

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DE LAS AMÉRICAS**

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**GESTIÓN EN SEGURIDAD MEDIANTE NORMAS BASIC
EN EL COMERCIO INTERNACIONAL COMO HERRAMIENTA
DE COMPETITIVIDAD EN COSTA RICA DURANTE EL
PERIODO DEL I SEMESTRE 2021**

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

AUTOR: DILANA RETANA SOLÍS

SEDE ARANJUEZ

MAYO, 2022

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE ILUSTRACIONES.....	7
CONTENIDO DE TABLAS.....	8
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	9
DECLARACIÓN JURADA	10
.....	10
SOLICITUD DE DEFENSA DEL ESTUDIANTE.....	11
CARTA DE FILÓLOGO	12
DEDICATORIA.....	14
RESUMEN EJECUTIVO	15
CAPÍTULO I: PROBLEMA.....	16
Justificación.....	17
Objetivos	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Antecedentes	19
Tesis internacionales.....	19
Tesis nacionales	23
Proyecciones.....	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	29
Comercio internacional	29
Logística.....	29
Administración de la cadena logística.....	31
Operadores logísticos	31
<i>Tipos de Operadores Logísticos</i>	32

Seguridad en la gestión de la cadena logística	32
Importancia de la gestión de seguridad en la cadena logística	33
Antecedentes de seguridad dentro del proceso logístico en Costa Rica.....	33
Calidad	35
Certificaciones internacionales en calidad logística.....	35
Sistemas de Gestión de Calidad	36
Funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad	37
Clases de estándares en un SGC	38
Normas BASC.....	38
Antecedentes e historia.....	38
Alcance de la norma	39
Referencias normativas.....	39
Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad	40
Contexto de la empresa	41
Liderazgo	43
Planificación	44
Información documentada	45
Evaluación de desempeño.....	46
Mejora.....	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	48
Enfoque	48
Diseño.....	49
Población.....	49
Muestra.....	50
Unidades de análisis (cualitativa).....	51

CUADRO DE UNIDADES	52
Fuentes de información	57
Fuentes primarias.....	57
Fuentes secundarias	57
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	59
Unidad de análisis: Procesos del Sistema de Gestión BASC.....	60
Categoría 1. Costos.....	60
Descripción	60
Análisis	61
Categoría 2. Implementación.....	62
Descripción	62
Análisis	63
Categoría 3. Retos.....	63
Descripción	63
Análisis.	64
Categoría 4. Cultura organizacional	64
Descripción	64
Análisis	66
Categoría 5. Control	66
Descripción	66
Análisis	67
Categoría 6. Seguridad	68
Descripción	68
Análisis	69
Unidad de análisis: Mecanismos de Seguridad Logística en Costa Rica.....	69

Categoría 1. Inspección	70
Descripción	70
Análisis	71
Categoría 2. Coordinación.....	71
Descripción	71
Análisis	72
Categoría 3. Riesgos	72
Descripción	72
Análisis	73
Categoría 4. Responsabilidad	73
Descripción	73
Análisis	74
Categoría 5. Seguimiento	75
Descripción	75
Análisis	76
Unidad de análisis: Situación entorno a la competitividad	76
Categoría 1. Imagen.....	76
Descripción	76
Análisis	77
Categoría 2. Apertura	78
Descripción	78
Análisis	78
Categoría 3. Mejora en procesos	79
Descripción	79
Análisis	80

Categoría 4. Comunicación	80
Descripción	81
Análisis	81
Categoría 5. Calidad	82
Descripción	82
Análisis	83
Interpretación de datos	83
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
Conclusiones	88
Recomendaciones	89
Referencias	91

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cadena logística	30
Ilustración 2. Antecedentes de decomisos 2019 - 2021	34
Ilustración 3. Responsabilidades en el SGC.....	37
Ilustración 4. Estándares de un SGC.....	38
Ilustración 5. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Contexto de la empresa.	41
Ilustración 6. Alcance de la Norma en el SGC.	42
Ilustración 7. <i>Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Liderazgo.</i>	43
Ilustración 8. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Información documentada.....	45
Ilustración 9. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Evaluación de desempeño.....	46
Ilustración 10. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Mejora.	47

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Certificaciones en Seguridad Logística.....	35
Tabla 2. Normas internacionales en Logística	39
Tabla 3. Muestra.....	50
Tabla 4. Unidades de análisis.....	52
Tabla 5. Categorías de la investigación.....	59

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecer a Dios porque iluminó mi camino durante este proceso, me presentó oportunidades y personas que me ayudaron de una u otra manera en la investigación.

También a mi familia y amigas por su comprensión y apoyo incondicional desde que inicié con este proceso.

Por otro lado, agradezco especialmente a mi madre por su apoyo durante todos estos años de estudio, principalmente por su amor, por sus consejos, por escucharme, apoyarme y ser una guía para mi vida.

DEDICATORIA

Por siempre has sido el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quien estuvo siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio y trabajos entre papeles. Siempre has sido mi apoyo para ser mejor y seguir en pie con mis proyectos. Orgullosa de haberte elegido y que estés a mi lado en este momento tan importante.

Gracias por ser quien eres y por siempre creer en mí.

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de la presente investigación es analizar la situación referente a la gestión BASC como herramienta de competitividad en Costa Rica durante el primer semestre del 2021. Así mismo se podrán conocer los procesos relacionados a un Sistema de Gestión de Calidad BASC y su contribución al comercio internacional, además de evaluar los mecanismos implementados en Costa Rica para la gestión de la seguridad a nivel nacional.

La investigación cuenta con variedad de apartados con el fin de explicar al lector de forma clara y detallada el tema en cuestión, misma que se elaboró utilizando un enfoque cualitativo de diseño de fenomenología empírica, y utilizando información de fuentes primarias y secundarias que dan basto sustento y credibilidad a lo planteado tanto en el objetivo general como en los específicos. El documento posee una muestra de 10 especialistas relacionados al área en estudio y con una activa participación dentro de los procesos de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad BASC a las cuales se les aplicó un cuestionario con el fin de obtener información de primera mano.

Se logran tres unidades de análisis. Como primer punto, los procesos relacionados con el Sistema de Gestión BASC, en la cual se enlistan una serie de categorías acorde con el desarrollo y aplicación de la norma BASC. Seguidamente, se abarcan los mecanismos de seguridad logística en Costa Rica, donde se destacan características del manejo logístico hasta hoy en nuestro país. Como tercera unidad, la situación entorno a la competitividad mediante el uso de una herramienta como BASC, en la cual se detallan cualidades que se pueden adoptar con el estándar.

Finalmente, se destaca como conclusión que el uso de un Sistema de Gestión de Calidad como BASC impacta significativamente la operación de una compañía dedicada a la logística, debido a que colabora en los procesos internos y permite un mayor control de las operaciones. Además, brinda un gran respaldo a sus clientes de que la empresa con la que trabajan se preocupa por mantener altos estándares de calidad en temas de seguridad y que, aunque no evita al 100 % el acontecimiento delictivo, disminuye en gran porcentaje el riesgo de sufrirlo. Igualmente, es una certificación a nivel internacional que tiene participación y es tomada en cuenta por la OMA.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

En un mundo en el que la globalización día tras día abre sus puertas a nuevas tendencias de mercados competitivos en diversos sectores económicos del comercio y que contribuyen a la economía de los países que lo practican, es imprescindible que las organizaciones sean ágiles, innovadoras y flexibles y, al mismo tiempo, velen por la gestión y la seguridad en los procesos a lo largo de la cadena de suministro. Los actores aduaneros tales como agencias internacionales de carga, terminales portuarias, agencias de transporte y todo el sector de almacenamiento comercial son parte primordial que actúan y representan eslabones que deben procurar la minimización del riesgo de contaminación de cargas, tanto en importaciones como en exportaciones.

Según datos del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, el contrabando representa uno de los delitos fiscales que generan enormes implicaciones para el ingreso público, incluso causa afectaciones en la salud de las personas y a la salud ambiental. Desde un punto de vista fiscal, se trata de mercancías que evaden controles en aduana, que ingresan al país sin hacer el pago respectivo de los impuestos o sin los registros sanitarios pertinentes. Anualmente, y de manera recurrente, se pueden observar titulares que mencionan casos de decomisos de mercancías, tales como cigarrillos, licores, contenedores cargados con piña contaminada.

En los últimos años, este tipo de actividades delictivas relacionadas con cargas tanto a nivel de importación y exportación se ha visto incrementada, pese a las numerosas acciones policivas y de inteligencia. El narcotráfico sigue ideando mecanismos a través de las operaciones de comercio esto representa problemas inmediatos para la economía de los países, crea obstáculos para el comercio y da una mala imagen a nivel internacional para la sociedad estratégica comercial esto, según información del Ministerio de Seguridad Pública (s. f.).

Para la World Base Organization, el Sistema de Gestión BASC es el conjunto de normas que se componen de actividades y procesos bajo un estándar que procura el relacionamiento para mejorar los resultados en operaciones y los beneficios que se obtengan de estos redirigiéndolos a una unión empresarial global aplicada a la cadena de abastecimiento en conjunto con la normativa Gubernamental, autoridades y empresas. Como constante incremento de las diferentes operaciones presenta cada vez mayores desafíos para las aduanas y para la comunidad empresarial en general (WBO, 2022).

Actualmente y según el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ, 2015), Costa Rica cuenta con la Ley 9328 “Ley para mejorar la lucha contra el contrabando”. El Ministerio de Hacienda, la Dirección General de Aduanas y Tributación, en conjunto con la Policía de Control Fiscal, trabajan operativos en puntos de control; sin embargo, se carece de procedimientos que fortalezcan la labor de inteligencia, investigación fiscal o perfiles de riesgo. Combatir el delito fiscal tiene grandes secuelas para las finanzas públicas del país, a raíz de su práctica se dejan de percibir ingresos esenciales para satisfacer las necesidades públicas de gasto.

El desarrollo de la logística requiere un alto nivel de servicio e innovación constante para propiciar un entorno más competitivo; esto conlleva a un diseño de estrategias para liderar un proceso en la cadena de abastecimiento certificando la seguridad en los diversos procesos operacionales y documentales. La seguridad de las mercancías a comercializar se ha convertido en un eje importante para proveedores, exportadores y transportistas, donde Costa Rica es un blanco para el narcotráfico y sufre constantes amenazas en cargas transportables durante su tránsito. Por esta razón surge esta pregunta: ¿Cómo ha sido la gestión en seguridad mediante normas BASC en el comercio internacional como herramienta de competitividad en Costa Rica durante el periodo del I semestre 2021?

Justificación

Uno de los puntos importantes del por qué se realiza la investigación es el aporte profesional debido a que funcionará como documento de referencia para agencias u operadores que participen activamente del proceso de la logística. A partir del entendimiento de la metodología BASC y al abarcar un ámbito amplio de estudio e investigación, resultará conveniente para las empresas que deseen redefinir sus estándares con el fin de obtener mayor competencia durante el proceso de la cadena logística al que pertenezcan.

La norma internacional BASC (2022) entre sus objetivos procura evitar el uso de mercados lícitos por parte de contrabandistas y así contar con un comercio seguro al ofrecer la apertura a nuevos mercados internacionales y facilitar el comercio mediante la administración de estándares globales de seguridad aplicados a la cadena de logística. La investigación tiene como objetivo mostrar los pasos y la importancia de contar con un programa de cooperación entre entidades del sector privado y organismos del ente público para fomentar el desarrollo y la ejecución de acciones preventivas.

Toda empresa en la actualidad requiere una certificación que le genere el valor demostrar que la actividad en la que se desarrolla cuenta con la calidad, seguridad y que comprende la necesidad de documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad que brindará a largo plazo un nuevo camino a otros mercados. Al desarrollar este sistema, se asegura de una reorganización tanto interna como externa, conociendo cada acción que se requiere para mantener el seguimiento constante a sus procesos y que sobre todo se garantice la estabilidad y los resultados necesarios para lograr éxito a lo largo de su progreso.

Dentro del aspecto educativo como documento de consulta, se pretende enseñar a los lectores, aun si no son parte directamente de un proceso, los diversos niveles de riesgo que son capaces de sufrir durante el proceso logístico, lograrán crearse una imagen de la importancia de la prevención de riesgos para visualizar las oportunidades de mejora para las empresas en las que se desempeñan. Adicionalmente, más allá de conocer el sistema, les invitará a tener carácter crítico, detección de problemas, búsqueda de excelencia y eficiencia, optimización de procesos, perfeccionamiento de controles y que así mismo se sientan convencidos de trabajar por el propósito común: fortalecer el comercio internacional.

En el marco social, se pretende culturizar al lectorado en aspectos generales a nivel país, entes gubernamentales y no gubernamentales que participan activamente del proceso, así como dar a conocer la legislación que rige en Costa Rica en materia de seguridad para la mejora del comercio. Además, es indispensable demostrar cómo BASC es importante para mantener la estabilidad de las empresas, principalmente exportadoras, donde se ven involucradas tantas familias que dependen del ingreso de las exportaciones, por ejemplo, una empresa Piñera, donde trabajan tantos agricultores. Todo esto se lograría mediante el desarrollo de un ambiente propicio y sobre todo en un entorno seguro y transparente.

Las empresas al iniciar con su proyecto, por lo general, se preocupan más en las mejoras que deban hacer a nivel de activos, como las dimensiones de banda ancha, su equipo de oficina, de cómputo, pero no se preocupan por implementar sistemas de gestión que les ofrezca mayor seguridad en sus proyectos. La aplicación de las normas es proporcional a las circunstancias y necesidades de cada organización; sin embargo, siempre contribuyen a realizar un análisis de riesgo, mantener un seguimiento adecuado de funciones y a crear empresas más competentes.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la gestión en seguridad mediante normas BASC en el comercio internacional como herramienta de competitividad en Costa Rica durante el periodo del I semestre 2021.

Objetivos específicos

Conocer los procesos relacionados a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad BASC en el Comercio Internacional.

Evaluar los mecanismos de seguridad en Costa Rica en cuanto al Comercio Internacional.

Identificar la situación en cuanto a la competitividad a nivel país con la aplicación de las normas BASC dentro de la cadena logística de importaciones y exportaciones.

Antecedentes

Tesis internacionales

En su investigación, Machado y Franco (2021) describen los inicios de las normas BASC desde 1996, apuntan la finalidad de su implementación a razón de “que es una certificación que verifica y corrobora la legitimidad de cada procedimiento dentro de una organización” (p. 16). Como objetivo general proponen “Determinar el nivel de incidencia del sistema de Gestión BASC dentro de la cadena logística para las exportaciones florícolas” (p. 19).

Esto apunta a las principales razones de este estudio, debido a que aseguran que “para lograr consolidarse en mercados internacionales es necesario que las empresas productoras cuenten con sistemas de gestión que permitan al comprador asegurar no solo la calidad del producto sino la seguridad de traslado de la mercancía” (Machado y Franco, 2021, p. 18), la contaminación de embarques genera un alto riesgo a las cargas. La norma BASC no solo favorece al establecimiento de lineamientos dentro del país, sino que son válidos internacionalmente y permiten un tránsito fluido de las cargas.

Dicha investigación llega a una conclusión y apunta lo siguiente:

Los países que cuentan con la certificación BASC tienen un mayor nivel de eficiencia en la cadena logística de exportación, logrando un alto nivel de seguridad frente a los países que no manejan dichas normas. Por otra parte, la 78 disminución del tiempo de tránsito es un factor determinante para ser competitivo dentro del mercado mundial. Las normas BASC nacen a partir de normas y estándares internacionales quienes en concordancia y cooperación internacional buscan el control y aseguramiento del comercio internacional. Los organismos internacionales buscan establecer normativas similares para ser adoptadas por los diferentes países y actores que se encuentran dentro del comercio internacional. (Machado y Franco, 2021, p. 77)

Cada caso abierto por contaminación de embarques hace que los perjudicados inmediatos sean los exportadores, esto causa que sean cuestionados duramente por sus socios en el extranjero aunado a que son los primeros en ser los involucrados en las investigaciones policiales y judiciales.

Otro de los antecedentes, es el estudio de Yance (2019), quien como objetivo general propone “Implementar un sistema integrado de seguridad que permita una eficaz gestión de riesgos en la empresa S&S Corporación Aduanera S.A.” (p. 21). Determina que los “procedimientos adoptados en base a seguridad generan una ventaja competitiva en el mercado, ya que muchas agencias de aduanas cuentan con estos principios” (p. 22).

Que una empresa se empeñe en desarrollar una estructura adecuada permite que sea más factible cumplir los objetivos trazados en su sistema, el cual mejorará con el paso del tiempo si se sigue la línea de las responsabilidades en el seguimiento y cumplimiento de los procesos por parte de cada uno de los encargados.

