado 1).

“Custodiaríamos tener un comercio mucho más seguro y eficiente, velando porque nuestras exportaciones sean mucho más seguras minimizando el riesgo de que nos veamos envueltos en crímenes con actos ilícitos” (Entrevistado 2).

Análisis

En cuanto a la minimización de los riesgos en las operaciones de comercio internacional, es necesario comprender el trasfondo de lo mencionado por los entrevistados; ya que para estos la mitigación de riesgos tiene una relación directa con la implementación de medidas de seguridad a lo largo de la cadena logística, logrando con esto mayor confianza y reconocimiento para las empresas y el país.

Sin embargo, es importante recalcar que precisamente se habla de una mitigación, de una reducción de los riesgos y no de una eliminación total de estos. Las empresas deben ser conscientes de que aunque trabajen en la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística, no quedan exentas de verse afectadas en algún momento por dichos riesgos. Es imprescindible que las organizaciones desarrollen e implementen estrategias enfocadas en la prevención y reducción de los riesgos, con el fin de minimizar los efectos de estos y es que como se ha dicho anteriormente, los riesgos son eventos inesperados que ocurren por factores ajenos a la empresa y que son difíciles de controlar.

Según Breccia (2012), en un artículo publicado en el sitio web del periódico El Capital Financiero.com, el cual se titula “Logística: Gestión del riesgo operativo”, indica que la mitigación del riesgo es una etapa en la que la empresa debe preparar un plan de acción para evitar que determinado riesgo ocurra, así mismo se debe desarrollar un plan contingencia para moderar las consecuencias mediatas e inmediatas del mismo (párr.6).

Categoría 2: Vulnerabilidad al riesgo

Descripción

En la categoría 2 de la unidad de análisis, se presenta lo indicado por los entrevistados sobre la vulnerabilidad de la cadena logística, de las empresas exportadoras, al verse afectada por los diversos riesgos presentes en las transacciones de comercio internacional:

“Definitivamente la cadena logística de las empresas exportadoras es la más vulnerable al riesgo; ya que en el momento que el producto sale de las instalaciones del exportador es donde regularmente la cantidad de control es baja” (Entrevistado 1).

“En realidad todos los involucrados de la cadena logística nos vemos igualmente vulnerables a sufrir algún riesgo, sin embargo es claro que en caso de presentarse alguna situación, los más perjudicados seremos los exportadores” (Entrevistado 2).

“En lo personal considero que no es así, en todas las fases hay riesgo, en las actividades agropecuarias hay muchas personas que tienen acceso a los sitios de producción provocando estos riesgos al producto antes de ser cosechado y empacado” (Entrevistado 3).

“Sí, la cadena logística de las empresas exportadoras es la más vulnerable al riesgo” (Entrevistado 4).

“Personalmente considero que el sector de transportes es de los más afectados en cuanto al riesgo” (Entrevistado 5).

“Definitivamente, las empresas exportadoras son las más expuestas” (Entrevistado 6).

“Considero que toda empresa posee riesgos, claramente la exportadora es una de las más vulnerables; ya que posee muchos asociados de negocio con los que interactúa y no posee control absoluto de toda su cadena logística” (Entrevistado 7).

“Sí lo considero, solo que se separa desde el momento que salen las mercancías desde su fábrica” (Entrevistado 8).

“En el comercio internacional todos los actores se perjudican al existir riesgo, no obstante el exportador, en su papel de vendedor, tiende a enfrentar inicialmente mayores desafíos...” (Entrevistado 9).

Análisis

Los entrevistados destacan que efectivamente la cadena logística de las empresas exportadoras es de las más propensas o vulnerables a los riesgos presentes en las actividades de comercio internacional. Se debe agregar que, los entrevistados también coinciden en que la mayor vulnerabilidad al riesgo está presente cuando las mercancías abandonan las instalaciones

del exportador; ya que este último no posee un control absoluto de toda la cadena. Así mismo, tal y como se mencionó en el marco teórico del presente estudio, Pérez (2013) indica que:

Las cadenas de exportación son las más vulnerables al riesgo, debido a la multiplicidad de actores públicos y privados que intervienen en los procesos, el análisis de seguridad no debe quedarse únicamente en los tramos marítimos, sino extenderse a toda la cadena logística incluyendo los tramos terrestres nacionales o subregionales, pues una cadena es tan segura como lo es su eslabón más débil (p.11).

Evidentemente los entrevistados son conscientes de que tanto los exportadores como todos los demás actores de la cadena también se ven afectados por diversas irregularidades a lo largo del proceso. En efecto, se podría asociar la afectación de estas irregularidades a la falta de una cultura de seguridad en la organización, que contribuya a la reducción significativa de los riesgos y de todos los eventos inesperados que se desencadenan de estos y es que tales vulnerabilidades también son el reflejo de la poca alianza entre los exportadores y todos los otros actores de la cadena logística; ya que si estos trabajaran de una manera más integral se podría combatir mucho más esas causas y/o variables claves que los exponen a interrupciones de gran impacto en el proceso.

Categoría 3: Tipos de riesgos

Descripción

En la presente categoría se mencionan los diferentes tipos de riesgos que, según los entrevistados, pueden presentarse en la cadena logística de las exportaciones costarricenses, a continuación se detallan:

“Todos los riesgos posibles, podemos señalar tanto robos, asaltos, podemos señalar también las conspiraciones internas, la fuga de información, hasta incluyendo el tema de

narcotráfico. Algo que no es muy común que se mencione es el tema del terrorismo, pero estamos expuestos a ese riesgo...” (Entrevistado 1).

“Contaminación del material de empaque durante el almacenamiento, contaminación del contenedor proveniente de la naviera, contaminación del contenedor durante el traslado al puerto, contaminación de la carga en el predio, contaminación del contenedor en el barco, contaminación del equipo en el puerto de destino hacia la planta del cliente” (Entrevistado 2).

“Robos, alteración del producto, contaminación de las cargas, personas mal intencionadas, redes de narcotráfico, problemas sociales donde es fácil el soborno a las personas, salarios poco competitivos donde existe vulnerabilidad de la población a caer en redes de narcotraficantes, malos o deficientes controles internos en los puntos de recibo, empaque y carga de fruta, etc.” (Entrevistado 3).

“El tráfico internacional de drogas” (Entrevistado 5).

“El narcotráfico y el robo” (Entrevistado 6).

“El mayor de los riesgos al cual estamos expuestos todos es a la contaminación de nuestro producto independiente de cuál sea” (Entrevistado 7).

“Tráfico de drogas, tráfico de personas, mercancías mal manifestadas” (Entrevistado 8).

“La narco ruta para mí es un creciente problema en la cadena logística, la cual influye como un creciente gasto para las empresas exportadoras. La inseguridad de la carga, en este caso, la criminalidad, también juega un rol fundamental en amenazas propensas hacia el exportador costarricense” (Entrevistado 9).

Análisis

Según el panorama mencionado por los entrevistados, en cuanto a los diversos riesgos que atentan en contra de la cadena logística, es evidente que se trata de riesgos que no solo afectan a los empresarios exportadores; sino que también afecta el comercio exterior del país; ya que de acuerdo con el sitio web de la organización BASC en Costa Rica, se explica que:

Ante estas circunstancias, los perjudicados inmediatos son los exportadores debido a que cuando se descubre una carga contaminada son cuestionados comercialmente por sus compradores en el extranjero, y son los primeros en ser involucrados en investigaciones policiales y judiciales, dañando de esta manera su imagen, y por ende la comercialización de sus productos en el extranjero.

Además, es importante recalcar que de los mayores riesgos que destacan los entrevistados se pueden mencionar los siguientes: los robos, el narcotráfico y la contaminación tanto de cargas como de contenedores. Por otra parte, tampoco pueden dejarse de lado problemáticas como la del terrorismo; ya que tal y como lo indica el entrevistado 1, son situaciones poco comunes en el país, pero que de igual forma estamos expuestos a ese riesgo y por lo tanto se debe trabajar más en la implementación de controles de seguridad en la cadena logística.

Categoría 4: Políticas de riesgo

Descripción

De acuerdo con los entrevistados, la cuarta categoría de la unidad 1 del análisis hace referencia a la implementación de políticas de riesgo por parte de las empresas exportadoras. Por esta razón, algunos de los entrevistados indicaron lo siguiente:

“Definitivamente sí, las empresas deben establecer políticas, lineamientos que comuniquen al colaborador cuál es la línea, cuál es el pensamiento que debemos tener, hacia dónde tenemos que optar...” (Entrevistado 1).

“Claro que sí. Esto es una herramienta fundamental para establecer medidas de control que ayuden a minimizar los riesgos de la carga” (Entrevistado 3).

“Sin duda alguna” (Entrevistado 4).

“Las políticas son guías para orientar los lineamientos generales de una organización. Las políticas son criterios de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, por lo cual sí considero que son imprescindibles” (Entrevistado 6).

“En estos tiempos es necesario tener presente y claro cada uno de nuestros riesgos, tanto es así que hay muchos métodos y normas que nos ayudan a fortalecer nuestra cadena de logística por completo, ejemplos de estos C-TPAD, ISO, BASC, OHSAS” (Entrevistado 7).

“Definitivamente sí, es una inversión no es un gasto, y esa inversión le va a dar valor agregado a la misma” (Entrevistado 8).

“Por supuesto, al tener políticas que fortalezcan la mitigación de riesgos, permitiría a las empresas posicionarse en el mercado internacional como un competidor diferenciado y capaz de ponerse a la altura de los estándares internacionales” (Entrevistado 9).

Análisis

Con el objetivo de realizar una búsqueda constante de herramientas que les permita a los exportadores identificar los riesgos, se hace necesaria la implementación de políticas de riesgos; ya que con esto las organizaciones podrían minimizar la posibilidad de que las cargas sufran algún daño al desarrollar y poner en práctica estrategias para identificar y minimizar el impacto de los mismos. Sin embargo, para que la empresa logre lo mencionado, debe establecer objetivos

enfocados en acciones de mitigación de riesgos según la naturaleza y volumen de los negocios de la organización.

De acuerdo con Breccia (2012), en un artículo publicado en el sitio web del periódico El Capital Financiero.com, revela lo siguiente:

La Administración de Riesgos es la cultura, metodología, conjunto de procesos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan en una organización para identificar, medir, monitorear, controlar, informar y relevar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la misma; a efectos de minimizar pérdidas y maximizar el valor percibido por sus clientes (párr.1).

Acorde con lo anterior, al establecer políticas de riesgos se logra que los colaboradores de la empresa tengan los suficientes conocimientos para identificar los riesgos y así estar claros sobre la línea de trabajo a la que se apega la organización. Por esta razón, es imprescindible que dichas políticas orienten a los colaboradores a identificar correctamente, a valorar y clasificar los riesgos que se puedan presentar, además que contribuyan en el desarrollo y la ejecución de un plan de acción para tales escenarios.

Categoría 5: Imagen país

Descripción

Según algunos de los entrevistados, se menciona la imagen país como quinta categoría de la unidad 1 del análisis. Por lo tanto, a continuación se presentan algunas de las opiniones dadas por los mismos:

“Cuando en una exportación aparece una noticia de un contenedor de carga de piña, de productos agrícolas, de dispositivos médicos desde Costa Rica y aparece en España, en Holanda, en Estados Unidos contaminada con alguna sustancia ilícita, quien sufre eso no es solamente la empresa implicada es que es todos y cada uno de los empresarios

indistintamente del gremio, porque yo podría decir: a si es la piña, que pecado con los agroindustriales, en realidad no porque somos todos los que exportamos desde Costa Rica los que vamos a sufrir eso, es la imagen país. Entonces casi que viéndolo desde el tema marca país, muy bien implementamos elementos marca país y todo esto, pero también debemos pensar en seguridad porque si no la imagen es la que afecta y afecta a todos, afecta la economía en general” (Entrevistado 1).

“Es evidente que, en caso de presentarse una situación inoportuna en la cadena logística, los más perjudicados seremos los exportadores y es importante aclarar que la afectación no es solo de la empresa sino del país como tal” (Entrevistado 2).

“En efecto, la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses impacta en tener una mejor imagen internacional” (Entrevistado 4).

“Al existir una mala tendencia de exportación, es en parte crítico ya que como sector puede llegar a ser perjudicado o incluso perjudicar la economía entera del país si no existe un control oportuno de los riesgos” (Entrevistado 9).

Análisis

Antes de realizar el análisis de la presente categoría, se considera necesario plasmar el concepto de marca país según la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER). Por lo tanto, de acuerdo con el sitio web de la promotora, se explica lo siguiente:

A partir de setiembre del año 2013, Costa Rica cuenta con una marca país: esencial COSTA RICA. Esta marca país fue concebida como una herramienta de posicionamiento, diferenciación y competitividad de Costa Rica para impulsar las exportaciones, atraer inversionistas y promover el turismo.

Con el texto anterior se pretende hacer énfasis en cómo se utiliza la marca país como una herramienta de impulso para las exportaciones. Sin embargo, es importante recalcar que aunque se cuenta con la marca país y se realizan esfuerzos constantes para incentivar las exportaciones de Costa Rica, actualmente la imagen y la economía del país se están viendo perjudicadas gravemente, ya que de acuerdo con los entrevistados, por quedar en evidencia cargas contaminadas no se ve afectado únicamente el empresario dueño de la carga; sino que tal afectación se visualiza como una problemática del país en general.

Por otra parte, se estima que al implementar los empresarios medidas y/o programas de seguridad, se lograría una reducción significativa de los riesgos provocando un impacto positivo en la imagen del país. Por ejemplo, al trabajar en la implementación de escáneres para la revisión oportuna de las unidades de carga (contenedores), se obtendría una disminución importante en el porcentaje de contenedores que salen del territorio nacional con cargas contaminadas, garantizando con esto la imagen del país.

Categoría 6: Sistema de gestión de riesgos

Descripción

En la presente categoría se hace referencia del posible impacto que podría representar un sistema de gestión de riesgos, por lo cual en la sexta categoría de la unidad 1 del análisis los entrevistados indican lo siguiente:

“Uno de los principales riesgos que se presentan en la cadena logística de las exportaciones es la falta de una cultura enfocada en Gestión de Riesgos” (Entrevistado 4).

“Es imprescindible para las empresas exportadoras contar con un sistema para poder identificar y gestionar los riesgos inherentes de su negocio” (Entrevistado 5).

“A mi opinión, de los procedimientos que más impactan la cadena logística de las exportaciones costarricenses, sería el procedimiento de análisis y gestión de riesgos” (Entrevistado 6).

“Una cultura de gestión de riesgos permite crear un perfil para la organización enfocado en manejar la adversidad y reaccionar de manera justa y pertinente.” (Entrevistado 9).

Análisis

Con el objetivo de minimizar los riesgos, previamente identificados, que pueden impactar la cadena logística de las exportaciones, se considera necesaria la implementación de un sistema de gestión de riesgos que le permita a la organización tratar como corresponde los riesgos que de una u otra forma pueden afectar la integridad de la carga y las actividades de comercio internacional en general.