Yance (2019) dentro de su trabajo proyecta como razones primordiales al estudio que, actualmente, “los clientes del sector aduanera se han vuelto más exigentes con respecto al tema de la seguridad en todos los eslabones de la cadena logística debido a los riesgos y eventos que se presentan” (p. 21). Es por esto que la mayor parte de actores dentro del proceso logístico se educa más respecto a temas de seguridad, intentando en la medida de lo posible no ser parte de las víctimas del contrabando.

El documento concluye con que su implementación le permitió:

Se desarrollaron procedimientos y registros acorde a las necesidades de la empresa, garantizando mayor orden e interrelación entre las áreas. Se llegaron a identificar los riesgos de los cuales la empresa podría estar expuesta con respecto al sistema de gestión en seguridad. (Yance, 2019, p. 109).

Igualmente, indica cómo se logró trabajar uno de los puntos clave en todo proceso de implementación, el capital humano. Refiere que “luego de la realización de la auditoría, el personal toma compromiso con las solicitudes de acción y corrigen las observaciones presentadas” (Yance, 2019, p. 110).

Es importante destacar que como parte de un exitoso plan de implementación se debe contar con el compromiso de los trabajadores de la organización y este puede verse en incremento cuando se ven involucrados o alineados en el diseño del futuro empresarial deseado. Los trabajadores encuentran un mayor sentido a su trabajo cuando pueden contribuir significativamente en el proceso, manteniendo una relación bidireccional entre la organización y el colaborador.

En el marco de la seguridad y facilitación de comercio, se toma como referencia la investigación de Ré (2021), cuyo objetivo principal es “Identificar los acuerdos de cooperación internacional para el intercambio de información aduanera que ha ratificado Argentina, y analizar cómo se vinculan con el incremento de seguridad de la cadena de suministro del comercio entre naciones” (p. 9). Aquí se destaca cómo influye el rol de los entes internacionales en la seguridad dentro de la cadena logística dentro de los países al agregar: “La cooperación internacional, y más específicamente el intercambio de información aduanera, representa una herramienta fundamental para incrementar la seguridad en el comercio exterior sin que ello implique un obstáculo para la facilitación del comercio” (p. 9).

Describe como principal detonante de la preocupación relacionada a la seguridad del comercio después de los atentados terroristas (11S) a las Torres Gemelas en Nueva York. Otro aspecto al que se hace referencia es que la globalización en la que se mueve el comercio internacional actualmente ha motivado a las entidades al proceso de búsqueda de mecanismos, recursos y mejores tecnologías para una mayor eficiencia en el control y fiscalización de operaciones en el comercio internacional.

Especifica como principal motivo de investigación responder a la interrogante: “¿Cuáles son las principales herramientas de la cooperación internacional, analizando sus funciones, y cómo contribuyen a la construcción de un entorno de seguridad en el comercio internacional de mercaderías y cómo se han implementado en Argentina a partir del año 2001?” (p. 8). Seguidamente, hace énfasis en que la facilitación del comercio se vincula con la cadena logística a razón de que “una adecuada gestión de riesgos, y el consecuente control que se aplica sobre el movimiento de mercaderías, influyen directamente en que el comercio se desarrolle de manera ágil, dinámica y segura” (p. 17). Como conclusión resalta el hecho de:

Tras analizar las directivas y recomendaciones de dichos organismos, consideramos que el intercambio de información es una herramienta importante para incrementar la seguridad a la vez que se facilita el comercio internacional, pero que la misma debe ir acompañada de otras herramientas tales como la VUCE, el programa OEA, el desarrollo de nuevas tecnologías de la información, el proyecto “aduanas sin papeles”, considerando a todas ellas como un todo necesario para cumplir con el objetivo final para el cual son desarrolladas. (p. 73)

Un aspecto importante por mencionar es que las normas BASC, y según el Customs AEO Validator Guide del World Customs Organization (WCO, 2018), son reconocidas como certificaciones comerciales pertinentes en conjunto con las normas ISO.

Ahora bien, la investigación de Atencio (2018) expone como objetivo general “Conocer los efectos económicos y tributarios que genera el contrabando en la región de Puno periodos 2015 – 2016”. Además, define contrabando como “un delito que constituye la más grave violación de las Ordenanzas y la Ley Aduanera, el mismo que afecta el orden público por ese serio desmedro que ocasiona lo cual causa disminución a la renta fiscal y el comercio honesto” (p. 4). Sus principales razones para realizar el estudio responden a que después del tráfico de drogas y la corrupción, el contrabando representa enormes efectos económicos y tributarios. Agregado a esto, son considerados ejes principales expansores del comercio ilícito que promueven la competencia desleal, al punto de llegar a colapsar pequeñas industrias. En consecuencia, menciona “el contrabando es sinónimo de la clandestinidad, ocultamiento o elusión de la potestad aduanera, lo

que lo identifica es el hecho de introducir o extraer mercancías de territorio aduanero clandestinamente” (p. 8).

Es muy evidente que el tráfico ilícito de drogas es parte de la realidad de muchos países, tanto por las vías aéreas, terrestres y marítimas, de ahí la importancia de desarrollar convenios que mantengan como objetivo la coordinación entre varios países para la prevención del delito. Conocer sobre las distintas modalidades de ocultamiento de drogas y/o dineros en las cargas que se exportan e importan es de vital importancia para prevenir su ocurrencia o tomar las medidas necesarias para desalentar estas prácticas. Como conclusión a la investigación plantea:

El contrabando lejos de traer un beneficio afecta a la población. Ya que genera competencia desleal frente a productores nacionales, desincentiva la industria y comercio nacional, afectando el desarrollo y generando el clima de violencia en el que actualmente nos encontramos. Puedo concluir que los contrabandistas principalmente se caracterizan por la evasión de tributos externos como internos afectando gravemente al país en su conjunto puesto que no se toma en cuenta que el estado satisface necesidades nacionales a cuenta de ingresos corrientes que este percibe. (Atencio, 2018, p. 128)

La lucha contra el contrabando es responsabilidad de todas las partes involucradas en la cadena logística. El crimen organizado ha ido penetrando todas las organizaciones, corrompiendo personas y estructuras a todo nivel. Esto no facilita el trabajo interinstitucional a través de equipos de trabajo que incorporen a todos los actores en la cadena del comercio internacional como respuesta a un tema nacional, no solo de un sector de la producción.

Tesis nacionales

El estudio de Elizondo, Quesada y Tenorio (2021) “Estudio de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad *Licenciamiento Marca País-Esencial Costa Rica* valor de excelencia, en la empresa PERTEC GLOBAL SERVICES S.A. específicamente en el área de *Outsourcing* de Tecnologías de información” plantea como objetivo general “Analizar la implementación de prácticas de calidad por motivo de uso de la licencia marca país Esencial Costa Rica en el área de

trabajo de Outsourcing de Tecnologías de Información de la empresa Pertec Global Services S.A, Cartago, Costa Rica”. Como justificación de la investigación se establece:

Es indispensable y necesario analizar si las empresas que poseen licencia de uso de la marca país Esencial Costa Rica conocen el significado de gestionar la calidad o bien, gestionar el valor de la excelencia dentro de su operación, especialmente en aquellas empresas consideradas dentro del sector de servicios, ya que al medir o entender “la calidad del servicio” es más complejo que medir la calidad a nivel de producción de bienes. (Elizondo, Quesada y Tenorio, 2021, p. 9)

Se debe considerar que la marca Esencial Costa Rica es una licencia de uso limitado, creada con el fin de fortalecer el sector empresarial costarricense. Solo ciertas empresas que cumplan con ciertos requisitos pueden obtener el beneficio que la licencia ofrece, tales como “visibilidad a nivel nacional e internacional, posibilidad de exponer sus productos a mayores mercados, competitividad, fomento de las exportaciones, atracción de inversión extranjera directa”. (Elizondo, Quesada y Tenorio, 2021, p. 9).

Como requisitos para la obtención de los beneficios, la investigación menciona “el cumplimiento de la normativa de uso y los valores de la marca; entre ellos el valor de la excelencia. Basado en tres áreas principales: planificación y liderazgo, cadena de valor y mejora continua” (Elizondo, Quesada y Tenorio, 2021, p. 9). Una certificación, licencia, siempre genera mayor significancia al concepto de una empresa, cualquiera que sea su área, debido al cumplimiento de estándares que coadyuvan a la creación de procesos enfocados al desarrollo de objetivos.

Finalmente, como parte de las conclusiones, se recapitulan a partir de los objetivos los aspectos de la investigación recalando principalmente cómo a través de los procesos aplicados se logra definir debilidades para la mejora continua: “Se identifican a través de la Tabla de Iniciativas las debilidades en la implementación de prácticas relacionadas a la excelencia, así como posibles planes de acción para trabajar y mitigar dichas debilidades” (Elizondo, Quesada y Tenorio, 2021, p. 98). Durante el desarrollo de la investigación se logra evidenciar la importancia de la gestión de la calidad mediante procesos que colaboren a la transformación y mejora continua de las empresas.

Como otro fundamento en el que se ha basado esta investigación es el estudio realizado por Torres y Vilchez (2019) “Gestión de la Calidad para el Manejo de los Encadenamientos Productivos”, el cual propone como objetivo general:

Elaborar un estudio sobre el modelo de calidad que se aplica en sector de implementos médicos, específicamente en la empresa transnacional A, ubicada en la zona franca Global Park, para la sistematización de buenas prácticas que aumenten la posibilidad de inserción de las pequeñas y medianas empresas en los encadenamientos productivos de este tipo. (Torres y Vilchez, 2019, p. 3)

Agregan que una de las razones para el estudio es el hecho de que las “PYMES en la actualidad presentan una serie de deficiencias que les impiden desarrollarse con normalidad e impiden su crecimiento, por ejemplo, la falta de apoyo crediticio para mejorar su infraestructura limita sus exportaciones y competitividad” (Torres y Vilchez, 2019, p. 4). Además, se enmarca la necesidad de una estrategia diseñada para “la detección y examinación de su estructura tanta [sic] física, productiva y laboral se relaciona con la calidad” (Torres y Vilchez, 2019, p. 12)

Los mismos autores, además, detallan un concepto para los sistemas de calidad y su importancia:

Los sistemas de calidad se diseñan para establecer y facilitar las tareas productivas de la empresa, mediante métodos relacionados con la actividad; que permiten controlar, evaluar y resolver de manera permanente el proceso operativo y los problemas inherentes, tomando en cuenta los aspectos directos e indirectos respecto de la calidad. (p. 13)

Basado en el concepto de los Sistemas de Gestión de Calidad, para Torres y Vilchez las normas BASC e ISO tienen en común asumir un compromiso en las empresas que adquieran sus certificaciones desde la alta dirección, dando un mayor enfoque en los procesos y sistemas, además de su documentación. Este tipo de certificaciones mantienen un estricto mecanismo para el mejoramiento continuo mediante las revisiones periódicas utilizando como principal herramienta las auditorías de recertificación.

El estudio expone como resultado a la investigación:

Se demostró como las empresas transnacionales manejan altos estándares de calidad, producto de una serie de normas e ISO que siguen metódicamente, con el fin de elevar la calidad en cada producto final. Mantiene estrictos procesos documentados en cada una de sus actividades a lo interno de la empresa, facilitando la obtención de información a nivel gerencial a la hora de realizar análisis de productividad en la compañía. (Torres y Vilchez, 2019, p. 79)

Colocando la conclusión en el contexto de las normas BASC, las empresas verán reflejada su inversión en el valor agregado que conseguirán con la integración de los sistemas de gestión. Como punto de inicio las empresas pueden iniciar implementando cambios en sus políticas, documentación, responsabilidades, procesos y funcionamientos hasta que logren adecuarse y puedan ir obteniendo un sistema de gestión cada vez más maduro.

Otra de las tesinas consultadas para la presente investigación es la de Fonseca, Mora, Rivera y Salas (2018) con el tema “Crimen organizado como amenaza emergente y zonas fronterizas: narcotráfico en la frontera Costa Rica-Nicaragua en el periodo 2010 – 2015” realizada en la Universidad Nacional para optar por el grado de Licenciatura en Relaciones Internacionales. Como objetivo general plantea: “Analizar la situación del crimen organizado en la frontera Costa Rica-Nicaragua durante el periodo 2010 – 2015” (p. 20).

Adicionalmente desprende los siguientes objetivos específicos:

Comprender el estado de la situación del Crimen Organizado en esta zona fronteriza en los últimos cinco años.

Comparar el marco normativo de Costa Rica y Nicaragua en materia de Crimen organizado; a partir de la legislación existente en ambos países y los acuerdos bilaterales, con la finalidad de listar los cambios necesarios para la homologación de legislaciones entre ambos países

Identificar las fuentes de cooperación internacional en materia de lucha contra el crimen organizado y sus derivaciones, con el fin de categorizar las diferentes formas de cooperación existentes.

Analizar los efectos del crimen organizado en el desarrollo social y económico de las zonas transfronterizas entre Costa Rica y Nicaragua, como medio para recomendar posibles estrategias que puedan revertir el efecto del crimen en esta zona. (Fonseca *et al.*, 2018, p. 20)

Como una de las principales razones para el estudio, Fonseca *et al.* (2018) destacan:

La cooperación se presenta como un pilar básico en el combate contra el crimen transfronterizo, así como el medio idóneo de los Estados para mejorar sus capacidades y equilibrar la balanza contra una amenaza común. Los instrumentos normativos en materia de COT, han logrado unir a la mayoría de las naciones, asimismo la sociedad mundial exige cada día más un mayor grado de cooperación entre las naciones para eliminar dichas amenazas. (p. 15)

Como conclusión establece lo siguiente:

La cooperación estadounidense ha sido un factor clave en el incremento de decomisos de droga e inteligencia en estrategias. Es claro que la tecnología y financiamiento de las grandes potencias son básicos para mantener la lucha mano a mano; no obstante, la centralización de las estrategias de cooperación en los gobiernos centrales y no en los gobiernos locales (los cuales tienen un mayor conocimiento de la realidad de la zona), sumado a los largos procesos burocráticos empañan los esfuerzos realizados hasta el momento. La agilización de los métodos y medios de justicia y toma de decisión pueden lograr un cambio en la balanza, la homologación de sistemas de seguridad y regulaciones en temas de carácter común, son las armas más fuertes de los gobiernos ante esta amenaza común. (Fonseca *et al.*, 2018, p. 111).

Como base para la investigación es importante entender cómo el crimen organizado afecta en muchos aspectos a los países, sin embargo, se evitaría si se llegaran a lograr estrategias de cooperación con un mayor esfuerzo por parte de los involucrados, con continuidad y sin dejar de lado el interés político. Lamentablemente los grupos criminales continúan en expansión, por lo cual sus efectos y consecuencias suman cada día más números negativos.

Proyecciones

Se conocerán los procesos relacionados con la implementación del sistema de gestión de calidad, objetos y alcances de la norma. Con la recolección de diversas propuestas para la implementación de actividades de las empresas que desarrollan operaciones relacionadas con el comercio internacional, se pretende demostrar que los procesos que integren el contexto interno y externo permiten disminuir el riesgo de ser víctimas de acciones ilícitas.

Se evaluarán los mecanismos de seguridad utilizados en Costa Rica. Además, realizar una gestión de procesos como sistema contribuirá a la eficacia de la ejecución del programa y al logro de los objetivos, controlando que se pueda mejorar el nivel en cuanto al desempeño global. Esto sería posible no solo a nivel público, sino contemplando instancias que velan por el comercio seguro y que priorizan acciones estratégicas sobre sus actividades.

Se identificará la situación en cuanto a la competitividad a nivel país con la aplicación de las normas BASC dentro de la cadena logística de importaciones y exportaciones, mediante una metodología de enfoque en procesos gestión de riesgos y mejora continua. Con la dinámica de la exportación e importación, las empresas pueden demostrar cuan interesadas están en marcar la diferencia mediante procesos que cumplan con la calidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Comercio internacional

El comercio internacional ha sido una pieza clave y de suma importancia a través de los años para que las naciones crezcan a nivel económico y social. Este concepto consiste en el intercambio de bienes y servicios entre los países, tal y como lo mencionan Urrosolo y Martínez (2018), que lo conciben como “el intercambio de bienes económicos que se realiza entre empresas de dos o más países, de tal forma que salen mercancías de un país con destino a otro o entran mercancías a un país procedente de otro” (p. 2). Así, el comercio busca satisfacer las necesidades y demandas de los mercados.

El Gobierno de México (2018) menciona que el proceso de diversificación de mercados va más inclinado a una estrategia que se basa en ingresar a nuevos mercados con la generación de nuevos productos. Esto posee muchos beneficios, pero el más destacado implica ampliar las posibilidades de desarrollo, aumentar ganancias y no depender de una sola empresa, sino tener distintos compradores y vendedores. La diversificación incluye no solo la creación de nuevos bienes, sino aumentar la gama de productos y así obtener la atención de distintos clientes de acuerdo con las necesidades (párr. 4).