Según los entrevistados, se reitera que definitivamente los sistemas de gestión de riesgos impactan significativamente la cadena logística, suministrándole a las empresas diversos métodos para realizar una adecuada identificación de los riesgos, tales como análisis de procesos, lluvia de ideas por parte de un grupo de trabajo, estrategias para combatir todos los posibles escenarios que podrían ocasionar daños a la empresa, talleres de trabajo, comparación de la situación con otros organismos y finalmente cuestionarios para recolectar información importante.

Así mismo, Hernán Mejía Delgado (2011), autor del libro “Gestión integral de riesgos y seguros para empresas de servicios, comercio e industria”, segunda edición, define la gestión del riesgo como “el proceso de planear, dirigir, organizar y controlar los recursos y actividades de una empresa, para reducir al mínimo, el efecto económico al ocurrir un riesgo, al menor costo posible” (p.48).

Categoría 7: Revisión de las unidades de carga

Descripción

De acuerdo con los entrevistados, se hace referencia a la revisión de las unidades de carga (contenedores), debido a esto en la séptima y última categoría del análisis 1 del estudio se presentan las siguientes respuestas:

“Como parte de los riesgos que se presentan en la cadena logística de las exportaciones se podría mencionar la poca revisión de los contenedores” (Entrevistado 1).

“La revisión detallada a la hora de que los contenedores ingresen a nuestra empresa, es muy importante que sepamos cómo defender y asegurar que nuestras cargas no fueron contaminadas en nuestra planta” (Entrevistado 2).

“Uno de los procedimientos de seguridad que más impactan la cadena logística es la revisión de unidades de carga (ingreso a las instalaciones)” (Entrevistado 3).

Análisis

La última categoría del análisis evidencia cómo los entrevistados coinciden en que se debe trabajar en el desarrollo e implementación de procedimientos y dispositivos de seguridad que reduzcan el riesgo de que los contenedores y sus cargas sean contaminadas debido a la poca revisión que se les realiza. Así mismo, tal y como lo menciona uno de los entrevistados, es crucial evidenciar y documentar que las unidades de carga no corren el riesgo de ser contaminadas en las instalaciones del exportador, pues resulta claro que no se puede controlar toda la cadena para evitar al máximo la contaminación de los contenedores, pero sí se puede garantizar la seguridad de estos al ingreso en las instalaciones.

En cuanto al tema sobre los dispositivos de seguridad utilizados en la cadena logística, en un artículo publicado por la Revista Summa (2017), la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO) insistió en que en la seguridad de las exportaciones debe plantearse la necesidad

que tiene el país en el modelo de implementación de dispositivos de escaneo de contenedores y procesamiento de imágenes; ya que esto es de gran importancia no solo para resguardar la seguridad de la cadena logística; sino también para garantizar la imagen del país en los destinos de exportación (párr.10).

Unidad de Análisis 2: Beneficios

La segunda unidad de análisis se refiere a los beneficios que disfrutaban las empresas al certificarse BASC y además se enfoca en el valor y la diferenciación que representa para los mercados internacionales contar con tal certificación. Para efectos de esta unidad, las respuestas de los entrevistados serán tomadas en cuenta y analizadas según corresponda.

Una vez descrito lo anterior, se procede a indicar las categorías mencionadas por los entrevistados, en relación con la segunda unidad en estudio:

1. Confianza de los clientes
2. Asociados de negocio
3. Cultura de seguridad
4. Reconocimiento internacional
5. Beneficios
6. Valor agregado
7. Capacitaciones

Categoría 1: Confianza de los clientes

Descripción

En la categoría uno de la unidad de análisis 2, se destacan la confianza y credibilidad que adquieren los clientes al conocer que las empresas exportadoras, con las que mantienen relaciones comerciales, se encuentran certificadas BASC. Por esta razón, a continuación se presentan las respuestas de los entrevistados:

“Hay empresas que nos han reportado, que cuando van a una feria o un país a buscar un nuevo cliente y a ofrecer sus productos, les han dicho: a mí me puede faltar lo que sea, pero que no me falte el certificado de BASC. En muchos otros casos, también se nos ha reportado que clientes condicionan la compra a que la empresa esté certificada” (Entrevistado 1).

“Al contar con la certificación, tendríamos una mayor credibilidad ante nuestros clientes y las entidades financieras, de que apostamos como exportadores a realizar las cosas de forma correcta” (Entrevistado 2).

“Brindar confianza y seguridad a los clientes, esto ayuda de manera importante a fortalecer las relaciones comerciales en el largo plazo” (Entrevistado 3).

“Tener mayor confianza en los importadores es el resultado de la implementación de medidas de seguridad mediante la certificación BASC” (Entrevistado 4).

“Mayor confianza por parte de los clientes” (Entrevistado 5).

“En mi experiencia como auditor interno certificado en la norma BASC, considero que el impacto en la implementación de la norma en nuestra cadena de logística fue y será siempre la más satisfactoria, creando un ambiente de seguridad y tranquilidad tanto para la empresa como para nuestros clientes que toman en cuenta el certificado BASC y que de acuerdo a esto deciden quién será su aliado de negocios” (Entrevistado 7).

Análisis

En definitiva, para aquellas empresas que deciden adquirir la certificación BASC el impacto es muy positivo ya que al tomar en cuenta lo indicado por los entrevistados, queda en evidencia que, en la mayoría de los casos, por ser una empresa exportadora que ha implementado programas de seguridad como el de BASC, se les facilitan las relaciones comerciales con los clientes, dado que para estos últimos es importante trabajar con exportadores que aseguren la integridad de la carga y de todo el proceso en general.

Así mismo, los textos explicativos de la organización BASC en Costa Rica hacen referencia al concepto de la confianza, indicando lo siguiente:

BASC es el único programa de seguridad en el mundo que promueve el concepto general de “la confianza” como la clave del éxito de un programa de operador confiable. Las empresas postulantes deben someterse primero a un estudio de su “integridad”, sustentado en la trayectoria, reputación, credibilidad, origen de capitales y otros elementos que de alguna manera pudieran ser subjetivos, pero que, en el contexto de promover una comunidad de empresas seguras para la facilitación del comercio, es absolutamente indispensable y único.

Esta diferencia hace que BASC sea la solución integral que permite demostrar la “confianza” de un participante en la cadena de suministros.

Dado lo anterior, la certificación BASC otorga a las empresas herramientas y/o soluciones en materia de seguridad, con el propósito de que los exportadores les ofrezcan a los clientes relaciones comerciales apegadas a buenas prácticas y con esto generar confianza en dichos clientes, como la clave para asegurar negocios a largo plazo.

Categoría 2: Asociados de negocio

Descripción

Para una gestión exitosa de las transacciones de comercio internacional, es necesaria la comunicación y sintonía de los asociados de negocio. Por eso, en la presente categoría se muestran las respuestas de los entrevistados:

“Algo importante a señalar es la gestión de los asociados de negocio, nosotros podríamos blindar la empresa a lo interno, pero es cuando la mercancía abandona nuestra instalación cuando se vuelve más vulnerable. Entonces debemos observar el tema de seguridad no

solamente a nivel interno, sino que también debemos verlo a nivel de cadena logística en general. Adicionalmente, al romperse la cadena por la parte más débil, es ahí donde debemos hacer esa gestión de los asociados de negocio e implementar buenas prácticas” (Entrevistado 1).

“La certificación BASC agrega mucho valor en las revisiones de los procesos de los asociados de negocio, donde ellos también deben mejorar sus controles internos para poder establecer relaciones comerciales con la empresa. Se tiene un mayor acercamiento a todos los socios comerciales y existe mucha ayuda mutua en la relación cliente-proveedor, esto enriquece y fortalece mucho las relaciones comerciales” (Entrevistado 3).

“El encadenamiento entre clientes y proveedores cierra muchos portillos indeseables” (Entrevistado 4).

“De los procedimientos de seguridad que más impactan la cadena logística de las exportaciones costarricenses se pueden mencionar la selección y evaluación de asociados de negocio y partes interesadas” (Entrevistado 6).

Análisis

De acuerdo con el glosario de términos de la World BASC Organization (2012), se puede definir un asociado de negocio como un “Cliente, proveedor o tercero vinculado a la cadena de suministro considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo con el modelo de gestión del riesgo de la organización.” (p.1).

El texto anterior revela un aspecto muy importante por considerar de la presente categoría y es que se trata del nivel de criticidad dado a cada actor de la cadena. Según los entrevistados, la correcta selección de los asociados de negocio es imprescindible, pues estos indican que aunque los empresarios exportadores trabajen en el desarrollo de controles internos e implementen medidas de seguridad en la operación, si sus asociados de negocio no comprenden el impacto de

su actuar a lo largo de la cadena, automáticamente se tendrá una afectación de las condiciones de seguridad de una organización.

Así mismo, los textos explicativos de la organización BASC en Costa Rica también indican que uno de los beneficios de la certificación se traduce en que “Sus asociados de negocio tanto a nivel nacional como internacional lo reconocerán como un socio confiable y comprometido, brindándole mejor posicionamiento y mayor oportunidad de negocios (esto significa mejorar la competitividad tanto a nivel de negocio o empresa como a nivel país).

Categoría 3: Cultura de seguridad

Descripción

En la presente categoría, los entrevistados indican que se debe impulsar una cultura de seguridad en los empresarios exportadores. Por esto, los mismos exponen lo siguiente:

“Cuando en la empresa se logra implementar una cultura de seguridad ya ni la dirección, ni los jefes, ni los gerentes son los que vienen a “predicarle” al resto de la compañía que debemos tener cuidado, que debemos pensar en seguridad, que debemos ser preventivos, sino que es ahora la cultura de la empresa, los colaboradores los que le tocan la puerta al jefe y le dicen: jefe me preocupa esta situación, acaba de identificar esto y por eso le propongo que actuemos de esta manera” (Entrevistado 1).

“La certificación BASC nos permite tener personal capacitado en una cultura de seguridad.” (Entrevistado 2).

“Crear a lo interno una cultura de seguridad, se percibe como parte de los principales beneficios de la certificación” (Entrevistado 4).

Análisis

La promoción de una cultura de seguridad a lo interno de una organización es uno de los principales objetivos del programa BASC. El desarrollo de este fenómeno, entre los colaboradores de la empresa, lograría que haya una identificación oportuna de los riesgos, así como una reducción importante de estos, con el fin de evitar que las actividades del comercio se vean involucradas en actos ilícitos.

Es importante mencionar que, según el sitio web de BASC Costa Rica, como organización tienen la misión de “Generar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministro, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional y sectores relacionados”. Por eso tal y como indican los entrevistados, al contar con la certificación y trabajar en una cultura de seguridad, se obtienen beneficios de muy buen impacto para la organización, de las cuales se pueden mencionar la eficiencia y la competitividad de la empresa.

Categoría 4: Reconocimiento internacional

Descripción

Según los entrevistados, en la categoría 4 de la unidad dos del análisis, se hace referencia al reconocimiento internacional que gozan las empresas certificadas BASC, pues los entrevistados indican lo siguiente:

“La certificación BASC nos permite tener un mayor reconocimiento internacional”
(Entrevistado 2).

“Sin duda alguna, la certificación de BASC cuenta con un gran prestigio a nivel internacional” (Entrevistado 4).

“La certificación BASC tiene mucho peso a nivel mundial, genera un reconocimiento a escala global como empresa operante segura para el comercio internacional” (Entrevistado 6).

“La certificación BASC a nivel mundial, posee un peso de envergadura ya que genera a sus asociados seguridad y confianza y esto se transfiere a las empresas internacionales que dan su voto de confianza a los procesos de BASC” (Entrevistado 7).

“En una escala del uno al diez, me parece que el reconocimiento puede ser de ocho a nueve; ya que se vería a la empresa con otros ojos” (Entrevistado 8).

“Evidentemente, la certificación BASC permite a las empresas demostrar ante los mercados internacionales que se encuentra a la altura del estándar y que tiene las bases, conocimientos y personal capacitado para gestionar riesgos y entregar el producto de la negociación intacta y con la calidad requerida” (Entrevistado 9).

Análisis

Para las empresas certificadas BASC, uno de los beneficios más significativos es el prestigio y reconocimiento internacional que adquieren. Así mismo, mediante la implementación de medidas de seguridad a través de este programa, los empresarios logran transmitir a sus asociados de negocio que, en definitiva son exportadores que se preocupan por garantizar la integridad y transparencia en los negocios.

Ana Camila Rivera Pita (2015) desarrolló una tesis la cual se titula “Ventajas de la certificación BASC para las empresas colombianas exportadoras en el comercio internacional” de la facultad de Relaciones Internacionales en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia, en la cual indica que uno de los beneficios de la certificación es “Resaltar la imagen corporativa de la empresa exportadora, dando prestigio ante la comunidad internacional, por la buena gestión, seriedad y transparencia en los procesos” (p.21).

El texto anterior ratifica que al contar con esta certificación, los exportadores se posicionan en los mercados internacionales como empresarios íntegros y confiables y es que es importante agregar que, según el sitio web de BASC Costa Rica, el programa de seguridad también demuestra el cumplimiento de requisitos de seguridad establecidos por diversos organismos internacionales, tales como El Marco de Estándares de la Organización Mundial de Aduanas (Operador Económico Confiable) implementado por la Unión Europea, así como también el programa C-TPAT de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EEUU (CBP), el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable de Costa Rica (PROFACC) de la Dirección General de Aduanas.

Categoría 5: Beneficios

Descripción

De acuerdo con la muestra seleccionada, la categoría 6 de la unidad en estudio se enfoca en los beneficios que consiguen las empresas al certificarse BASC. Por lo tanto, los entrevistados detallan lo siguiente:

“Mayor confianza y reconocimiento por parte de las autoridades, contar con una norma que agrupa las mejores prácticas internacionales, cursos de capacitación, contar con auditores internos mínimo una vez al año, etc.” (Entrevistado 1).

“Acceso a nuevos mercados, además tener la certeza de darle toda la trazabilidad a la carga para identificar cualquier falla en el proceso” (Entrevistado 3).

“Revisiones periódicas del sistema de gestión en seguridad” (Entrevistado 4).

“La ventaja competitiva que obtienen las empresas al tener la certificación BASC es importante y significativa, permite un crecimiento económico y el ingreso a diferentes mercados” (Entrevistado 6).

“Confianza en los puertos, aeropuertos y destinos finales; ya que dan por un hecho que su carga es segura y confiable” (Entrevistado 7).

“Prestigio, orden en procesos, disminución de costos y tiempos; ya que la trazabilidad puede ir más fluida, contactos estratégicos alrededor del mundo, constantes capacitaciones, etc.” (Entrevistado 8).

Análisis

La implementación del sistema de Gestión BASC trae diversos beneficios para los empresarios que deciden certificarse; ya que el fin de tales beneficios es impactar positivamente la organización y representar una mejora en diversos aspectos de la operación de la empresa en general. Según los entrevistados, de los beneficios más importantes se pueden mencionar: la confianza adquirida por las autoridades, las capacitaciones recibidas en materia de seguridad, la trazabilidad de la carga y el orden de los procesos.