La competitividad dentro del comercio internacional favorece a las empresas y al desarrollo de los países esto por la numerosa creación de empleos e inversiones. Aunado a esto, existe un mayor empeño de las empresas para brindar un mejor servicio y conseguir la preferencia de los clientes. Esto da espacio para la internacionalización, que incluye un aprendizaje constante, pues el mercado variará de acuerdo con las necesidades de los consumidores.

Logística

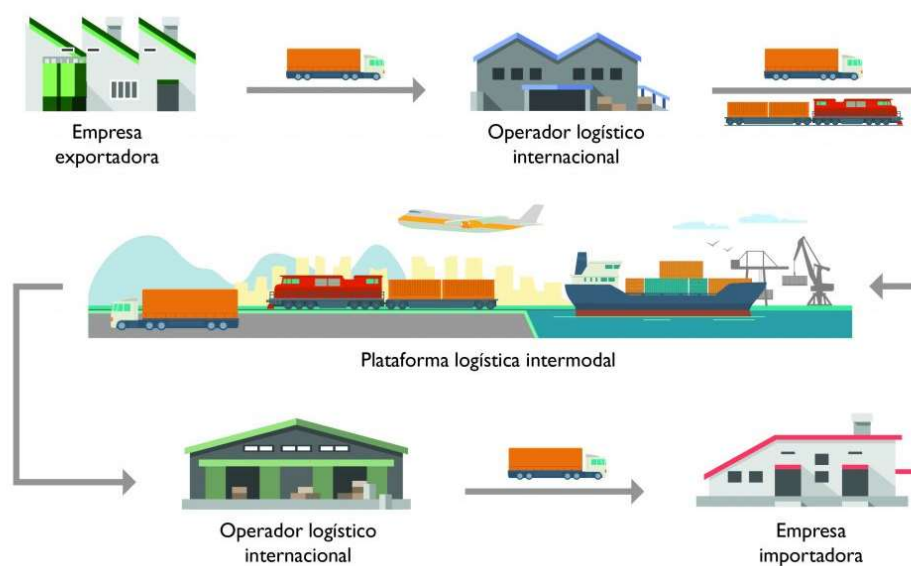
La logística es un término muy importante en el intercambio de bienes y servicios a nivel internacional, porque cuenta con distintos elementos y muchas aplicaciones en el comercio. Una de ellas, de acuerdo con Quesada, Arce G. y Arce R. (2019), “resulta ser la distribución eficiente de los productos de una empresa al menor costo y sin olvidar el excelente servicio al cliente” (p. 2). Todo el proceso logístico es sumamente relevante; no obstante, se recalca la buena atención que

se le brinda al cliente durante el proceso. Este término se utiliza desde varias décadas por las compañías, ya que se ha vuelto un proceso necesario para satisfacer las necesidades de los consumidores.

Esta operación cuenta con diversas etapas y se empieza a llevar a cabo desde el momento que se compra la materia prima hasta el punto en el que el bien o el servicio es utilizado por el cliente final. De acuerdo con Escudero (2019), la logística se define como:

Parte de la cadena de suministro encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores. (p. 2)

Ilustración 1. Cadena logística



Fuente: Elaboración propia (2022)

Como se muestra en la imagen anterior, la cadena de suministros lleva a cabo un procedimiento que toma en cuenta diversos aspectos hasta el punto de entrega al cliente final. Su gestión se debe llevar correctamente para asegurar la satisfacción de los clientes y, así, el prestigio de la empresa. Este proceso es muy dinámico porque abarca un flujo constante en la demanda de productos; por esta razón y para tener éxito empresarial, se debe tener en cuenta la planificación,

la ejecución y, por último, el control. Además, algunas compañías implementan la recopilación de información al finalizar el proceso para detectar errores y oportunidades de mejora

Administración de la cadena logística

Una gestión integral en la cadena logística de las organizaciones ha ido en crecimiento debido a que se ha visto que genera un impacto importante en los niveles de competitividad de los sectores productivos. Lo anterior lo respalda Torres (2019) al asegurar que esta gestión “influye de manera directa en la satisfacción de los mercados nacionales e internacionales, que cada día son más exigentes y competidos, logrando un engranaje entre los diferentes eslabones de la cadena logística”; igualmente agrega que este engranaje permite la minimización del riesgo, garantizando operaciones eficientes y seguras.

La cadena de suministro es otro aspecto importante de la logística y abarca todos los elementos de la gestión logística, ya que esta abastece y regula desde la fabricación hasta la distribución. Tomando en cuenta a Solórzano (2018) “la cadena de suministro se define como el conjunto de procesos necesarios para satisfacer la demanda desde el suministro de materias primas, productos semiterminados y terminados desde su origen hasta su destino en centros de transformación y/o distribución” (párr.3). Cada elemento es esencial para llevar a cabo el procedimiento de la forma más eficiente posible.

Operadores logísticos

Incluye aquellas empresas que se enfocan en otorgar diferentes servicios en las distintas etapas de la cadena de suministro, tales como abastecimiento, *picking*, *packing* o acondicionado distribución y transporte. Se define como el que “gestiona y controla las operaciones de acuerdo a los requerimientos, utilizando infraestructura, maquinaria, tecnología, sistema y manejo de información siendo estos en la posibilidad de ser propios o ajenos” (Chozo y Díaz, 2019).

Según Chocano (2019), dentro de las principales funciones de un operador logístico está “optimizar toda la cadena de suministros de una determinada compañía, la cual se inicia desde el recojo de la mercadería del cliente” (p. 40); adicionalmente coloca la responsabilidad de los

trámites aduaneros, embarques, traslados, almacenamiento, y trazabilidad. Toda esta información es útil para que los usuarios puedan saber el paradero de su carga y así cumplir con los plazos que se ha propuesto con su cliente.

Tipos de Operadores Logísticos

De acuerdo a Pareja (2021) y citando en su investigación a Falcon y Huari (2016), define a los operadores logísticos de acuerdo con los procesos de los clientes y su integración con el operador, según los diferenciadores tales como el servicio que brinden, la seguridad y la confianza. Además, los clasifica de la siguiente manera:

1PL (First Party Logistics): estos operadores ofrecen la única función del transporte de la carga de un punto al destino del almacén, por ejemplo, los transportistas internacionales.

2PL (Second Party Logistics): son operadores que brindan el traslado y el almacenaje de los productos, es decir, almacenes fiscales

3PL (Third Party Logistics): cumplen varias funciones del flujo operativo del cliente, como la personalización de los servicios como el almacenaje, control de inventarios, picking y transporte. También son denominados consolidadores de carga.

4PL (Fourth Party Logistics): crean una alianza entre el cliente y los proveedores en todo el flujo de la cadena de suministro, en beneficio de ambos, son llamados agentes aduanales.

5PL (Fifth Party Logistics): es la gestión integral de la cadena de suministros.

Seguridad en la gestión de la cadena logística

La seguridad de la mano de la globalización se ve sujeta a constantes cambios a razón de su dinamismo. La sofisticación de las amenazas modernas, combinada con la complejidad de las cadenas de suministros globales, crea problemas de seguridad y gestión de riesgos muy reales para las agencias gubernamentales, esto según la guía de buenas prácticas BASC.

Importancia de la gestión de seguridad en la cadena logística

Según Torres (2019), las problemáticas derivadas de los actos ilegítimos durante el proceso del comercio pueden traer consecuencias irremediabiles para las empresas involucradas, desde el aumento de costos operacionales hasta la pérdida de clientes. De acuerdo con Moncada (2020), los diversos incidentes como terrorismo, narcotráfico y piratería han obligado a las organizaciones a aumentar los controles para el seguimiento y garantizar la seguridad de sus operaciones.

Para Moncada (2020), mencionando a (Stajniak, 2010), dentro de la cadena de suministros hay muchos espacios críticos relacionados a la seguridad, siendo este uno de los principales temas a tratar en los procesos de comercio global. Así, la adecuada gestión es un requisito fundamental para ofrecer un servicio de calidad en el momento, cantidad y calidad requerida. De esta forma la incorporación de la seguridad dentro de las operaciones amplía la orientación de eficiencia en los procesos y riesgos operativos que busca responder a dicha necesidad mediante el análisis de la vulnerabilidad.

Antecedentes de seguridad dentro del proceso logístico en Costa Rica

Según datos del Ministerio de Comercio Exterior en su comunicado de prensa CP-2575 para el 2021 Costa Rica “cerró el 2021 con un crecimiento de 24 % en las exportaciones de bienes alcanzando la cifra de \$14.553 millones, es decir, \$2.858 millones más que en el 2020. Este 24 % es el mayor incremento en los últimos 15 años en el país”. Estas cifras indican el repunte económico que presentó Costa Rica a pesar de los tiempos en pandemia, y a su vez son cifras que reflejan una capacidad logística y colaborativa.

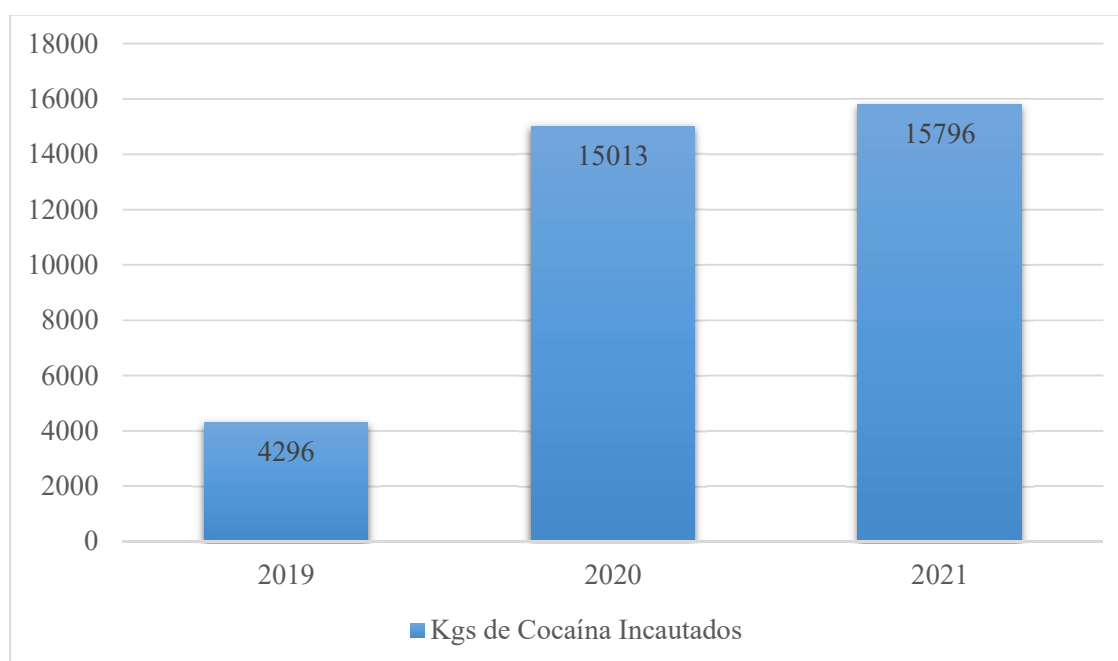
Sin embargo, de acuerdo con los datos estadísticos del Banco Mundial y su Índice de Desempeño Logístico para el 2018, año del estudio más reciente, se le brinda a Costa Rica una nota de 2,79 dentro un rango de 1 (puntaje más bajo) y 5 (puntaje más alto). Este dato es evaluado según “la eficiencia del proceso de despacho de aduanas, la calidad de la infraestructura relacionada con el comercio y el transporte, la facilidad de organizar envíos a precios competitivos, la calidad de

los servicios de logística, la capacidad de rastrear envíos y la frecuencia con la cual los envíos llegan al destinatario dentro del tiempo programado”.

Dentro de este contexto se considera que toda la cadena logística debería contar con la solidez necesaria para evitar afectación a los negocios, minimizar los riesgos asociados y promover la fluidez de las operaciones.

De acuerdo con el comunicado de prensa No. CP-0829-2021, emitido el 01 de noviembre del 2021 por el Ministerio de Seguridad Pública, “del 1° de enero al 1° de noviembre del 2021 decomisaron un total general de 15.796,00 kilogramos de aparente cocaína en 16 contenedores”. Cifras de estudios anteriores lanzaron que para el 2020 fueron decomisados 15.013,00 kilogramos y, en el 2019, 4.296,00 kilogramos de la droga anteriormente mencionada.

Ilustración 2. Antecedentes de decomisos 2019 - 2021



Fuente: Comunicado de Prensa No. CP-0829-2021 del Ministerio de Seguridad Pública

Considerando esta realidad, el sector de logística y su proceso puede presentar eventualidades que atentan contra la integridad de los productos importados y exportados. Por esta razón, es importante aplicar todos los protocolos que garanticen el comercio seguro a través de estándares mundiales.

Calidad

El concepto de la calidad es un elemento que ha evolucionado con el pasar de los años. Anteriormente, solía determinarse con un porcentaje cuando existía un rechazo en el producto; ahora su variación radica en que un producto o servicio es de calidad porque el cliente así lo considera. Ahora bien, de acuerdo con Pérez (2021), calidad se define como “aquella cualidad de los bienes y servicios que son de excelente creación, fabricación o procedencia” (párr. 1), por lo que las empresas vienen a suplir esta necesidad en los consumidores ofreciendo bienes de calidad y, de esta forma, optan por una preferencia por parte del cliente.

Certificaciones internacionales en calidad logística

En la actualidad el éxito de las empresas en este caso para las dedicadas a los procesos logísticos se encuentra en la diferenciación y competitividad. Una certificación internacional, a pesar de no ser de carácter obligatorio, se ha convertido en un requisito para aquellos que buscan ingresar a nuevos mercados demostrando ser responsables y certificando cada uno de sus procesos con estándares de calidad.

Según Torres (2019), se describe el comportamiento actual de los entornos organizacionales para los procesos de gestión en seguridad para la cadena de suministros como un verdadero gasto que afecta visiblemente las utilidades de las empresas; sin embargo, “cuando se materializa un riesgo, el nivel de impacto en los costos operacionales y reputaciones es superior al nivel de inversión para prevenirlos” (p. 2).

Algunas de las certificaciones más destacadas en logística internacional detalladas por Torres (2019) son:

Tabla 1. *Certificaciones en Seguridad Logística*

Certificación	Objetivos
ISO 28000	-Gestionar de manera eficiente la seguridad en la cadena de suministros -Garantizar un comercio seguro y competitivo -Identificación de riesgos de seguridad

	-Facilitar el rápido y seguro flujo de bienes en la cadena de suministros
BASC	-Integración en los procesos de la empresa -Transparencia en las operaciones -Reducción de costos operativos -Mejoramiento de indicadores en servicio y eficiencia operacional
OEA	-Minimización en tiempos de inspección en aduanas -Garantizar el control y la seguridad de la cadena de suministros -Fortalecer lazos comerciales -Alcanzar mejores niveles de competitividad en las organizaciones

Fuente: Elaboración propia con datos de Juan Pablo Torres Betancurth (2019)

Sistemas de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad, en adelante SGC, se describe como una herramienta que facilita la optimización de los recursos, así como la toma de decisiones a partir de elementos básicos como la misión, visión, valores y otros que forman parte de una organización. Según Clark (2020), todos los SGC son basados en normas internacionales (p. 8).

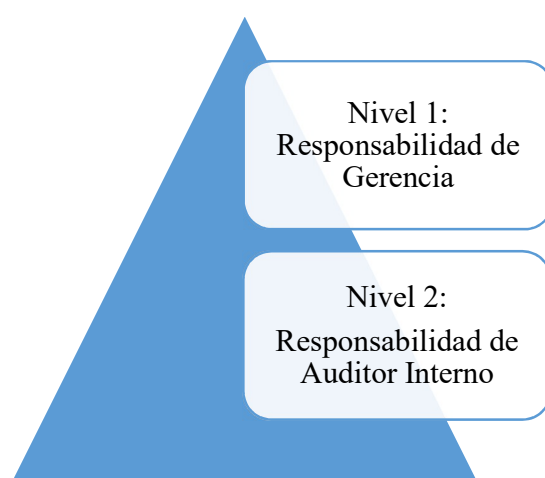
Según Isaza (2018), el enfoque de un SGC es establecer dentro de cada empresa un esquema lo suficientemente organizativo que permita mediante procesos, planes y actividades un efectivo mecanismo de autocontrol. Los SGC, además, permiten “medir el cumplimiento de metas y objetivos propuestos que hagan a la empresa un ente competitivo que justifica su existencia con rendimientos económicos y/o sociales” (p. 17).