Además, se debe agregar que el sitio web de la organización BASC Costa Rica indica lo siguiente: “El beneficio más significativo para una empresa certificada BASC, es el de formar parte de un prestigioso grupo de empresas reconocidas mundialmente porque se preocupan por establecer las medidas de seguridad necesarias en la cadena logística de las exportaciones e importaciones.” (párr.3). Debido a lo anterior, se puede afirmar que la certificación BASC es un programa que asegura la legitimidad en las transacciones de comercio internacional y que a la vez, esto desencadena una serie de beneficios importantes para las empresas.

Categoría 6: Valor agregado

Descripción

De acuerdo con los entrevistados, la sexta categoría de la unidades dos del análisis se enfoca en el valor agregado que representa la certificación BASC en las actividades de las empresas exportadoras. Por lo anterior, a continuación se presentan las respuestas de los entrevistados:

“Sí claro. Por ejemplo, las auditorías aportan valor agregado” (Entrevistado 1).

“Sí, en definitiva suma un valor agregado a las empresas exportadoras, nos volvemos más exigentes con transportistas, proveedores y con nuestro propio personal” (Entrevistado 2).

“En mi opinión, definitivamente que sí, contar con esta certificación es una forma de brindar confianza, seguridad y credibilidad en los negocios y a los clientes” (Entrevistado 3).

“Sin duda alguna, BASC cuenta con gran prestigio a nivel internacional” (Entrevistado 4).

“El valor agregado es tener un sistema de gestión basado en la organización BASC, que minimiza sus riesgos en seguridad y por tanto origina confianza dentro y fuera de la empresa” (Entrevistado 5).

“Por supuesto, definitivamente la certificación BASC se ha convertido en una herramienta para generarle ese plus a las empresas” (Entrevistado 6).

“No considero que podrían, es un sí que da un valor agregado a la empresa y los colaboradores están claros que trabajan en un ambiente seguro que tiene todos los riesgos identificados y que posee un plan de actuación para eventuales situaciones” (Entrevistado 7).

“Sí, valor agregado y diferenciación” (Entrevistado 8).

“Claro, al manejar certificaciones de este tipo, todos los actores de la cadena logística se suman para alcanzar estándares internacionales. Como empresa, se busca que el entorno se mueva bajo el mismo índice de calidad, lo cual materializado ante potenciales

mercados de consumo representa un punto de flexión a favor de la calidad” (Entrevistado 9).

Análisis

La categoría de análisis evidencia que la totalidad de los entrevistados concuerdan en que los beneficios que se obtienen de la certificación se traducen en valor agregado en las actividades de comercio internacional. Es importante mencionar que las empresas que obtienen la certificación logran demostrar avances considerables en la mejora de procesos, el fortalecimiento de los negocios y la reducción de costos, entre otros factores.

Según Rivera (2015), para la empresa Cerámica Italia S.A. el impacto de adquirir la certificación BASC fue muy significativo ya que dicha certificación “forma parte del compromiso de Cerámica Italia S.A. para lograr eslabones fuertes y confiables en su cadena logística, ofreciendo valor agregado, satisfacción y confianza a sus aliados de negocio en la escala global y aumentando significativamente sus ganancias” (p.23).

En efecto, contar con una certificación que confirme el cumplimiento de estándares internacionales de seguridad es un valor agregado para las empresas; pues todo distintivo adicional que obtenga una empresa y que la diferencie de la competencia, la posiciona en el mercado como fuerte y de alta calidad.

Categoría 7: Capacitaciones

Descripción

La séptima y última categoría de la unidad 2 del análisis, hace referencia a la realización de capacitaciones en temas de seguridad. Dado lo anterior, los entrevistados mencionan lo siguiente:

“Como parte de los beneficios y de las herramientas con que cuentan las empresas afiliadas al BASC, se puede hablar de las capacitaciones que tienen como objetivo cursar al personal para identificar los riesgos correctamente” (Entrevistado 1).

“Contar con personal capacitado en materia de seguridad” (Entrevistado 2).

“De los beneficios que gozan las empresas se pueden mencionar las constantes capacitaciones” (Entrevistado 8).

Análisis

Es indispensable que las empresas aprovechen las capacitaciones impartidas por la organización BASC ya que estas capacitaciones los conduce a desarrollar un pensamiento enfocado en la cultura de seguridad entre sus colaboradores. De acuerdo con BASC Costa Rica, se considera importante que las empresas inviertan tiempo en cursos que busquen la mejora en el control y seguridad de los procesos, de manera que esto contribuya a la pronta identificación de eventos inesperados y a la agilización del comercio.

De acuerdo con Rivera (2015), el estándar de seguridad BASC para exportadores indica que las empresas deben apegarse a los criterios de seguridad de la organización, por lo que parte de los estándares incluyen una sección para el entrenamiento de seguridad y concientización sobre amenazas. En cuanto al entrenamiento mencionado, la autora indica que “En esta parte se encierran todos los procesos de capacitación al personal sobre la relevancia de una sana cadena logística en el comercio internacional.” (pp.7-19).

Interpretación de Datos

Producto de la globalización y ante la evolución de los negocios en el comercio internacional, es necesario que las empresas del sector exportador desarrollen estrategias e implementen sistemas de gestión de riesgos en la cadena logística; ya que acorde con los datos

analizados, es evidente que todos los días las empresas se ven expuestas y vulnerables a las amenazas latentes en la cadena logística y en las operaciones de comercio en general.

Así mismo, si se realiza un estudio de los riesgos a los que se enfrenta un país como Colombia, por ejemplo, y se analiza la cadena logística de las empresas exportadoras, se puede apreciar que, de acuerdo con Ana Camila Rivera Pita (2015), se tiene lo siguiente al respecto:

Para que el comercio internacional desde el país se efectúe de manera correcta, es de vital importancia el cumplimiento de una serie de requisitos con el fin de establecer un margen de seguridad y calidad en todo el proceso de movilidad comercial donde prima la importancia de una cadena logística segura en Colombia, creando así una gran responsabilidad para el exportador con el fin de implantar una transacción libre de actividades ilícitas que afectan la escala global como son el narcotráfico y el terrorismo (p.6).

Sin embargo, es necesario recalcar una vez más que, tal y como se ha dicho, los riesgos pueden tratarse a través de sistemas de gestión, con el fin de identificarlos y tratarlos de manera adecuada, de modo que se logre una mitigación y/o reducción de los mismos, pero tales riesgos no pueden ser eliminados en su totalidad de la cadena logística. Como se afirmó en el marco teórico de la presente investigación, el término “riesgo” se ha relacionado con la exposición o vulnerabilidad de que se produzcan eventos inesperados que afecten a las personas u organizaciones en todos sus ámbitos.

Precisamente se deben ver los riesgos como eventos que ocurren repentinamente y que son poco predecibles. Por esta razón y para confrontar tal situación, las organizaciones desarrollan políticas de riesgos, de manera que sus colaboradores identifiquen los mismos oportunamente con el objetivo de no verse afectadas directamente o al menos reducir el impacto de estos; así mismo se debe tener presente que la posible afectación de los riesgos en las empresas va acorde con la naturaleza y volumen de los negocios de la organización. Como parte de las políticas y métodos que las empresas implementan para identificar los riesgos se pueden mencionar los siguientes:

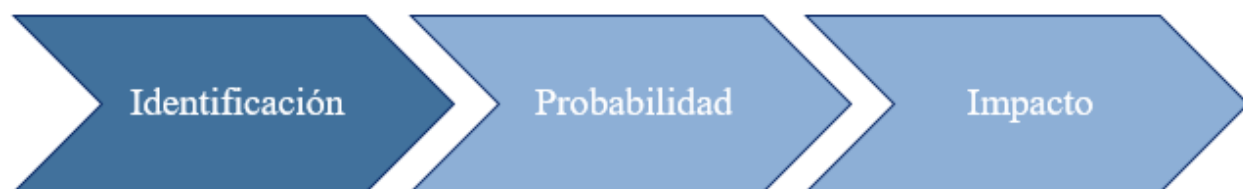
Gráfico 1: Métodos Identificación de Riesgos



Fuente: Elaboración propia con datos de la organización BASC Costa Rica, San José 2019

En la figura anterior se representan los diversos métodos que las empresas utilizan para identificar los riesgos que podrían interferir en la operación. Por otra parte, y según BASC Costa Rica, una vez que se determinen los riesgos debe procederse a realizar un análisis de los mismos con el fin de evaluar el impacto de estos en las actividades de la empresa.