De acuerdo con esto, la adopción de un SGC es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionarle una base sólida para las iniciativas de su desarrollo. El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

Funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad

Isaza (2018) añade que “cada jefe de área debe implantar con su equipo de trabajo, los estándares en cada uno de los procesos de su área los cuales debe cumplir en su ejecución” (p. 19). También detalla dos niveles de responsabilidad dentro del marco de cumplimiento del proceso:

Ilustración 3. Responsabilidades en el SGC



Fuente: Isaza (2018)

Dentro del Nivel 1, se encuentran todas las áreas de la compañía, que han desarrollado los procesos con su jefe de área y definido los objetivos. El nivel 2 incluye lo relacionado a las auditorías internas, que se encargan de determinar según los objetivos de la norma que se estén implementando los estándares y controles necesarios, en los procesos y partes involucradas en el Nivel 1. La auditoría interna puede ser “integral, cuando se realiza a todas las áreas específicas o específica cuando se realiza a un área o proceso” (Isaza, 2018, p. 20).

Adicionalmente, existen auditores externos o contralorías o certificadoras los cuales inician evaluando al Nivel 2 siempre y cuando se cuente con los informes que den credibilidad a la estandarización, caso contrario a este, podrá auditar al Nivel 1.

Clases de estándares en un SGC

Un estándar es definido por Isaza (2018) como “un parámetro de medición es un control, son las metas y objetivos sobre los cuales se mide la evolución de la compañía y hacen parte de la etapa de planeación del sistema en su implantación (p. 23).

Dentro del proceso de implementación los principales estándares que maneja el Sistema de Gestión según Isaza (2018) son:

Ilustración 4. Estándares de un SGC

Estándares Legales	Estándares Procedimentales	Estándares de Gestión
<ul style="list-style-type: none"> • Leyes • Decretos • Acuerdos • Resoluciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de proceso • Manuales de indicadores • Funciones de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de gestión • Cantidad de recursos • Fechas de entrega

Fuente: Isaza (2018)

Todos estos estándares deben estar alineados y se deben de integrar de manera coordinada, los diferentes servicios y funciones para hacer un Sistema de Gestión de Calidad eficiente.

Normas BASC

Antecedentes e historia

Dentro de la norma internacional BASC, Versión 6, 2022, se establece que la seguridad, en el marco del Comercio Internacional, ha sido un problema por resolver con el pasar de los años. Es por esta razón que se crea la organización World BASC Organization, Organización Mundial BASC (WBO por sus siglas en inglés), sin ánimo de lucro liderada por un sector empresarial con la misión de generar una cultura de seguridad y que implementa sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional. BASC surge en 1996 como la primera alianza entre el sector

privado y las aduanas, con un enfoque principal en la seguridad en la cadena de suministros. Actualmente, cuenta con 4000 empresas miembros en 11 países y, adicionalmente, ha concretado acuerdos de cooperación con organizaciones empresariales y aduaneras, la OMA e instituciones como la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos.

La norma es clara en que, así como el crecimiento de la organización ha ido evolucionando, también los riesgos y la complejidad de la cadena de suministros, tal como lo fue la pandemia de COVID-19 y los constantes ataques cibernéticos durante el ajuste a los nuevos procesos durante el desarrollo. Uno de los compromisos de la WBO es mantener el monitoreo de amenazas globales y así desarrollar revisiones y mejores prácticas de acuerdo con las condiciones, esto según ficha de la norma internacional BASC, Versión 6.

Alcance de la norma

Según la propia norma (versión 6) se dicta que “está diseñada para que empresas de todos los sectores y tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades la puedan aplicar” (p. 8). Es importante detallar que para aplicar por una certificación, la empresa debe cumplir y demostrar el cumplimiento de los requisitos documentados en el estándar y, en caso de que no le apliquen, se debe justificar e igualmente documentar una vez hecho esto se deberá aprobar por WBO.

Referencias normativas

La norma internacional es de propiedad intelectual; sin embargo, es flexible para la integración con otras publicaciones y/o normativas las cuales referencia de manera implícita o explícita, en la ficha de la norma se detallan:

Tabla 2. *Normas internacionales en Logística*

NORMA	DESCRIPCIÓN
Marco SAFE	Organización Mundial de Aduanas - OMA

AFC – OMC	Acuerdo de Facilitación de Comercio - OMC
C- TPAT	Customs Trade Partnership Against Terrorism
ISPS – PBIP	International Ship and Port Facility Security
US FCPA	Foreign Corrupt Practices Act
ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos
ISO 9001	Sistemas de Gestión de la Calidad -Requisitos
ISO 17712	Contenedores de Carga - Sellos mecánicos
ISO 19011	Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
ISO 18788	Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada
ISO 22301	Seguridad y Resiliencia - Sistemas de gestión de la continuidad del negocio - Requisitos
ISO 26000	Orientación sobre Responsabilidad Social
ISO / IEC 27001	Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de la seguridad de la información - Requisitos
ISO 31000	Gestión de Riesgos - Directrices
ISO 37001	Sistemas de Gestión Antisoborno - Requisitos con orientación para su uso
ISO 37301	Sistemas de Gestión del Cumplimiento - Requisitos con orientación para su uso

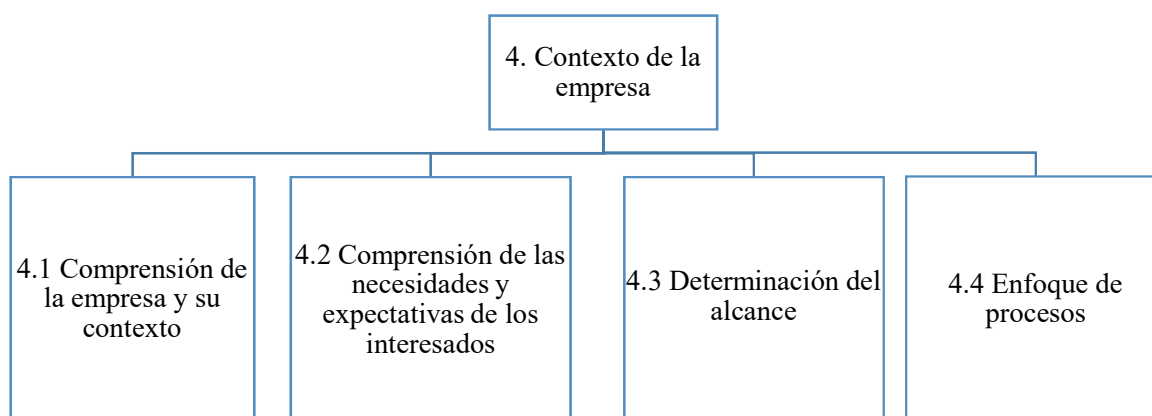
Fuente: Norma Internacional BASC, Versión 6

Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad

Para poder comprender el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es importante detallar los requisitos mínimos de la norma y cómo las empresas deben prestar atención a cada uno de los puntos:

Contexto de la empresa

Ilustración 5. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Contexto de la empresa.

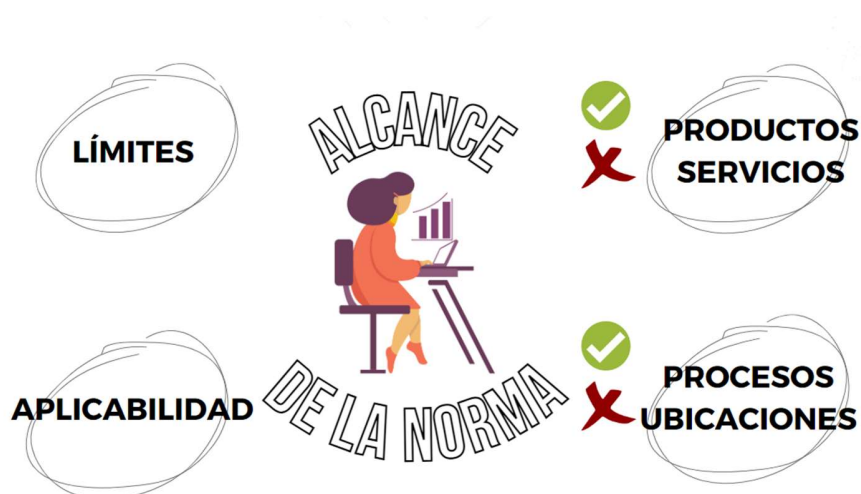


Fuente: Norma BASC 2022, Versión 6

Según la norma BASC, las empresas que quieran aplicar su SGC primero deben analizar su entorno y los factores, ya sean internos o externos, mediante un procedimiento documentado usando de base los principios de la norma y considerando cuáles son los aspectos relevantes en su rol dentro del proceso logístico. Mediante esto, la empresa se comprometerá a realizar el seguimiento y revisión de los factores las veces que lo considere necesario mediante auditorías, aplicando posteriormente mejoras continuas, es importante que en este proceso se conozcan y se incluyan todas las partes relacionadas tales como clientes / proveedores.

Dentro de la determinación del alcance la empresa debe identificar qué servicios procesos, actividades e incluso las instalaciones que formarán parte de este proceso, es también denominado Aplicabilidad de la Norma. Por ejemplo, si la norma solo va a aplicar para cierto tipo de producto, si la empresa cuenta con varias sedes ya sea a nivel nacional o internacional, si algún punto de la norma no aplica a la compañía o si solo ciertas funciones de algunos de los departamentos que forman parte de un proceso crítico que son necesarios para el enfoque del SGC.

Ilustración 6. Alcance de la Norma en el SGC.



Fuente: Elaboración propia

Para el enfoque de los procesos, la empresa debe documentar los procedimientos a partir de la aplicabilidad seleccionada. Algunos ejemplos que detalla la norma son las entradas y salidas, el mapa de procesos, objetivos y alcances, indicadores, responsabilidades, riesgos, y otros. El enfoque de los procesos es una de las piezas claves en una implementación, ya que es previamente definido y estandarizado, es decir no es algo aleatorio. Esto significa que ineludiblemente siempre se realizarán las mismas tareas, en el mismo orden, y para ello se nombran responsabilidades, por lo general, se asigna a una persona que sea capaz de responder ante esta carga, a la que se le denomina “propietaria del proceso”.

Liderazgo

Ilustración 7. *Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Liderazgo.*



Fuente: Norma BASC 2022, Versión 6.

El ejercicio del liderazgo y el compromiso, según la Guía de Implementación 2022, se define como “comportamiento y compromiso personal, cuya finalidad es dirigir e influir positivamente en el comportamiento de los demás para la consecución de determinados objetivos” (p. 12). Algunos de los aspectos que señala como potenciadores son las reuniones periódicas, para la revisión del desempeño y de los logros, también la asignación de los recursos necesarios ya sea a nivel del personal y financieramente, para el mantenimiento constante del SGC, entre otros.

El punto 5.2, el establecimiento de una política es la base de referencia para el enfoque correcto de los objetivos y debe incluir los fundamentos estratégicos para llevar al éxito la implementación. Una vez cimentada la política, la empresa debe garantizar una buena comunicación a nivel interno y externo mediante correos electrónicos, páginas web o con la publicación dentro de las instalaciones, para que todos los colaboradores y partes involucradas mantengan el conocimiento y entendimiento de esta.

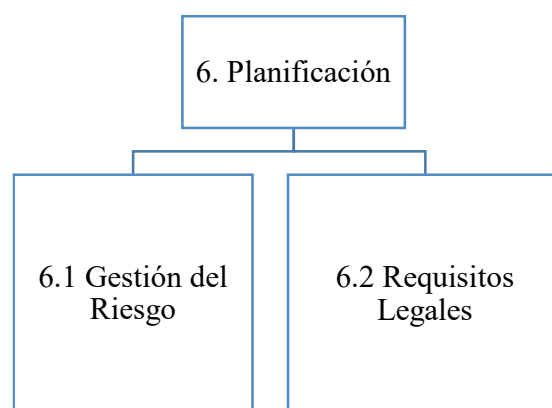
Con respecto al punto 5.3, según la Guía de Implementación 2022, “los objetivos del SGCS constituyen una de las principales vías para alcanzar las metas y la mejora del SGCS” (p. 13). Estos

serán direccionados por el fundamento de la política de control y deberán estar de acuerdo con la dirección estratégica de la empresa. Dentro del proceso, los objetivos deben ser probados, alcanzables, prácticos, cuantificables y acordes con la visión y misión de la empresa (Chilon, 2018).

Como parte de la responsabilidad y autoridad de la empresa, para el punto 5.4, se describe que es la alta dirección quien define las funciones y responsabilidades de los participantes del proceso. Para esto se parametrizan fichas de proceso o actas de nombramientos mediante manuales de puesto. Avila Olaya y Morales (2019), haciendo referencia a Connolly, Conte, Harasic, Redington y Vilariño (2006), señalan que el área de desarrollo de cada uno de los participantes, el trabajo en equipo, la gestión estratégica de la empresa y la aplicación de la calidad en la gestión de proyectos trae como consecuencia mayores niveles de productividad y, a su vez, un incremento en los niveles de competitividad.

Planificación

Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Planificación.



Fuente: Norma BASC 2022, Versión 6.

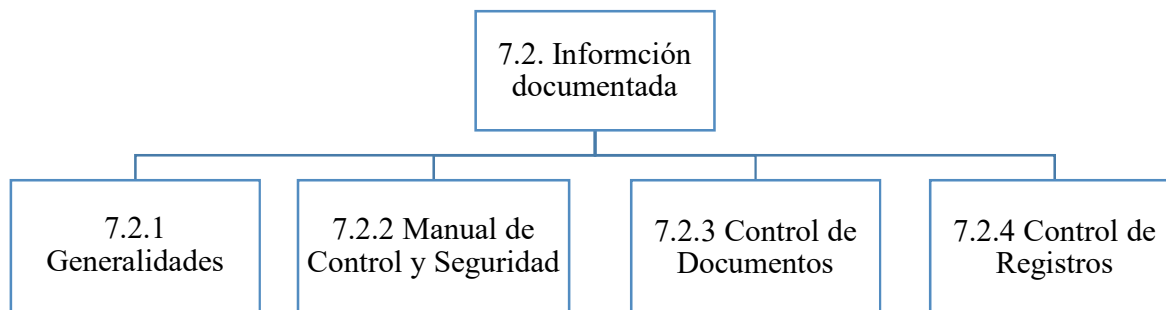
Chilon (2018), mencionando a Bateman & Snell (2005), define la planificación “como el procedimiento por el cual se elige la direccionalidad de las asociaciones” (p. 23), además explica que la organización inicia con la descomposición de los datos y la evaluación de las circunstancias internas y externas para poder así prever y resolver los problemas que se puedan presentar en futuro. Adicionalmente, describe el proceso de planificar como una parte importante para la administración y la mejora, debido a que es un análisis de las decisiones que están por venir, tomando objetivos que pasan a ser referencias o indicadores de control.

La Guía de Implementación de Normas BASC establece como propósito que los riesgos deben comprenderse desde su naturaleza, incertidumbre, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades y escenarios. Identificar riesgos y oportunidades de mejora para analizar y evaluar su magnitud, desarrollar acciones preventivas y de mitigación para minimizarlos y monitorear la efectividad de acciones.

Como punto 6.2, el conocimiento de las leyes aplicables en el marco jurídico del comercio en cuanto al país de aplicación también es importante, con base en esto se reconocen las obligaciones de la organización en cuanto a los estatutos mediante procedimientos de conformidad con los alcances señalados en el punto 4.3, esto según la Guía de Implementación de Normas BASC.

Información documentada

Ilustración 8. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Información documentada.



Fuente: Norma BASC 2022, Versión 6.

Según Flores (2020), todo proceso y procedimiento de trabajo es documentado en un Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales trabajan en la producción de bienes y servicios de forma estandarizada y aseguran la homogeneidad de los resultados. Para la guía de implementación BASC la empresa evidencia el cumplimiento de los requisitos mediante documentos.

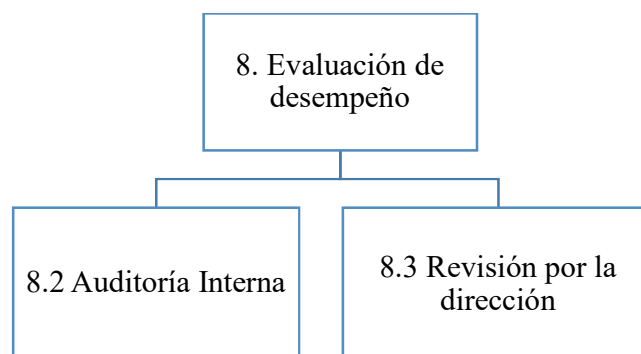
Todos los documentos según la norma BASC deben ser aprobados antes de su operatividad, revisados durante y mantener su integridad posteriormente mediante versiones impidiendo así el

uso de documentos obsoletos. Además, las organizaciones deben asegurar que los documentos y registros derivados de su SGC permanezcan legibles y protegidos.

Según Fortuna de los Santos (2018), las “informaciones o documentaciones en computadoras deben tener una protección contra el manejo no autorizado, y para la revisión y recuperación de documentos, procedimientos para la identificación de riesgos o abuso de la información” (p. 37), esto como parte del control de documentos y registros.

Evaluación de desempeño

Ilustración 9. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Evaluación de desempeño.

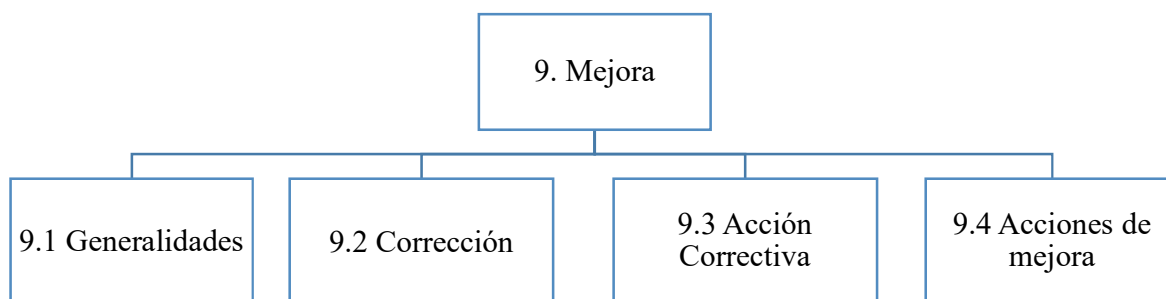


Fuente: Norma BASC 2022, Versión 6.

Según Sotelo Asef (2018), la auditoría en “un sistema de gestión de calidad es importante ya que de ella emanan las revisiones de cumplimiento sobre los puntos que las normas ISO consideran dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas”. En el marco de la norma BASC, un programa de auditoría debería incluir, como mínimo, los objetivos, el alcance, los responsables, gestión de seguimiento, revisión, esto para poder analizar ampliamente los procedimientos a los cuales se les debería dar un mayor énfasis para la mejora.

Mejora

Ilustración 10. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Mejora.



Fuente: Norma BASC 2022, Versión 6.

Con el pasar del tiempo, a las organizaciones que implementaban un SGC como BASC no les era suficiente con asegurar la calidad, sino que además requerían plantear y diseñar acciones de mejora, así como definir acciones preventivas y correctivas para mejorar su desempeño en un mundo globalizado (Ramírez, 2018). En los parámetros BASC, las organizaciones deben registrar sus hallazgos en los procesos de auditoría, eliminar los efectos no deseados, implementar las mejoras y dar un seguimiento periódico.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Enfoque

Con respecto al enfoque adecuado, para Hernández *et. al* (2018), la investigación cualitativa estudia:

(...) fenómenos de manera sistémica. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y los resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. (p. 7)

A lo citado, Hernández *et. al* (2018) agregan que “se plantea un problema de investigación (...). Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo al contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio” (p. 7). De igual forma, los autores sostienen que:

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (pp. 7-8)

La presente investigación tiene como finalidad estudiar la gestión de la seguridad mediante las normas BASC, en el comercio internacional, como herramienta de competitividad en Costa Rica, y se realiza bajo un enfoque de tipo cualitativo. Se elige este debido al rumbo de la investigación, a partir de la determinación de requisitos normativos para la implementación, identificación de beneficios, y la investigación de los procesos relacionados a la implementación de un sistema de Normas BASC, se analizarán opiniones, puntos de vista y proyecciones de expertos en el tema. Para esto se usaron interrogantes para analizar los resultados obtenidos.

Diseño

Para la presente investigación, el fenómeno que se estará observando será el proceso de vinculación de las Normas BASC en los procesos en los que se desarrolla el proceso aduanal en Costa Rica, así como los trámites y procedimientos de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. Por otra parte, se buscará estudiar y detallar la forma en la cual dicho proceso provoca un efecto en el posicionamiento del país en el mercado a nivel internacional. La investigación tendrá un diseño fenomenológico, ya que se busca entender un fenómeno en estudio mediante las experiencias de las personas o múltiples perspectivas. Se recolectará información de profesionales expertos en el proceso logístico que hayan implementado el Sistema de Gestión de Calidad en Normas BASC.

La investigación tendrá un diseño de fenomenología empírica o experiencia compartida. Su propósito es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias, es decir, se obtiene la perspectiva de los participantes. Se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante determinado fenómeno: sentimientos, emociones, etc. El investigador trabaja directamente con los participantes y la esencia de la experiencia compartida. (Hernández y Mendoza, 2018). También se apoya en la temporalidad (tiempo vivido), espacialidad (espacio vivido), corporalidad (cuerpo vivido) y la racionalidad o la comunidad (relación humana vivida).

Población

Se trabajará en la presente investigación con una población finita, la cual la conforman las empresas que de una u otra manera se ven involucradas en el proceso logístico, tales como agencias aduanales, almacenes fiscales e incluso personas relacionadas con la World Organization BASC. Es importante resaltar que se efectuará una entrevista a las personas involucradas con el tema en estudio, con el fin de obtener el conocimiento necesario para la elaboración de recomendaciones alcanzables en un periodo de tiempo corto.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) señalan que una muestra es “el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrá de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (p. 427). La información de las respuestas dadas podrá ser tabulada, por ende, se procederá a llevar a cabo un análisis exhaustivo de estas para su correcta interpretación y uso.

El tamaño de la muestra o números de casos o unidades de muestreo se define a partir de la naturaleza del fenómeno, la capacidad operativa de recolección y análisis, el entendimiento del fenómeno y la saturación de categorías. La muestra se determina durante o después de los primeros ajustes de la investigación, es tentativa y se puede ajustar en cualquier momento, no es probabilística, no busca generalizar resultados sino profundizar en el fenómeno que se estudia. No es necesario que sea representativa de la población. En ocasiones, una misma investigación cualitativa requiere de muestreo mixto o combinación de muestreos, si el diseño así lo requiere según Hernández y Mendoza (2018).

La investigación cuenta con un tipo de muestra no homogénea, que Hernández y Mendoza (2018) la definen como aquella en que “las unidades tienen un mismo perfil o características o comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social”. Por esta razón, se toman en cuenta las empresas y/o personas expertas en el área de Logística integral, para que brinden un concepto más amplio de lo que implican este conjunto de servicios y los beneficios que traen consigo.

Tabla 3. *Muestra.*

#Entrevistado	Puesto	Razón
No 1	Gerencia de Operaciones	SAINSA
No 2	Gestora de Procesos	BASC
No 3	Auditor BASC	SOCIACO
No 4	Gerencia de Operaciones	Fenix Aduanal
No 5	Gerencia General	HA Logística
No 6	Administrativo	Transportes Internacional TICAL S. A,

No 7	Administrativo	Terminales Santamaría
No 8	Administrativo	Mudanzas Mundiales
No 9	Administrativo	Corporación Oceánica Internacional
No 10	Administrativo	DHL Costa Rica S.A.

Fuente: Elaboración propia

Unidades de análisis (cualitativa)

Según Hernández y Mendoza (2018), las unidades de análisis generan las categorías pertinentes para el planteamiento del problema y explicar el fenómeno en estudio, pero, también puede surgir paulatinamente y deben ser relevantes:

1. El investigador revisa todo el material (conjunto de datos)
2. Se identifica un tipo de segmento para ser caracterizado como unidad constante).
3. Codificar para determinar pertinencia: codificación abierta (comparar unidades de análisis para determinar categorías relevantes para el planteamiento del problema).
4. El investigador puede mantener o cambiar la unidad.
5. UNIDAD – CATEGORÍA – CODIFICACIÓN (todas relacionadas unas con otras).
6. Categorías de análisis: técnicas para generarlas:
 - a. AGRUPAMIENTO: anotar temáticas vinculados al planteamiento, señalar cuáles son comunes (se repiten una y otra vez) y por último se agrupan.
 - b. TÉCNICAS DE ESCRUTINIO:
 - i. REPETICIONES: la más fácil para identificar categorías
 - ii. CONCEPTOS LOCALES o usados frecuentemente en el contexto del estudio (expresiones reveladoras propias del ambiente al que pertenece el colaborador).
 - iii. METÁFORAS Y ANALOGÍAS (ayuda a localizar categorías con significado).
 - iv. TRANSICIONES: cambios que ocurren de manera natural en conversaciones e interacciones).
 - v. SIMILITUDES Y DIFERENCIAS (del lenguaje verbal y no verbal).

- vi. **CONECTORES LINGÜÍSTICOS Y ADVERBIOS, PRONOMBRES O SIMILARES** (grupos de palabras y términos que las conectan).
- vii. **DATOS PERDIDOS O NO REVELADOS** (preguntarse qué falta o perdido).
- viii. **MATERIAL VINCULADO A LA TEORÍA** (se examina el ambiente o contexto, las perspectivas de los participantes y sus percepciones y lo que piensan de otras personas, entre otros. Relación entre las categorías y las preguntas de investigación y también buscar nuevas perspectivas).

CUADRO DE UNIDADES

Tabla 4. *Unidades de análisis*

OBJETIVO	UNIDAD	CATEGORÍAS	DEF. CONCEPTUAL	INTRUMENTALIZACIÓN
Identificar las ventajas en cuanto a la competitividad a nivel país con la aplicación de las normas BASC dentro de la cadena logística de importaciones y exportaciones.	Ventajas de la Certificación BASC	Confianza Certificación Buenas Prácticas Organización Garantías	Las ventajas pueden variar, pero el factor más importante de esta estrategia no es centrarse en lo que se vende, sino en cómo se vende” (Sordo, 2021, párr.1)	Entrevista
Investigar los procesos relacionados a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Procesos del Sistema de Gestión BASC	Auditorías Mejoras Indicadores Cumplimientos Manuales	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan	Entrevista

			las entradas para proporcionar un resultado previsto.	
Evaluar la gestión de seguridad en Costa Rica en cuanto al Comercio Internacional mediante las Normas BASC.	Gestión de Seguridad	Costo Tiempo Documentación Legalidades Diseño Planeación	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.	Entrevista

Fuente: Elaboración propia

Instrumento (cualitativo)

Villaverde, Monfort de Bedoya y Merino (2020) señalan a este instrumento como una pieza clave para la obtención de información, e indican que el propósito de este instrumento es conseguir la mayor cantidad de datos a través de unas preguntas aplicadas a una muestra, en función de los objetivos establecidos para la investigación. Detalla que las opiniones recolectadas a través de este son homogenizadas al obtener las respuestas de los encuestados, para un mejor tratamiento de estas

CONFIABILIDAD – aplicación repetida al mismo individuo, produce resultados iguales

VALIDEZ – medición con exactitud de la variable.

- ✓ Validez de contenido: se mide la amplitud del contenido de la variable a medir.
- ✓ Validez de criterio: compara resultados con otro criterio externo que busca medir lo mismo.
- ✓ Validez de constructo: que tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico.

Los factores que pueden afectar la confiabilidad y la validez son la improvisación y aplicar instrumentos desarrollados en el extranjero que no han sido validados en el contexto.

OBJETIVIDAD – es el grado en que el instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan. La objetividad

se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento (mismas instrucciones y mismas condiciones)

INSTRUMENTOS CUALITATIVOS

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que en una entrevista se da la participación de un entrevistador, el cual debe ser una persona “entrenada y calificada”, quien, debe conocer a fondo el cuestionario. Dicho participante se encargará de aplicar este instrumento a los entrevistados y anotar sus respuestas, evitando sesgar o influir en estas para que el proceso pueda concluirse de forma exitosa. Señalan que este procedimiento es crucial, ya que representa una especie de filtro.

La entrevista es una herramienta de recolección de datos más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra (entrevistador-entrevistado). Hay distintos tipos:

- Estructuradas (siguiendo una guía de preguntas específicas)
- Semiestructuradas (guía de asuntos o preguntas, pero hay libertad de agregar preguntas adicionales)
- No estructuradas o abiertas (guía general de contenido y el entrevistador tiene la libertad de ser flexible en la administración)

Elementos para comprender la entrevista cualitativa

- ✓ MUNDO DE LA VIDA (es la vida de la persona y su relación con la propia vida)
- ✓ SIGNIFICADO (descubrir e interpretar el significado de los temas centrales del mundo del entrevistado)
- ✓ CUALIDAD (conocer lo expresado en un lenguaje común y corriente y no busca cuantificar)
- ✓ DESCRIPCIÓN (descripciones relevantes de la vida de las personas)
- ✓ ESPECIFICIDAD (situaciones específicas y no opiniones generales)
- ✓ INGENUIDAD PROPOSITIVA (el entrevistador mantiene apertura plena a cualquier fenómeno inesperado o nuevo, en vez de anteponer ideas y conceptos preconcebidos)

- ✓ FOCALIZACIÓN (centrarse en determinados temas, no está estrictamente estructurada con preguntas estandarizadas, pero tampoco totalmente desestructurada)
- ✓ AMBIGÜEDAD (las expresiones de las personas a veces pueden ser ambiguas, reflejando así las contradicciones con las que vive una persona en su mundo)
- ✓ CAMBIO (el proceso de ser entrevistado puede producir introspección por lo que en el proceso se puede cambiar descripciones o significados de cierto tema)
- ✓ SENSIBILIDAD (diferentes entrevistadores propician diferentes respuestas sobre determinados temas, dependiendo de su sensibilidad)
- ✓ SITUACIÓN INTERPERSONAL (el conocimiento se producirá a partir de la interacción personal durante la entrevista)
- ✓ EXPERIENCIA POSITIVA (se pueden obtener visiones nuevas)

Planeación de una entrevista

- ✓ SELECCIÓN DEL TEMA (clarificación conceptual y análisis teórico del tema que se investigará)
- ✓ DISEÑO
- ✓ ENTREVISTA (una guía y actitud reflexiva ante el conocimiento)
- ✓ TRANSCRIPCIÓN (el material obtenido implica convertirlo en material escrito)
- ✓ ANÁLISIS (se requiere decidir sobre la base de las preguntas y de los objetivos del estudio, cuál paradigma interpretativo será el más adecuado)
- ✓ VERIFICACIÓN (confiabilidad y validez, consistencia de los resultados)
- ✓ PREPARACIÓN DEL INFORME (consistencia en los criterios científicos y éticos de la investigación. Requiere una redacción que facilite su lectura)

Proceso de recolección de datos

Para la investigación se realiza como primera fase la recolección de información mediante el uso de la entrevista, aplicando un cuestionario a personas expertas y relacionadas al área de estudio, las cuales representan a la muestra de la investigación, esto permitirá tener una visión más amplia. Las respuestas aportadas por los entrevistados serán manejadas mediante la categoría de

análisis, según Hernández y Mendoza (2018) “Los datos generan categorías que se describen, ilustran y relacionan para proporcionar significados profundos.”

En primera instancia, se establece el primer contacto con los sujetos de estudio, ya sea mediante la utilización de medios digitales, correo electrónico, llamadas telefónicas o incluso video llamadas. Siempre debe mantenerse comunicación con los involucrados y adecuándose a la disponibilidad, se procede a aplicar el cuestionario y una vez generado el resultado se procederá con el análisis de los datos. Es importante recalcar que los datos generados son de carácter anónimo, por lo cual brindará al entrevistado un ambiente de confianza para expresar ideas del tema a discutir.

Para Hernández *et. al* (2018), la etapa de recolección de datos “(...) significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.)”. (p. 262). Se entiende como proceso de recolección de datos de la investigación mediante la creación de los objetivos, trazando metas, determinando las unidades y al crear un instrumento llamado cuestionario, instrumento que a la hora de aplicarse va a generar datos que se van a fundamentar bibliográficamente para posteriormente generar conclusiones y recomendaciones.

La exactitud en la recolección de datos es esencial para afianzar y garantizar la integridad del objeto de estudio partiendo de un problema lo suficientemente planteado y sustentado en teoría, pero, además, Hernández y Mendoza (2018) señala que es “requerimiento la utilización adecuada de técnicas de recolección de datos y de análisis estadísticos pertinentes, lo mismo que la correcta interpretación de los resultados con base en los conocimientos que sirvieron de sustento a la investigación”. La recopilación de datos permite al investigador obtener información mediante la elaboración de preguntas relevantes y evaluación los resultados, así como anticipar mejor las probabilidades y tendencias futuras.

Es válido mencionar que existen múltiples formas de recopilar y analizar información para el enfoque cualitativo Hernández y Mendoza (2018) mencionan que lo que se busca es obtener datos a partir de “conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, prácticas, experiencias, vivencias y roles manifestados en el lenguaje

de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva”. Toda esta información suele recolectarse en ambientes cotidianos de las unidades de muestreo.

Como segunda fase a partir de la recolección se trabajará el análisis de los datos; Hernandez y Mendoza explican que los datos recogidos deben ser transcritos y además deben codificarse. Esta codificación consiste en crear una relación entre los conceptos obtenidos y de esta manera producir una teoría enlazada. Se suma a este análisis la sustentación de las teorías mediante las fuentes de información, lo que incidirá en una amplitud de conocimiento para desarrollar posibles mejoras o soluciones para la aplicación de las normas BASC.

Fuentes de información

Fuentes primarias

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que las fuentes primarias son aquellas que “proporcionan datos de primera mano”. Esto es debido a que este tipo de documentos reflejan los resultados de un estudio. Conjuntamente, señalan también que estas sintetizan en mayor medida la información obtenida, profundizan en los temas que desarrollan, son examinadas por profesionales, son especializadas y puede tenerse acceso a ellas por medio del uso del internet.