Gráfico 2: Análisis de Riesgo



Fuente: Elaboración propia con datos de la organización BASC Costa Rica, San José 2019

Por lo antes ilustrado, el análisis de riesgos realizado por las empresas se desarrolla de manera que estas identifiquen correctamente los riesgos, luego estudien y analicen la probabilidad de ocurrencia de un evento y finalmente determinen el nivel de impacto en la compañía, sea este un impacto alto, medio o bajo para la organización. Una parte del sector empresarial es consciente de que al poner en práctica medidas de seguridad para reducir el nivel de riesgo de posibles afectaciones en la cadena logística, de una u otra manera contribuye no solo en la buena imagen y reputación de la empresa; sino que también contribuye en la imagen del país en los mercados internacionales.

Para ejemplificar el punto mencionado, nuevamente se hace hincapié en la revisión de las unidades de carga; ya que en el escenario de que en el país de destino se detecte que un contenedor de piña de Costa Rica ha sido utilizado para el tráfico ilegal de drogas, quien se ve en problemas no es solo el exportador, dueño del cargamento; sino que tal situación se hace viral y recorre el mundo como una problemática del país, traduciendo lo anterior en un impacto negativo y de significado para la economía. Según Laura Bonilla (2016), quien es representante de CADEXCO, en una entrevista otorgada al periódico digital CRHoy.com manifestó que “la contaminación de mercancías ha aumentado en los últimos años y representa una afectación importante al sector exportador” (párr.3).

Por todo lo anterior, la gestión de los riesgos en definitiva va de la mano de un sistema de gestión en control y seguridad como el de la organización BASC; ya que este les permite a las empresas establecer medidas de seguridad aplicables en la cadena logística, con el propósito de minimizar los riesgos presentes a lo largo de la cadena, así como también promover y fomentar la ejecución de buenas prácticas en las transacciones de comercio internacional. Además, al adquirir la certificación de la organización BASC por la puesta en marcha del sistema de gestión, el cual se apega al fomento de una cultura de seguridad, desencadena un conjunto de diversos beneficios que gozan las empresas y que mejoran de una u otra forma los procesos.

Tal y como se indicó en el marco teórico del presente estudio, son varios los beneficios que trae la certificación BASC. Sin embargo, de acuerdo con el análisis realizado, se destaca en primera instancia la confianza adquirida por parte de los clientes; ya que para estos últimos es

fundamental mantener relaciones comerciales con exportadores que mantengan dentro de sus principios la implementación de programas de seguridad que garanticen la integridad de la carga y de todos los procesos relacionados con el comercio internacional.

No obstante, algunos empresarios logran mantener la confianza de los clientes, realizando buenas alianzas con los asociados de negocio vinculados a la cadena logística. Además, para dichos empresarios, es de suma importancia que las compañías sean conscientes de que no es suficiente con el simple hecho de implementar programas de seguridad y que todo funcione a la perfección en lo interno de la organización si no se realiza un estudio de quiénes son los asociados de negocio involucrados en la cadena logística, dado que al omitir este punto es donde las empresas podrían incrementar el nivel de vulnerabilidad a la posible afectación de eventos inesperados.

Por otro lado, la organización BASC en Costa Rica, a través de los beneficios que se desencadenan de la certificación, tienen como objetivo fomentar en las empresas una cultura enfocada en la seguridad, de manera que desde el representante legal hasta el colaborador de menor jerarquía en la empresa, cree conciencia acerca de los riesgos a los que se ven expuestos y por lo tanto, cuenten con herramientas suficientes para identificar y reducir el impacto de los mismos de la manera más oportuna posible.

Ligado al punto anterior, BASC Costa Rica considera necesario enfatizar en que para lograr que los colaboradores de las empresas cuenten con los recursos suficientes en materia de seguridad, las compañías deben apoyarse con capacitaciones relacionadas con la mejora continua en control y seguridad de los procesos, por lo que la organización BASC se encarga de ofrecerle a las empresas afiliadas, como parte de sus beneficios, capacitaciones relacionadas con temas de seguridad del comercio internacional.

Del mismo modo, la organización BASC también ofrece a las empresas certificadas otros beneficios como la disminución de costos y riesgos derivados del control a sus procesos, mayor nivel de confianza por parte de las autoridades, fomenta la credibilidad y reconocimiento internacional, entre otros. Lo anterior dando continuidad a los beneficios descritos y acorde con

el análisis realizado, y es importante recalcar la buena imagen y exposición que adquieren las empresas al contar con la certificación BASC.

Ser una empresa apegada a los principios de transparencia e integridad en los procesos de la cadena logística, en definitiva impacta positivamente a la organización; ya que esto ante los ojos de los mercados internacionales representan un compromiso con los clientes en cuanto a temas de seguridad en la cadena logística, logrando con lo anterior posicionarse en el mercado como una empresa que busca la diferenciación a través de la buena gestión de las actividades producto del comercio internacional.

Finalmente, del análisis realizado se tiene como resultado que, efectivamente la certificación BASC y todos los beneficios que se desencadenan de dicha certificación se materializan como valor agregado para las empresas; ya que sin duda alguna por adquirir certificaciones de dicha índole, se marca en los mercados que el exportador es un actor de la cadena logística comprometido con la implementación de buenas prácticas en los procesos y que se preocupa por garantizar la integridad y calidad de los mimos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el quinto capítulo del presente estudio se desarrollan las conclusiones y recomendaciones generadas a lo largo de la investigación realizada. En primera instancia, se hará énfasis en los resultados obtenidos con el propósito de dar respuesta a los objetivos y a la pregunta de estudio, ambos planteados en el capítulo primero. Seguidamente, en la segunda parte de este capítulo, se destacarán las recomendaciones encontradas a través de este proceso.

Durante la ejecución del estudio, la línea de investigación era guiada por el planteamiento del problema, luego por la justificación, seguidamente por los antecedentes y posteriormente por el objetivo general y los específicos. Así mismo, la investigación se basó en un enfoque de tipo cualitativo, por lo que se desarrolló un cuestionario como instrumento para la recolección de datos, el cual fue utilizado para guiar las entrevistas realizadas a la muestra de estudio. Producto de las respuestas recibidas, se desglosaron las categorías de análisis las cuales se compararon con la teoría planteada en el marco teórico de la investigación.

Conclusiones de la Investigación

Según los resultados obtenidos, se determina que, al implementar estrategias y medidas de seguridad en la cadena logística, las empresas sufren menos el impacto de los riesgos latentes en el entorno ya que, aunque no se logre una eliminación total de estos, se genera una reducción significativa de los riesgos.

Además, se concluye que, si bien es cierto todos los actores de la cadena logística son vulnerables al riesgo, los exportadores son los más propensos a la posible ocurrencia de eventos inesperados debido a dos razones: la vulnerabilidad de la carga al abandonar las instalaciones del exportador y la multiplicidad de actores públicos y privados que intervienen en el proceso.

También se determina que existe una gran variedad de riesgos que pueden afectar la cadena logística y el comercio internacional en general. Sin embargo, de los riesgos más

destacados se pueden mencionar: los robos, el narcotráfico, la contaminación tanto de cargas como de contenedores y el terrorismo en menor escala.