De igual forma, Hernández y Mendoza (2018) hacen mención a que estas pueden ser localizadas en diferentes sitios como bibliotecas físicas y electrónicas, filmotecas, hemerotecas, videotecas, entre otras. También señalan como fuente primaria a los artículos de revistas científicas. Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se tomarán libros y revistas de alta confiabilidad como el medio primario para la obtención de la información.

Fuentes secundarias

Según Silvestrini y Vargas (2018), este tipo de fuente contiene información primaria, sintetizada y reorganizada, la cual busca facilitar el acceso al contenido de las fuentes primarias, mencionan que se hace referencia a ellas cuando por alguna razón no se puede utilizar una de tipo primaria, y son utilizadas para confirmar hallazgos o ampliar la información obtenida.

En adición a lo anterior, Menéndez (2019) define estas como aquellas fuentes en las que la información ha sido procesada anteriormente. Para este trabajo de investigación se estará utilizando información obtenida por entes gubernamentales y no gubernamentales con conocimiento del tema, ya sea por medio de publicaciones y estudios de alta confiabilidad o información basada en discusiones con expertos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se mostrará en el presente capítulo el análisis de los resultados obtenidos mediante las entrevistas y la revisión bibliográfica realizada; y estará organizado de forma tal que se mostrará de forma inicial una tabla que detalle las unidades de análisis y sus respectivas categorías, obtenidas a partir de los objetivos generales y específicos de este trabajo de investigación.

Una vez que se hayan mostrado estos datos, en este apartado se presentará una descripción de cada una de las categorías obtenidas a partir de la muestra consultada y se analizará la información obtenida con el objetivo de interpretar e interrelacionar las respuestas obtenidas por expertos y fuentes confiables, con conocimiento en el tema de estudio; lo cual permitirá dar respuesta al problema de investigación.

Tabla 5. *Categorías de la investigación*

Unidad	Categorías
<i>Procesos del Sistema de Gestión BASC</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Costos 2. Implementación 3. Retos 4. Cultura Organizacional 5. Control 6. Seguridad
<i>Mecanismos de Seguridad logístico en Costa Rica</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspección 2. Coordinación 3. Riesgos 4. Responsabilidad 5. Seguimiento
<i>Situación entorno a la competitividad</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura 2. Mejora en Procesos 3. Comunicación 4. Calidad

Fuente: Elaboración propia, con los resultados de la tabulación de Atlas.ti.

Unidad de análisis: Procesos del Sistema de Gestión BASC

En esta unidad se tomará en cuenta y se analizará cada categoría sobre los procesos relacionados al Sistema de Gestión BASC. Las categorías son las siguientes:

1. Costos
2. Implementación
3. Retos
4. Cultura Organizacional
5. Control
6. Seguridad

Categoría 1. Costos

Descripción

En la actualidad los costos representan un valor significativo para las empresas que desean adquirir o invertir en bienes o servicios para el desarrollo de su operación, el significado de costo según el Equipo Editorial Etecé (2020): “es el desembolso económico que se realiza para la producción de algún bien o la oferta de algún servicio. Incluye la compra de insumos, el pago de mano de obra, los gastos en la producción y los gastos administrativos” (párr. 1). Este es un aspecto importante a tomar en cuenta, debido a que cada empresa debe ajustar sus presupuestos de acuerdo con lo comentado por los entrevistados se detalla lo siguiente:

“Todo proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad implica un desembolso importante de dinero y es lo que resulta mayormente complicado para las empresas” (Entrevistado 1).

“Costos de Implementación” (Entrevistado 2).

“Se debe tomar en cuenta que mayor es el costo de ante fallos internos y externos, se debe interpretar como una inversión para la compañía y partir de este punto” (Entrevistado 3).

“Para muchas empresas se vuelve realmente costoso, pues no es solo de dar inicio al proceso, esto requiere de un “mantenimiento” y todo esto hace que absorba un mayor presupuesto, pero sin duda alguna serán mayores los beneficios” (Entrevistado 4).

“No solo puede ser costoso en tema de dinero, el tema de desgaste para el personal, que aparte de sus funciones a las que normalmente están acostumbrados a dedicar su tiempo ahora se ven obligados a incrementar funciones, mientras se da el montaje de las bases y se analiza cada uno de los puestos” (Entrevistado 5).

“Incremento de costos de operación en cuanto a nivel de horas respecto a trabajo de jefes de proyecto, horas que conlleve la formación y horas consultor” (Entrevistado 7).

“Los costos pueden variar dependiendo del alcance de la empresa, la actividad económica a la que se dedique” (Entrevistado 10).

“La inversión en cuanto a capital humano puede representar un amplio reglón en los presupuestos de la organización, pero ahí puede radicar la diferencia entre ser competitivos y alcanzar los resultados, una vez escuché una frase la cual tiene mucha verdad y es “Si cree que la educación es cara, calcule el costo de la ignorancia”, hay que pensar muy bien que es lo que nos beneficia más”

Análisis

Sánchez (2021) define: “coste o costo al valor que se da a un consumo de factores de producción dentro de la realización de un bien o un servicio como actividad económica” (párr. 1). Es claro que la puesta en marcha de un Sistema de Gestión como BASC genera un gran impacto a nivel de costos, así como su mantenimiento; sin embargo, según Acosta (2020), mencionando a (Feingenbaum, 2000), aquellas “estrategias basadas en la calidad tienen la gran virtud de permitir a las empresas compaginar acciones de diferenciación y de reducción de costos, siendo fuente fructífera de mejoras de su posición competitiva” (p. 5).

Estos costos deben ser vistos como inversión a mediano y largo plazo, la cual se realiza con el objetivo de maximizar utilidades y atraer una mayor cantidad de clientes que puedan sentirse satisfechos de una buena gestión a lo largo del servicio logístico disminuyendo los riesgos que puedan darse durante el ciclo.

Categoría 2. Implementación

Descripción

Según Taskenter (2019) “La implementación consiste en hacer funcionar a los responsables de las diferentes actividades para que realicen las operaciones que se fijaron en el plan, por lo que, la implementación es una etapa clave de la gestión de proyectos” (párr. 2). Es importante que los altos mandos de la empresa logren visualizar a nivel general su entorno y lograr actualizar sus sistemas, y tomen la decisión de lo que les es mejor para salir de la zona de *confort*.

Para esto se requiere plantear una estrategia con objetivos claros, acorde con lo que desea implementar es lo ideal para lograr los objetivos que una vez trazados se desean alcanzar de acuerdo con lo comentado por los entrevistados se detalla lo siguiente:

“El proceso de implementación es una de las etapas críticas a partir de este punto se puede decir si está siendo o no un éxito el desarrollo del Sistema, pues camina con base en los objetivos originalmente planteados” (Entrevistado 4).

“Durante la implementación se debe velar porque cada uno de los involucrados tengan clara la información de los objetivos que como empresa deben perseguir” (Entrevistado 6).

“Contando con una buena implementación lo esencial es mantener el seguimiento y control lo cual es la etapa final de la gestión” (Entrevistado 7)

“En la mayoría de las ocasiones las empresas logísticas se ven obligadas a implementar un Sistema de Gestión como BASC por todos los riesgos asociados a la logística los costos en los

que pueden incurrir y las responsabilidades que recaen sobre sus hombros al no contar con una organización adecuada de sus procesos” (Entrevistado 8)

Análisis

Implementar estándares en los diferentes procesos de una compañía requiere de un gran compromiso y un alto nivel de planeación para lograr hacerla competitiva en el mercado y, de esta forma, no pagar a agentes externos cuando todo se puede hacer internamente si se cuenta con la capacitación suficiente. Para una implementación interna, de acuerdo con ESAN Graduate School of Business (2017), se debe realizar una estrategia empresarial donde se definan los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos (párr. 7).

Analizar la posición de la empresa definir los objetivos, comprendiendo la evolución del entorno y sobre todo definiendo donde se quiere estar, evaluando las diferencias de lo que separa la situación actual de aquella a la que se quiere llegar, permite adoptar mejores e innovadoras decisiones.

Categoría 3. Retos

Descripción

Contratar o implementar un servicio nuevo en la organización implica todo un reto, ya que se debe tener en cuenta las necesidades de las empresas para crear las estrategias que se adecuen a la organización, pero no solo eso es necesario porque se necesita mucha habilidad empresarial y ser receptivos a los cambios que se puedan presentar. Para posicionarse mejor en el mercado es necesario tomar diversos desafíos que concuerden con las metas y la visión que tenga la compañía.

“Las normas BASC están diseñadas para agregar un importante valor a la cadena logística, sin embargo, no es tarea fácil para los empresarios que decidan emprenderlo, por muchos aspectos”. (Entrevistado 1)

“A la hora de decidirse por enfrentar este proceso es necesario que las cabezas de la organización analicen y valoren que efectivamente, puede traer numerosos beneficios, sin embargo, acarrea retos que se derivan de la complejidad del proceso.” (Entrevistado 2)

“Resulta retador para los participantes también” (Entrevistado 3)

“Es posible que para la empresa sea más que un reto, un dolor de cabeza, si no hay existencia previa de políticas o normas” (Entrevistado 6)

“El proceso es retador, pero dar el paso al cambio ejercerá un gran impacto en la organización” (Entrevistado 8)

Análisis.

Fundamentando las respuestas, según Rodríguez y Molina (2019), durante el proceso de inicio los “retos se ven encaminados a varios factores el primero es el entendimiento, la determinación de mecanismos y recursos para su implementación, aplicación y seguimiento de la norma” (p. 11) Al contratar o implementar nuevos servicios en las organizaciones es necesario tomar riesgos, siempre y cuando coincidan con las estrategias implantadas en la organización; mientras se cuente con un plan estratégico, puede lograrse con un mayor o menor grado de complejidad.

Los retos organizacionales no representan situaciones que aparecen sin razón, son circunstancias que surgen a raíz del movimiento externo y a la constante evolución. Es importante verlos como oportunidades de crecimiento y no como obstáculos para crecer a nivel interno y consolidarse en el mercado.

Categoría 4. Cultura organizacional

Descripción

Algo que todas las empresas tienen en común es enfocar los objetivos y las estrategias con un solo fin: el éxito. Pero no todas las empresas saben cómo gestionar de manera adecuada a su

personal de acuerdo a su enfoque, reglas, procedimientos y generar a sus empleados un mayor grado de pertenencia e identidad, a continuación, los comentarios de los entrevistados:

“El principal eje es adoptar una nueva cultura organizacional” (Entrevistado 1)

“Cambios en la cultura organizacional sin dejar de lado que los involucrados estarán adoptando además cultura en seguridad en identificación de riesgos evaluación y tratamiento de los mismos” (Entrevistado 2)

“BASC dentro de su esquema le permite a las organizaciones involucrarse más con el personal y a mejorar la cultura organizacional, a partir de procedimientos para la gestión del personal, con códigos de ética y/o conducta que a través de la capacitación constante concientiza a los mismos respecto a los valores éticos de la compañía así como de los objetivos a perseguir. (Entrevistado 3)

“Un ejemplo es que la fase de selección del personal, la norma BASC, influye en los procesos de reclutamiento comprendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas contar con un equipo que esté alineado con los valores y con la seguridad hará que la cultura organizacional vaya avanzando en pro del bien común”. (Entrevistado 5)

“La norma BASC obliga a las organizaciones a mantener constantes programas de formación capacitación y concientización sobre la seguridad a los empleados, esto conforme a los cargos que desempeñen y el nivel de compromiso que adquiera con el Sistema con esto se asegura que sus empleados estén de acuerdo a la cultura de la organización.” (Entrevistado 6)

“Dentro de los procesos que he aplicado es que de acuerdo a los seguimientos que por la Norma se deben mantener con periodicidad si algún colaborador no responde de acuerdo a los objetivos de la compañía se le debe aplicar un procedimiento completamente documentado para la evidencia respectiva y debe ser comunicado a la alta dirección.” (Entrevistado 7)

Análisis

Según Rodríguez (2004), el concepto de cultura organizacional se resume como:

(...) un conjunto articulado de creencias, valores, pautas de comportamiento y medios, que comparten los componentes de un colectivo, provenientes de un modelo de presunciones básicas que hubo ejercido la suficiente influencia para que se consideren válidas y en consecuencia, sean enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir en su accionar. (p. 3)

Partiendo de esto y tomando como base las respuestas de los entrevistados, dentro del programa de implementación BASC se evidencia que el tema de la cultura organizacional es un eje fundamental para el desarrollo de los objetivos. Ubicar de manera estratégica a los colaboradores de acuerdo con sus capacidades y su nivel de compromiso con el programa generará un mayor desempeño y una mejor adaptación a la cultura de la organización.

Categoría 5. Control

Descripción

Según la Revista CEA (2018), se define el control como el conjunto de los sistemas de información que permiten seguir el funcionamiento de los planes una vez puestos en marcha, medir las desviaciones que se producen en estos, conocer las causas que las generan y tomar una acción correctiva. Según la opinión de los entrevistados de acuerdo con las Normas BASC se detalla:

“BASC de inicio a fin representa un Sistema de Control, iniciando con la aplicación de un Manual de Control y Seguridad donde establece el contexto, las necesidades de la empresa y una justificación para cada uno de los puntos no aplicables de la norma y propone una revisión periódica dejando las evidencias correspondientes y huella de las modificaciones realizadas en cada uno de los cambios. (Entrevistado 1)

“Cosas tan sencillas como el hecho de mantener un exigente control documental y de registros que además permitirá generar métricas y análisis, una empresa sin ser certificada BASC

no da la importancia a estos temas pues no hay algo que los obligue a mantenerlos, por ejemplo, una auditoría, sin embargo ante situaciones donde requieran evidencia documental para procesos externos se ven en apuros pues en ocasiones no cuentan con los registros ni de forma física ni digital (Entrevistado 2).

“Claro, el programa BASC ofrece diversos acuerdos de seguridad según los asociados de negocio que les permita según la necesidad mantener controles que minimicen los riesgos a los que esté expuesto por el producto que recibe o entrega, entendiéndose que la diversidad de asociados que pueda tener una empresa BASC o los terceros vinculados, se deberá definir cómo el elemento subcontratado asegurará la cadena de suministros, aspectos como responsabilidad, sellos de seguridad, el manejo y la seguridad de la carga. (Entrevistado 3).

“Como parte de los sistemas de Control que ofrece BASC es que la empresa certificada BASC puede realizar auditorías de segunda parte, es decir a sus asociados de negocio de acuerdo al compromiso que se dio como parte inicial de para dar pie a la contratación. (Entrevistado 5)

“En ocasiones si la empresa no cuenta con el diseño apropiado para la aplicación de la norma puede volver los procesos de control mayormente burocráticos, y controles que no sean de interés para las partes pueden volverse engorrosos para la gestión” (Entrevistado 7)

“Mediante el establecimiento del control sobre los procesos comenzando por el empaque, la manera de cargar los productos, el transporte interno, las inspecciones durante el pre embarque la carga al transporte internacional, la inspección de recibo el transporte interno en destino esto proporcionando seguridad y confiabilidad entre los intermediarios” (Entrevistado 10)

Análisis

El control es parte fundamental de las Normas BASC, dentro de sus procesos permite sobrellevar de una mejor manera sus actividades brindando mayor confianza a sus clientes iniciando desde un nivel interno, brindando a su personal las mejores herramientas para la medición de resultados a partir de registros y documentos necesarios. Los parámetros y mediciones derivados del control permiten realizar modificaciones periódicas al sistema agregando pautas que puedan

bridar mejoras y mayor protección a los involucrados de relacionarse con el narcotráfico, contrabando y otro tipo de actividad ilícita.

Categoría 6. Seguridad

Descripción

Para Mejía (2015), y con base en diversas investigaciones, se define la seguridad pública como “la ausencia de amenazas contra el Estado” (p.105). Actualmente en Costa Rica, de acuerdo con los antecedentes analizados anteriormente y la data mostrada, el comercio internacional se ha visto seriamente afectado por temas de contaminación de contenedores debido a la detección de droga. Se detallan las observaciones para la categoría según los entrevistados:

“Bueno, BASC es una alianza empresarial a nivel internacional cuyo objetivo es promover el comercio seguro en conjunto con gobiernos y diversos organismos internacionales agrupando estándares para contribuir a las empresas a generar sus actividades de manera segura y que busca no solo asegurar la carga si no agregar valor a las operaciones y toda actividad encaminada a la consecución de metas” (Entrevistado 2)

“Procesos de Seguridad en los que interviene BASC, Seguridad de la Carga como eje fundamental, seguridad física que consta de la protección a las instalaciones, seguridad con el personal relacionado a los sistemas de contratación de los colaboradores y la Seguridad en tecnologías de la información que es todo lo referente a que la empresa mantenga las mejores herramientas tanto hardware como software que le permitan proteger su información de manera segura” (Entrevistado 3)

“Desde mis perspectiva pienso que desde el sector privado no deberíamos dejar la responsabilidad en cuanto a la seguridad del comercio únicamente a nivel gubernamental, considero que es una cooperación mutua entre sectores, no significa que todas las empresas deberían sacar miles de dólares y casarse con una certificación porque se entiende que no todas cuentan con la capacidad financiera, sin embargo basar sus procedimientos utilizando como

referencia un sistema de gestión, facilitaría sus procedimientos y sería un aporte significativo para mitigar el comercio ilícito. (Entrevistado 4).

“La certificación nos ha colaborado con el control de todos los procesos productivos como por ejemplo temas como el empaque, embarque y transporte de carga asegurando que los mismos reducen al máximo las posibilidades de contaminación en las etapas por las que transcurre” (Entrevistado 5).

“Las empresas deben procurar incrementar sus parámetros de seguridad y confiabilidad hacia sus proveedores.” (Entrevistado 8).

Análisis

Según González (2019), “en los últimos días la seguridad, manejo, eficacia, y desarrollo de procesos de las organizaciones son relevantes para el desempeño de las mismas. Además, brindar un valor agregado en el mercado” mediante los diversos protocolos de intervención que se realizan mediante BASC se pueden gestionar de mejor manera cada uno de los procesos dentro de la cadena logística.

Los datos de PROCOMER durante el año 2021 señalan que las exportaciones alcanzaron un monto superior a los 15 millones de dólares, mientras que las importaciones ascienden a los 23 millones de dólares y es responsabilidad tanto del sector público como del sector privado velar por la seguridad integral de estas cifras. Es importante que las empresas verifiquen sus sistemas y que puedan estar en constante mejora, agregando detalles, servicios y productos, entre otros, para brindarle al cliente un progreso continuo aún más en temas tan relevantes como el comercio internacional.

Unidad de análisis: Mecanismos de Seguridad Logística en Costa Rica

En esta unidad se tomará en cuenta y se analizará cada categoría sobre los mecanismos de seguridad logística en Costa Rica. Las categorías son las siguientes:

1. Inspección
2. Coordinación
3. Riesgos
4. Responsabilidad
5. Seguimiento

Categoría 1. Inspección

Descripción

Las inspecciones de las mercancías, tanto en destino como origen, tienen gran relevancia, pues colabora con la transparencia y un buen funcionamiento de las relaciones comerciales. En Costa Rica solo un porcentaje de contenedores es revisado, esto tomado de las declaraciones de los entrevistados detalladas a continuación.

“Desde mi perspectiva y respecto al control hacen falta mayor capacidad y facilidad de inspección en los puntos aduaneros” (Entrevistado 2).

“Dentro de las atribuciones que poseen las autoridades aduaneras costarricenses y esto fundamentado en la Ley General de Aduanas está el realizar inspecciones para reconocimiento de mercancías en caso de que haya alguna sospecha de delito aduanero, lo que pasa es que actualmente el sistema no tiene capacidad para revisar uno a uno los contenedores que se vayan a exportar o a importar, quizás con mejores herramientas la historia sería diferente” (Entrevistado 3).

“Puede que los trámites de inspección sean engorrosos y puedan retrasar el proceso de exportación / importación, sin embargo, hemos sido testigos de cómo gracias a este procedimiento se han logrado la incautación de paquetes, por ejemplo en mayo del presente año, se encontraron 74 paquetes de cocaína en el sistema de refrigeración y días antes habían decomisado 1.9 toneladas de 2 contenedores que iban a puertos europeos, esto sin duda alguna afecta nuestra imagen.” (Entrevistado 5).

Análisis

A nivel de Costa Rica y según el Sistema Costarricense de Información Jurídica, la inspección o examen previo está definido como el “reconocimiento de mercancías bajo supervisión aduanera, efectuado por el consignatario o el agente aduanero que lo representa, con el propósito de declarar correctamente la información o los datos exigibles para el despacho de las mercancías”.

La actividad de inspección es una necesidad para garantizar que la actividad comercial se está dando en los mejores términos y que lo que está saliendo del país está conforme a lo declarado ante la aduana. Es necesario que el país cuente con las herramientas tecnológicas y el recurso humano apropiado para este proceso.

Categoría 2. Coordinación

Descripción

Con el fin de luchar contra el movimiento que constantemente vivimos con el tema de las drogas, es necesario trabajar en conjunto y la legislación costarricense está encaminada a que sus diversas dependencias deben verse fortalecidas para el manejo de las alertas a nivel nacional. Y esto se puede evidenciar en las entrevistas realizadas, las cuales se detallan:

“En definitiva aún se encuentran vacíos importantes, dentro de los que podemos contemplar la gestión de riesgos, la coordinación entre países, el trabajo entre instituciones y la inteligencia estratégica” (Entrevistado 1).

“El Ministerio de Hacienda en coordinación con el Servicio Nacional de Aduanas debe velar por la administración aduanera, actualizar procedimientos y aplicar las regulaciones competentes adaptándolos a los diversos requerimientos derivados del comercio internacional, recordemos que si no contamos con los procedimientos necesarios ante estos temas las arcas del estado podrían perder a causa del contrabando o tráfico ilícito” (Entrevistado 3).

“Durante el proceso de control aduanero intervienen diversas dependencias públicas que dentro de su competencia están obligados a trabajar en coordinación con las autoridades

aduaneras para el correcto ejercicio de la función, como por ejemplo las autoridades migratorias de salud, y quizás la más importante la seguridad pública.” (Entrevistado 7).

Análisis

Según la información recolectada, el trabajo en conjunto entre el sector privado y las entidades gubernamentales es una de las principales formas para poder lograr un comercio seguro y la prevención del delito. Además de toda la coordinación a nivel interno que debe darse para evitar presuntas evasiones, esto fundamentado en los Artículos 20 y 21 de la Ley 7557 (1995), los “funcionarios de otras dependencias públicas distintas de las aduaneras, dentro del marco de su competencia, deberán auxiliar a las autoridades aduaneras en el cumplimiento de sus funciones”.

Categoría 3. Riesgos

Descripción

Dentro de las operaciones de transporte internacional, el riesgo siempre estará presente, es por esto que permanentemente deben existir planes de contingencia para mitigar los efectos negativos que se puedan presentar a raíz del hecho. A continuación, se detallan las opiniones de los entrevistados al respecto:

“Los riesgos asociados al comercio internacional son muchísimos y esto tiende a generar “cuellos de botella” en la cadena de tránsito entre fronteras esto podría generar una reducción de costos sin embargo siempre es importante que exista un balance entre la eficiencia, en este caso en cuanto a facilitación del comercio y el control con la mano de la administración de los riesgos. (Entrevistado 1).

“Se requieren mejores prácticas para los procesos de tránsito de las mercancías a nivel interno, y esto es lo que más suele suceder, un contenedor puede que salga sano de las bodegas del exportador y en su tránsito se dé la contaminación o incluso el robo del mismo” (Entrevistado 3)

“Entre mayor cantidad de comercio exista, mayor será la cantidad de riesgos” (Entrevistado 4)

“Mejorar o actualizar los perfiles de riesgo que actualmente se manejan” (Entrevistado 8).

“Muchos del riesgo de la salida de contenedores exportados se pueden generar por omisiones en el control de las aduanas”. (Entrevistado 9)

Análisis

De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ, 2018) dentro del Plan Nacional en Logística de Cargas-PNLog Costa Rica, 2014-2024, “el desempeño es medido a través de indicadores asociados al costo, tiempo, grado de variabilidad de los procesos y riesgo relativo incurrido”. Actualmente Costa Rica cuenta con la Dirección de Riesgo, la cual se encarga de “orientar las acciones de control permanente, inmediato y posterior de sujetos, mercancías y operaciones aduaneras, los cuales están basados en diferentes normativas”.

Sin embargo, según las opiniones de los entrevistados Costa Rica debe brindar un mayor nivel de atención para la mejorar las buenas prácticas regionales en la materia. Con esto podrá preservar la atracción de nueva inversión extranjera.

Categoría 4. Responsabilidad

Descripción

La gestión de riesgos debe ser responsabilidad y tarea interinstitucional mediante la promoción de espacios de trabajo en conjunto, pues la situación logística respecto a la seguridad es un tema que no debe tomarse de manera aislada, si no como lo que realmente es, una problemática a nivel país, región y mundial. Derivado de esto a continuación se detallan las opiniones de los entrevistados al respecto.

“Las responsabilidades de los estados mayormente en las funciones cambian de la mano con el panorama global”

“Se entiende que las aduanas requieren enfoques innovadores, ya que forman parte de los responsables de una construcción colectiva al igual que el sector privado”

“Todos los que participamos en la cadena de suministro tenemos una cuota de responsabilidad, más aún las aduanas, que han tenido que redoblar esfuerzos para actualizar procesos de facilitación del comercio, el comercio actual no es lo que veíamos hace 15 años, todo ha ido en crecimiento”

“Las responsabilidades de las aduanas se ha ampliado por ejemplo desarrollando alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional para promover el movimiento legal de mercancías y prevenir actos ilícitos”.

Análisis

Sustentando la información brindada por los entrevistados y de acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ, 2018) dentro del Plan Nacional en Logística de Cargas-PNLog Costa Rica, 2014-2024, se describe lo siguiente:

Del análisis del mapa institucional del sector de logística de carga de Costa Rica se desprende que, si bien existen una multiplicidad de actores con facultades y áreas de actuación que tienen impacto en logística, para afrontar con contundencia la ejecución de PNLog en toda su complejidad, el país no cuenta con una entidad que pueda asumir la responsabilidad de liderar el desarrollo sistémico del sector a través de la formulación de la política y la coordinación de las acciones que deben llevar a cabo las múltiples instituciones involucradas de forma organizada a fin de lograr los efectos sistémicos esperados.

Es por esta razón que los entes privados también deben cooperar al desarrollo de una cadena logística segura mediante procesos armónicos que colaboren a la mitigación de los riesgos dentro del sector.

Categoría 5. Seguimiento

Descripción

El seguimiento y apoyo que puedan brindar las instituciones para combatir de manera coordinada el crimen organizado a los importadores refleja el compromiso como país por proteger la Seguridad Logística. Entre lo que destaca en las respuestas de los entrevistados está:

“Se requiere un mayor compromiso por parte de las autoridades para el seguimiento de los hurtos denunciados, hasta el momento no se ha dado a conocer ni una sola sentencia por estos delitos o al menos no públicamente” (Entrevistado 1).

“Es necesario que las autoridades judiciales atiendan estos delitos con las acciones necesarias los diferentes sectores afectados están en desventaja” (Entrevistado 2).

“Actualmente hay muchas trabajas en la fiscalía, se requiere más compromiso, la designación de más investigadores, continuidad a los procesos y cambio en los mismos, el robo de las cargas asciende a millones de dólares, no puede ser visto como un robo más, esto lleva consigo muchas consecuencias a nivel nacional” (Entrevistado 3).

“Urge que se tomen medidas más drásticas ante las denuncias por robo de cargas, una unidad especializada en la Fiscalía General colaboraría en brindar un mejor seguimiento y manejo de los procesos, pero carecen de recurso humano para estos casos” (Entrevistado 5).

“Imagine cuan frustrante puede ser para un importador, saber que su carga fue robada y que quizás ahora su producto se esté vendiendo y que todo el dinero que invirtió simplemente se “esfumó” y que el único apoyo que reciba del Ministerio Público es que se está haciendo el seguimiento de la investigación, y que después de 3 años no se tenga una respuesta para la denuncia” (Entrevistado 6).

Análisis

Para setiembre del 2021, según comunicado de prensa de Casa Presidencial se da inicio al Programa Global de Control de Contenedores, cuyo objetivo primordial es “Prevenir de forma oportuna la contaminación de las cargas legales, mediante el análisis de datos, el perfilamiento de contenedores sospechosos y el seguimiento coordinado y permanente, a fin de detectar de manera oportuna los posibles delitos del crimen organizado”.

Aún con esta estrategia, y según los entrevistados, hace falta una mayor colaboración por parte de las instituciones a la hora de que se presenten las denuncias y con menores trabas para el tratamiento de los casos.

Unidad de análisis: Situación entorno a la competitividad

En esta unidad se tomará en cuenta y se analizará cada categoría sobre la situación entorno a la competitividad desarrollada mediante la gestión BASC. Las categorías son las siguientes:

1. Imagen
2. Apertura
3. Mejora en procesos
4. Comunicación
5. Calidad

Categoría 1. Imagen

Descripción

Según Duran (2020), con el fin de realizar “una adecuada selección de un operador logístico es necesario considerar criterios como experiencia, imagen, fiabilidad de plazos, capacidad de reacción, cumplimiento, precio creatividad, solidez financiera”. Cada uno de los elementos mencionados forma parte de los objetivos que persiguen los nuevos operadores logísticos y, para esto, deben apoyarse en nuevas herramientas de gestión. Aquí se detallan las opiniones de los entrevistados:

La imagen que se logre proyectar ante el mercado internacional puede ser un elemento diferenciador y un factor de ingreso, permanencia y competencia en el mercado actual. (Entrevistado 3)

Otros factores que se suman a los beneficios que pueden generarse a partir de la aplicación BASC es que aparte de mejorar la imagen de las empresas encargadas de los procesos logísticos es que se mitigan otros elementos como la puntualidad en entregas de los clientes. (Entrevistado 5)

Debemos estar conscientes como país que no podemos seguir dejando que la imagen en cuanto a la logística internacional siga en decadencia. Actualmente, a nivel mundial en materia logística, los países más peligrosos son de América Latina, Brasil y México, esto por su operación violenta en la mayor parte de los casos presentados; no podemos sumarnos a este listado nuestro país es un paso importante para el transporte logístico. (Entrevistado 8)

BASC te puede brindar una mejor imagen como corporación, debido a que es un sello que garantiza que se está comprometido con la seguridad a nivel logístico, pero podrían considerarse otros beneficios como asegurar las entregas a tiempo, reducir los riesgos de robos, e incluso generar confianza a las aduanas” (Entrevistado 9)

Análisis

De acuerdo con la investigación de Durán (2020), los beneficios de someterse a un sistema de gestión de calidad se resumen en que “fortalece la imagen y credibilidad de la compañía al combatir actos que puedan afectar la seguridad de su cadena de suministro, como robo, contrabando o deterioro de bienes. Mejora la respuesta ante situaciones críticas” (p. 17).

Es importante trabajar para poder mantener la imagen del país en alto, en la actualidad se han podido dar a conocer diversos casos de intentos de envío de drogas al extranjero de acuerdo con los entrevistados. Si se trabaja de manera conjunta con la herramienta BASC, se podrán mitigar los riesgos y generar mayores beneficios de valor para la empresa.

Categoría 2. Apertura

Descripción

En la categoría dos se van a analizar el tema de la apertura internacional que pueden obtener las exportaciones e importaciones costarricenses, en cuanto al mercado, gracias a la correcta aplicación de los procesos de seguridad logística en sus empresas y la relevancia que tiene esto en el desarrollo como país. Es por ello que se toman en cuenta las fuentes de información, con las diversas opiniones dadas en las entrevistas, las cuales son las expuestas a continuación:

“Concientizar respecto a la gestión de la seguridad conlleva a generar diversos beneficios para las compañías, así como una mayor apertura y fortalecimiento de relaciones comerciales” (Entrevistado 1)

“Tanto empresas como gobiernos deben mostrar apertura para potenciar el esfuerzo mediante sinergia, que permita la toma de decisiones en forma preventiva y no con el fin de corregir”. (Entrevistado 2)

“El comercio de hoy en día es abierto y dinámico, los clientes cuentan con mayor apertura para pautar las reglas en el juego comercial, ahora surgen requisitos que años atrás ni siquiera estaban pensados” (Entrevistado 4)

“Esto es una condición necesaria, no solo para el acceso a los mercados con exigencias de seguridad sino también como un diferencial competitivo” (Entrevistado 6)

“El objetivo primordial de BASC al certificar una organización es que esta logre abrirse a nuevos mercados y que tenga mejores oportunidades garantizando y asegurando la calidad de la gestión de seguridad en cada uno de sus procesos”. (Entrevistado 10)

Análisis

De acuerdo con González (2019) “la apertura comercial es la capacidad que tiene un país para transferir bienes y servicios con el resto del mundo” (párr.1). Sin embargo, en este contexto

y según el enfoque de la investigación, para poder contar con la apertura es necesario crear estrategias innovadoras para brindar la satisfacción que el cliente requiere para su servicio de una manera segura.

Actualmente existe mucha competencia, por lo que es importante tener más y mejores aspectos que ofrecer, como operadores logísticos, tener más territorios a los cuales llegar y otros tipos de contenedores para el transporte de diferentes mercancías. Estos son elementos esenciales que los clientes toman mucho en cuenta, porque no todos los operadores tienen alianzas o alcance a territorios poco frecuentados en el comercio. Es necesario tomar en cuenta esto, ya que, además de los servicios ofertados, los usuarios notan el alcance territorial que tienen estas empresas para contratar sus servicios.