Por otro lado, se logra concluir que el desarrollo y la implementación de políticas enfocadas en el riesgo les permite a las empresas crear conciencia entre sus colaboradores, de manera que estos aprendan a identificar la vulnerabilidad al riesgo y actúen oportunamente para mitigar el impacto de los mismos.

Así mismo, se determina que, a pesar de los esfuerzos realizados por impulsar las exportaciones costarricenses, la imagen del país sigue viéndose afectada por los diversos casos de cargas contaminadas procedentes desde Costa Rica que resultan expuestos en los mercados internacionales y que ante dicho panorama no se detalla únicamente al exportador; sino al país en general.

En cuanto a la implementación de un sistema de gestión de riesgos, se concluye que en efecto la puesta en marcha de dicho sistema facilita a las empresas diversos métodos para la identificación adecuada de los riesgos con el fin de reducir al máximo el impacto.

Acorde con los resultados obtenidos, también se determina que se deben desarrollar más controles e implementar más dispositivos de seguridad que demuestren la revisión de las unidades de carga y lo cual garanticen que las cargas transportadas en los contenedores no se encuentran contaminadas.

Por otra parte, se logra concluir que, al adquirir la certificación BASC, los exportadores se ven impactados positivamente debido a que, por ser una empresa afiliada al BASC, se genera un alto grado de confianza y credibilidad entre los clientes con los que se mantienen relaciones comerciales.

Así mismo, según el estudio realizado, se conoce que es imprescindible para los exportadores costarricenses realizar una adecuada elección de los asociados de negocio vinculados a la cadena, debido al nivel de criticidad de cada uno de estos ya que aunque se

implementen controles en lo interno, las empresas se tornan vulnerables donde se encuentre el eslabón más débil.

También se determinó que, al promover una cultura enfocada en la seguridad entre los colaboradores de la empresa, se logra que estos últimos estén más pendientes de la pronta identificación de los riesgos, obteniendo como resultado que la compañía sea más eficiente y competitiva en el mercado.

Además, se concluye que con la certificación BASC los empresarios del sector exportador, obtienen mayor reconocimiento internacional debido a que se resalta la imagen de la compañía, como una organización que se enfoca en ofrecer productos de calidad y garantizar la integridad de las actividades sujetas al comercio internacional a través de programas de seguridad. Bajo esta misma línea, se logra determinar que para las empresas exportadoras, de los beneficios que más trascienden se pueden destacar: la confianza adquirida por las autoridades, las capacitaciones recibidas en materia de seguridad, la trazabilidad de la carga y el orden de los procesos.

Cabe señalar también que determinan los beneficios que se desprenden de la certificación BASC, pues representa un valor agregado significativo en las actividades de la empresa ya que con la certificación y sus beneficios, las compañías logran importantes avances en la mejora de procesos, el fortalecimiento de los negocios y la reducción de costos, entre otros factores.

Por otro lado, se conoce que las capacitaciones brindadas por la organización BASC, en materia del mejoramiento del control y la seguridad de los procesos, deben ser aprovechadas por las empresas exportadoras, debido a que este método también contribuye al desarrollo del pensamiento enfocado en la cultura de seguridad entre sus colaboradores.

Finalmente, con el objetivo de dar respuesta a la pregunta de la investigación, en efecto se concluye que al implementar medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de las Normas y Estándares BASC, se obtiene como

resultado un impacto positivo en las actividades de la compañía y del comercio internacional en general.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la recolección de datos, a continuación se presenta una serie de recomendaciones dirigidas en su mayoría a empresas del sector exportador, a la organización BASC, a la Cámara de Exportadores de Costa Rica, entre otros, sobre diversos aspectos que se podrían mejorar.

Se les sugiere a los empresarios del sector exportador costarricense, capacitarse, indagar y profundizar más en temas de seguridad, mediante la participación en talleres, charlas y capacitaciones, de manera que estos desarrollen estrategias e implementen medidas de seguridad, con el propósito de caracterizar y diferenciar los productos de exportación en los mercados internacionales, como productos exportados bajo una cadena logística íntegra y segura.

Se le recomienda a las empresas exportadoras costarricenses, certificadas BASC, transferir el conocimiento a los colegas exportadores no certificados, mediante encuentros y reuniones ejecutivas, acerca de todo el aprendizaje adquirido durante el proceso de afiliación e implementación de las Normas y Estándares BASC, así como también se le sugiere a dichas empresas compartir la experiencia vivida una vez recibida la certificación e invitar a los colegas a afiliarse al programa, con el propósito de que estos tengan un panorama claro sobre el impacto positivo que sufre la compañía al implementar el programa de seguridad BASC.

Se le aconseja a la organización BASC, entidad responsable de otorgar la certificación en Costa Rica, promover los principios de las Normas y Estándares a través de seminarios, charlas y talleres, de manera que se logren captar más empresas del sector exportador costarricense, con el objetivo de fomentar cada vez más una cultura enfocada en la seguridad, logrando con esto posicionar al país en los mercados internacionales como una nación apegada a las buenas prácticas en los negocios del comercio internacional.

Se le sugiere a la Cámara de Exportadores de Costa Rica, organización conformada por empresas exportadoras y de servicios al sector, impulsar la implementación de dispositivos novedosos para la revisión de contenedores por medio de capacitaciones en materia de seguridad, con el propósito hacer más eficiente la cadena logística costarricense y obtener de esto mayor exposición en los mercados internacionales por ser un país que trabaja en conjunto con los exportadores y con todos los actores de la cadena en general, para evitar el narcotráfico, la contaminación de cargas y robos, entre otros.

Se le recomienda a la Universidad Internacional de las Américas, institución privada dedicada a la formación de profesionales, en específico al director de la carrera de Comercio Internacional, brindar más información de los diversos programas de seguridad a través de la inclusión de esta información en el plan de estudios, específicamente en cursos como Administración de la Empresa Exportadora, de manera que los estudiantes de la carrera tengan conocimiento de los programas que pueden implementar las empresas exportadoras con el fin de volver la cadena logística costarricense más segura.

Referencias

- Alvarado, G. (2014). Seguridad en los procesos de exportación de las empresas en Colombia. (Especialización en Administración de la Seguridad). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13716/Seguridad%20en%20el%20proceso%20de%20exportaciones%20en%20Colombia.pdf;jsessionid=4A0341745C290B4584DB2E7863E087C4?sequence=2>.
- Arias, F. (21 de junio 2018). El comercio exterior colombiano se blindo. El Colombiano. Recuperado de: https://m.elcolombiano.com/comercio-externo-en-colombia-se-protege-IH8889912?amp=1&_twitter_impression=true.
- BASC Costa Rica. (2019). Beneficios de la Certificación. Recuperado de: <http://basc-costarica.com/requisitos-de-afiliacion/beneficios-de-la-certificacion/>.
- BASC Costa Rica. (2019). Bienvenido a BASC Costa Rica. Recuperado de: <http://basc-costarica.com/basc-costa-rica/bienvenido-a-basc-costa-rica/>.
- BASC Costa Rica. (2019). Historia. Recuperado de: <http://basc-costarica.com/basc-costarica/historia/>.
- BASC Costa Rica. (2019). Requisitos de Afiliación. Recuperado de: <http://basc-costarica.com/requisitos-de-afiliacion/>.
- Bravo, D. (2018). Drogas: la carga de exportación es vulnerable. El Comercio. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/drogas-carga-de-exportacion-vulnerable.html>.

Breccia, H. (27 de febrero de 2012). Logística: Gestión del riesgo operativo. El Capital Financiero.com. Recuperado de: <https://elcapitalfinanciero.com/logistica-gestion-del-riesgo-operativo/>.

Cabrera, A. (2014). Logística Internacional: Una herramienta para la competitividad. Recuperado de:
<https://books.google.co.cr/books?id=NhHKAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=log%C3%ADstica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitwZjxnendAhUL7lMKHVu5D3wQ6AEIN-DAD#v=onepage&q=log%C3%ADstica&f=false>.

Castellanos, A. (2017). Logística Comercial Internacional. Recuperado de:
<https://books.google.co.cr/books?id=8XhaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgos+en+la+cadena+logistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP95uK8ePdAhWPtIMKHV0GBLEQ6AEIPTAE#v=onepage&q=riesgos%20en%20la%20cadena%20logistica&f=false>.

Centro Latinoamericano de Innovación en Logística. (2010). Riesgo en cadena de abastecimiento. Recuperado de:
<http://www.icesi.edu.co/blogs/bitacorariesgointegral1010/files/2010/11/gestion-de-riesgos-en-la-sch.pdf>.

Chacón, J. (2010). Análisis de la certificación Business Alliance for Secure Commerce (BASC), su importancia para el sector exportador y el comercio internacional – Caso de Estudio Dole Ocean Cargo Express. (Tesis de Bachillerato). Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

Cuatrecasas, L. (2012). Logística. Gestión de la cadena de suministros: Organización de la producción y dirección de operaciones. Recuperado de:
<https://books.google.co.cr/books?id=PIKtMJQHv68C&printsec=frontcover&dq=la+cadena+logistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ952n7uPdAhVGt1MKHVzBA6cQ6AEIKjAB#v=onepage&q=la%20cadena%20logistica&f=false>.

Cubillas, E. (2009). La Seguridad en la Cadena Logística de las Exportaciones “Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC”. Recuperado de: <http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=3F05AC3E-64F3-4888-AE29-B504D9863F2F.PDF>.

De la Arada, M. (2015). MF1005_3 - Optimización de la cadena logística. Recuperado de: <https://books.google.co.cr/books?id=bSh4CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+cadena+logistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDI7nK7OPdAhUErFMKHZntBE0Q6AEIJTAA#v=onepage&q=la%20cadena%20logistica&f=false>.

Emprende Pyme.net. (2016). La logística empresarial. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/la-logistica-empresarial.html>.

Emprende Pyme.net. (2016). Tipos de riesgos empresariales. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-riesgos-empresariales.html>.

Escuela Europea de Excelencia. (2016). Dimensiones de la gestión de riesgos. Recuperado de: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/06/dimensiones-gestion-de-riesgos/>.

Esquivel, M. (2018). Energías renovables como alternativa de desarrollo para las pequeñas y medianas empresas costarricenses con miras a la internacionalización al año 2017. (Tesina de Bachillerato). Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

García, M. (2018). ¿Qué beneficios trae la certificación Business Alliance for Secure Commerce (BASC) en el contexto del narcotráfico colombiano? Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17908/GarciaPerezMargaritaRosa2018.pdf?sequence=3&isAllowed=yhttps://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6931/Ventajas%20de%20la%20Certificacion%20BASC%20para%20empresas%20exportadoras%20colombianas.pdf;jsessionid=5D1D162EEA0B00C6BD6C7853FACFBAEF?sequence=1>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Mejía, H. (2011). Gestión integral de riesgos y seguros: Para empresas de servicios, comercio e industria. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=idw3DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+riesgo+en+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-14juq_7gAhWE2FkKHd5cA9YQ6AEIKjAB#v=onepage&q=gestion%20de%20riesgo%20en%20empresas&f=false.

Pérez, G. (2013). Seguridad de la cadena logística terrestre en América Latina. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6365>.

Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica. (2019). Marca País. Recuperado de: <https://www.procomer.com/es/marca-pais-costa-rica>.

Revista Summa. (diciembre, 2017). Los retos que enfrentarán las exportaciones de Costa Rica en el año 2018. Recuperado de: <http://revistasumma.com/los-retos-enfrentaran-las-exportaciones-costa-rica-2018/>.

Rivera, A. (2015). Ventajas de la certificación BASC para las empresas colombianas exportadoras en el comercio internacional. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6931/Ventajas%20de%20la%20Certificacion%20BASC%20para%20empresas%20exportadoras%20colombianas.pdf?sequence=1>.

Rojas, P. (24 de agosto de 2018). Peligroso cártel irlandés está tras envío de droga en piñas ticas. CRHoy.com. Recuperado de: <https://www.crhoy.com/nacionales/peligroso-cartel-irlandes-esta-tras-envio-de-droga-en-pinas-ticas/>.

- Solano, J. (22 de setiembre de 2016). Autoridades preocupadas por exportaciones contaminadas con droga. CRHoy.com. Recuperado de: <https://www.crhoy.com/nacionales/autoridades-preocupadas-por-exportaciones-contaminadas-con-droga/>.
- Solano, J. (15 de junio de 2018). Nulo control facilita tráfico de drogas en exportaciones ticas. CRHoy.com. Recuperado de: <https://www.crhoy.com/nacionales/nulo-control-facilita-trafico-de-drogas-en-exportaciones-ticas/>.
- Vado, E. (2016). Condiciones operativas de cumplimiento para la certificación BASC, en un centro de distribución de productos alimenticios para la exportación. (Tesina de Licenciatura). Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.
- World Basc Organization. (2012). Glosario de Términos. Recuperado de: <http://www.nuevo.wbasco.org/sites/default/files/201710/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS.pdf>.
- World Basc Organization. (2017). 45 empresas han sido certificadas con calidad BASC. Recuperado del sitio de internet de la World Basc Organization <https://www.wbasco.org/es/noticias/45-empresas-han-sido-certificadas-con-calidad-basc>.
- Zamora, J. (2013). Diseño metodológico para la gestión del riesgo en el proceso de aprovisionamiento de la cadena de suministro, caso de estudio IPS de oncología de Bogotá, D.C. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/45435/1/79984665.2013.pdf>.

Apéndices de la Investigación

Apéndice a: Cuestionario aplicado en la Investigación

Estimado entrevistado, mi nombre es Andreína Lisbeth Casasola Salas, estudiante de la Universidad Internacional de las Américas y actualmente me encuentro desarrollando mi trabajo final de graduación para optar por el grado de Bachiller en Comercio Internacional, bajo el título *Implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses mediante las certificaciones de Normas y Estándares BASC en el año 2018*, por lo cual agradezco que responda lo que se le solicita en la presente entrevista, teniendo en cuenta que la información brindada será exclusivamente para efectos de la investigación.

1. Usted como empresario, ¿cuál cree que sería el impacto de la implementación de medidas de seguridad en la cadena logística de las exportaciones costarricenses?
2. Según las Normas y Estándares BASC, ¿cuáles son los procedimientos de seguridad que más impactan la cadena logística de las exportaciones costarricenses?
3. ¿Considera usted que la cadena logística de las empresas exportadoras es la más vulnerable al riesgo?
4. ¿Cuáles cree usted que son los riesgos que se presentan en la cadena logística de las exportaciones costarricenses?
5. ¿Considera usted que es imprescindible para las empresas exportadoras contar con políticas que permitan identificar y mitigar los riesgos presentes en la cadena logística?
6. Según su conocimiento, ¿qué peso tiene en los mercados internacionales ser una empresa exportadora costarricense certificada BASC?
7. ¿Cuáles cree usted que son los principales beneficios que obtienen las empresas exportadoras certificadas BASC?
8. Según su opinión, ¿los beneficios que se obtienen de la certificación BASC podrían representar un “valor agregado” en las actividades de las empresas exportadoras?

Muchas gracias...