Categoría 3. Mejora en procesos

Descripción

El funcionamiento empresarial depende de la mejora continua. Al obtener una certificación como BASC o cualquier otra que se conforme un Sistema de Gestión de Calidad compromete a una organización a adecuar los procesos que actualmente manejan, conociendo las necesidades del cliente. Ofrecer una mejora en los procesos para los usuarios significa que están tomando en cuenta sugerencias para una mayor eficiencia tanto empresarial como personal. Es por ello que se toman en cuenta las fuentes de información, con las diversas opiniones dadas en la entrevista, las cuales son expuestas a continuación:

“El trabajo esforzado y continuo para el despliegue de herramientas que involucren una mejora de procesos incide como primer punto en el éxito de la implementación del sistema, y al logro de los objetivos empresariales por consiguiente la política de control y seguridad declarada. (Entrevistado 1)

“Mediante los procesos de auditoría las empresas pueden proceder con acciones de mejora para los eventos críticos que se hayan presentado” (Entrevistado 2)

“Mediante la formulación de objetivos realistas y alcanzables y haciendo uso de herramientas analíticas van a permitir una mejor continuidad del proceso se puede comenzar haciendo muchos pequeños cambios para no perder el control sobre otras áreas y dar énfasis a los aspectos más críticos”. (Entrevistado 3)

“A nivel empresarial BASC obliga a la creación, mejora y seguimiento de los procesos” (Entrevistado 4)

“Dentro de todas las áreas en las que influye BASC, siempre habrá un mapa de proceso donde los responsables de cada uno de estos velarán por que se mantengan alineados de acuerdo a sus funciones y objetivos de la empresa esto permite que se tenga una mayor identidad con los resultados y se obtenga una retroalimentación objetiva”. (Entrevistado 5)

“Lo bonito es que dentro de las características del Sistema BASC es que siempre habrá procesos que crear, que mejorar ya sea por ineficiencias o por obsolescencia entonces las compañías entran en una fase de mejora continua además de que estos procesos son supervisados mediante auditorías para las cuales depende su recertificación”. (Entrevistado 6)

Análisis

De acuerdo con Dafne (2019), la mejora continua conlleva diversos beneficios, entre ellos disminución de tiempos improductivos y desperdicio de recursos, aumento de la productividad y eficiencia de la empresa (párr. 3).

Una gran variedad de empresas del sector industrial está eligiendo contratar los servicios de logística integral por la diversidad de servicios que ofrecen; sin embargo, está en manos de cada organización elegir el operador conveniente según sus necesidades.

Categoría 4. Comunicación

Descripción

La comunicación resulta ser un elemento importante para expresar las necesidades que tienen las personas. De acuerdo con Peiró (2021), “la comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla” (párr. 1). Tener una comunicación asertiva dentro del proceso es un elemento básico y de acuerdo con los entrevistados se detalla:

“Al utilizar esquemas de BASC la empresa debe tener un solo canal de comunicación”.
(Entrevistado 2)

“Mejora de comunicación y con esto tiempo y costo”. (Entrevistado 7)

“Personal capacitado, buena comunicación, comprender al 100% las necesidades del cliente de acuerdo a su operación”. (Entrevistado 8)

“El estatuto BASC mantiene un estándar de comunicación para lograr los objetivos organizacionales en conjunto, de esto depende el desarrollo y la supervivencia del sistema”.
(Entrevistado 8)

“Como países debemos mantener coordinación y comunicación, lamentablemente BASC aún no cuenta con un mecanismo formal para que exista comunicación entre puertos, sin embargo, ante reportes, a nivel local, se notifica a la PCD”. (Entrevistado 10).

Análisis

Resulta ser que como parte de la integración del proceso logístico se logran captar las necesidades del cliente mediante la información que este le brinde, creando así una mejora en el servicio y ofreciendo lo que más se ajuste a lo requerido de acuerdo con la seguridad.

Según la WSI (2021) “mejorar la experiencia de los usuarios es una tendencia al alza” (párr. 3) y la única forma es captando lo que el usuario necesita. Resulta ser una ventaja para las empresas del sector industrial, debido a que se ocupan meramente de las funciones internas de la empresa,

dejan que el operador logístico le informe lo necesario sobre la carga requerida hasta que llegue a destino. Dentro de este paso interviene la comunicación entre partes a nivel nacional e internacional para lograr que el proceso se dé de una manera segura.

Categoría 5. Calidad

Descripción

De acuerdo con Torres (2020), se entiende por calidad “la capacidad que tiene tu producto o servicio para satisfacer las expectativas que se había hecho tu cliente antes de haber trabajado con tu organización” (párr.3). Para esto analizamos las opiniones de los entrevistados.

“BASC colabora a que la organización tenga una cultura de calidad, así como todos los involucrados del proceso”

“Mayor cantidad de usuarios exigen calidad y trazabilidad a la hora de realizar el transporte de mercancías debido al gran aumento de casos de actos delictivos contra las unidades”

“Los beneficios y afines del uso de la calidad traen solo cosas positivas para un mejor funcionamiento interno”

“El deseo de calidad se demuestra mediante la implementación de un sistema como BASC pues este confirma a los usuarios que implementa medidas de seguridad estandarizadas internacionalmente y que van de la mano con organismos gubernamentales, adoptando un sistema que procura la trazabilidad de las operaciones, la búsqueda de la optimización de operaciones y que se preocupa por gestionar los riesgos y mejorar para la satisfacción del cliente, otorgando esa confianza y credibilidad”

Análisis

Según los datos brindados por los entrevistados, iniciar un proceso de implementación como BASC significa que la compañía se preocupa por velar por la seguridad de las cargas y por mantener las exigencias de sus clientes.

Este elemento ha evolucionado conforme pasan los años, ya que antes, en el inicio de la época industrial, se determinaba con un porcentaje cuando existía un rechazo en el producto, ahora el significado de calidad es muy variado, porque se mide conforme a lo que el cliente así considere. Sin embargo, de acuerdo con Pérez (2021), se define como “aquella cualidad de los bienes y servicios que son de excelente creación, fabricación o procedencia” (párr. 1), por lo que las empresas vienen a suplir esta necesidad en los consumidores al ofrecer bienes de calidad y, de esta forma, reciben una preferencia por parte del cliente.

Interpretación de datos

Las organizaciones involucradas en la cadena logística se han convertido en uno de los elementos más importantes durante el proceso, a razón de que deben velar por la seguridad de las mercancías en tránsito tanto a nivel nacional como internacional. Este tipo de operadores están constantemente expuestos a actividades delictivas, por ejemplo, robos, contrabando y otras situaciones que colocan en riesgo el rendimiento de la distribución, es por esto que una de sus mayores preocupaciones es resguardar y mitigar los riesgos asociados.

De la primera unidad de análisis se determinan los procesos del Sistema de Gestión BASC y su intervención dentro de las empresas del sector y cómo proporciona las herramientas a nivel organizativo para cumplir las metas y objetivos propuestas por la compañía en el punto de inicio. Muchas organizaciones ignoran la manera adecuada para implementar sus servicios de forma focalizada y pierden el rumbo en la búsqueda de la satisfacción del cliente.

Por otra parte, la primera categoría, hace énfasis en los costos que representan para la organización el comenzar un proceso de implementación BASC. El factor común de las respuestas es que se requiere de una estabilidad financiera bastante robusta, pues implica un importante desembolso de dinero. A lo largo del desarrollo del programa, se requieren capacitaciones constantes, horas consultor, inversión de capital humano, pero, pese a esto, las empresas que sí cuenten con la posibilidad de integrarlo pueden evitar mayores costos ante fallos internos o

externos. Las empresas que no cuenten con las condiciones pueden apoyarse de la Guía de Implementación, revisar sus procesos y acondicionarlos.

Continuando con la segunda categoría de esta primera unidad de análisis, a raíz de lo expuesto por los entrevistados y al estudio realizado, se puede indicar que para tener éxito dentro de la implementación del programa se necesita un esquema de objetivos, la estrategia para lograrlos, alto nivel de planeación y capacitación. Comprender la evolución del entorno y los cambios surgidos a causa de la globalización que golpea continuamente al comercio internacional evaluando diferencias entre lo que la empresa posee actualmente y a lo que se quiere llegar le permitirá adoptar decisiones innovadoras.

Sin embargo, como parte de un proceso de abandono de zona de confort por parte de las organizaciones la categoría de retos dentro de la unidad de análisis, refleja que la implementación de un Sistema de Calidad como BASC no es fácil. Los retos y el nivel de complejidad dependerán mucho de si la organización posee o no un diseño estructurado de sus objetivos, políticas o normas. En caso de no contar con esto puede que les represente una mayor cantidad de trabajo y desarrollo, pero con el compromiso de los implicados pueden generar un impacto positivo.

Como otra categoría presente es la cultura organizacional, un principio importante en el que influye BASC dentro de las empresas, pues dentro de sus procesos obliga a mantenerse en la adecuada gestión de las reglas y procedimientos generando a sus empleados un grado de pertenencia e identidad. Una cultura organizacional basada en la creación de procedimientos, códigos de ética y de conducta que permita mantener un perfil para la selección del personal que se adecue a las necesidades y expectativas, logrando un equipo alineado a los valores establecidos, además de mantener una capacitación constante de sus colaboradores.

Relacionado al tema del control y como quinta categoría se evidencia que, mediante el uso de la herramienta BASC, las organizaciones pueden llegar a mantener un buen funcionamiento de sus planes una vez puestos en marcha, que le permita generar mediciones y, a partir de estas, tomar acciones correctivas. Las auditorías son esenciales para el proceso, de acuerdo con sus resultados se podrá obtener una recertificación y mantener la calidad año tras año. Dentro de los aspectos primordiales relacionados al control están, el control documental, el control de riesgos, control mediante métricas, control de gestión y compromiso.

Continuando, otra de las categorías de la primera unidad de análisis es la seguridad y cómo la norma BASC es fuerte defensora dentro de sus procesos, ya que su objetivo primordial es promover el comercio seguro, colaborando a la gestión de las empresas para que desarrollen sus actividades protegiendo las cargas y generando un valor a sus operaciones. Como parte del sistema, los ejes fundamentales en los que más hace énfasis para mantener un alto nivel es la seguridad física o de sus instalaciones, la seguridad de sus colaboradores, y la seguridad en tecnologías e información que intervengan, además de velar por procesos que colaboren a la gestión eficiente de los riesgos relacionados al tránsito seguro de las cargas.

Seguidamente y para la segunda unidad de análisis sobre los mecanismos de seguridad logística en Costa Rica, según la información recopilada, actualmente Costa Rica cuenta con diversos métodos para la gestión al tráfico de drogas. Sin embargo, se encuentran algunas deficiencias para las cuales el país debería tomar acciones para mitigar los riesgos de contaminación de contenedores, casos que se han vuelto muy conocidos a nivel mundial.

Como primera categoría para esta unidad es la inspección, a través de las entrevistas se puede interpretar que actualmente dicho proceso se realiza de manera aislada y únicamente en caso de ser “necesario” se solicita presencia de otra institución. Un aspecto a rescatar es que, aunque sea un proceso engorroso tanto para los importadores como para los exportadores, gracias a este se ha logrado la incautación de paquetes que iban con destino al exterior.

Como otra de las categorías presentes es la coordinación, a nivel de comercio internacional y teniendo en cuenta que el narcotráfico es un problema que afecta en muchos aspectos a cualquier nación, trabajar la inteligencia estratégica para la mitigación y gestión de riesgos entre países se vuelve un tema a fortalecer. Se destaca que dentro de la Ley General de Aduanas a nivel nacional las instituciones, como las encargadas de procesos migratorios, de salud y de la seguridad pública, deben colaborar de manera obligatoria ante eventualidades en aduana.

Los riesgos como categoría se entienden como los que a partir de la existencia del comercio se van a reflejar en mayor número, por cada transacción comercial pueden presentarse cualquier cantidad de riesgos que puedan entorpecer el proceso. Pese a esto y de acuerdo a la cotidianidad de los casos que se han presentado se han logrado generar perfiles para que, a partir de estos, las entidades relacionadas puedan prestar mayor atención e implementar prácticas que mejoren su gestión.

Seguidamente, se cuenta con la responsabilidad como parte de las categorías. Las responsabilidades de los Estados cambiarán conforme al panorama global. Según la opinión de los entrevistados, varios de estos coinciden en que no se puede dejar la responsabilidad únicamente en manos del Gobierno; por el contrario, cada compañía que forme parte del proceso debe asumir una cuota para la mitigación y gestión de riesgos mediante la prevención.

La última categoría para esta unidad de análisis es el seguimiento que otorga la política costarricense al ajusticiamiento por los casos relacionados de robo de contenedores. Para este punto, los entrevistados comparten opinión respecto a la necesidad de mayores esquemas para el manejo de este tipo de delitos, puesto que los casos que se han presentado no han sido sentenciados y la respuesta por parte de las autoridades se mantiene muy escueta para la resolución.

Como tercera unidad de análisis se presenta la situación entorno a la competitividad a partir del uso de la herramienta BASC, como la primera categoría se presenta la imagen a nivel que pueden proyectar las empresas y como país a nivel internacional. Se da una concordancia en las respuestas de los entrevistados, dado que es importante mantener la figura de que Costa Rica se preocupa por mantener la seguridad ante la gestión de los casos que se han presentado. Adicionalmente a esto, los consultados compartieron sus opiniones de que además de obtener una buena imagen se pueden adquirir diversidad de beneficios dentro de los que se mencionan puntualidad de entregas, reducción de riesgos y confianza ante las aduanas.

Como segunda categoría se define la apertura, efecto que, según los entrevistados, se puede lograr mediante la implementación de un sistema BASC. Dentro de las características mencionadas se destaca el fortalecimiento de las relaciones comerciales. Cuando una compañía decide implementar el sistema de gestión muchas veces es porque sus clientes están exigiendo un correcto tratamiento de las cargas, puede darse que un cliente decida no continuar manteniendo el servicio si observa que, ante su necesidad, su proveedor no toma acción.

La tercera categoría va encaminada a la mejora de los procesos, a partir de la aplicación de la norma BASC las empresas pueden lograr un mayor éxito en cuanto a organización interna, pues le permite crear procedimientos que colaboren en la cotidianidad de su gestión. Un punto importante es que, dentro del mapa de procesos, se detallan las personas responsables del proceso, quienes los defenderán ante los procesos de auditoría. El sistema de gestión BASC permite que la mejora sea continua y cuando alguna matriz de riesgo dispare alguna alerta se deberá analizar el

procedimiento y realizar una gestión de mejora, cambiando incluso las políticas planteadas inicialmente en caso de que se requiera.

Seguidamente, la cuarta categoría para la unidad de análisis es la comunicación, otro beneficio planteado con la implementación. Muchas empresas pierden el enfoque debido a que no existe comunicación dentro de sus procesos para la aplicación de la norma. Mantener una comunicación constante entre clientes, colaboradores y alta dirección es sumamente necesario, por ser los colaboradores los que manejan diariamente los procesos ante los clientes deben mantener una retroalimentación constante para proveer mejoras al sistema.

Otro método de comunicación que plantea BASC mediante la normativa empresarial es mantener a sus colaboradores al día con sus objetivos y metas para perseguir el bien común. Los entrevistados también mencionan que dentro del proceso BASC, a nivel nacional, se deben establecer mayores medios ante eventualidades presentadas, actualmente solo mantiene comunicación con las instituciones nacionales para la gestión de riesgos.

Para finalizar, en la categoría que se aplica la calidad, la implementación de los sistemas de gestión para la seguridad logística se ha convertido en un requisito, ya sea por iniciativa propia o por solicitud de sus clientes. Al utilizar mecanismos y herramientas, se logra demostrar la calidad de los procesos como un factor estratégico, a modo de prevenir, fijar objetivos y mejorar continuamente a partir de las responsabilidades establecidas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que el sector del Comercio Internacional juega un papel fundamental en las operaciones como país y, por esta razón, es necesario tomar acciones que beneficien la seguridad de las actividades dentro de la cadena logística.
- Se recalca que actualmente existe una mayor exigencia por parte de los usuarios de la logística internacional y esta ha surgido debido al crecimiento del sector y de las eventualidades relacionadas con el crimen organizado.
- Por otra parte, se destaca que las empresas logísticas deben considerar presupuestos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, debido a que existen compañías que lo desean incluir a sus servicios y a sus funciones para generar una mayor competitividad ante el mercado.
- Implementar el Sistema de Gestión BASC representa múltiples retos para las organizaciones, sin embargo, es una medida necesaria para salir de una zona de *comfort* y conseguir la mejora de sus procesos.
- Como parte de los objetivos que fomenta la norma BASC, es que la organización que implemente su sistema tenga sus objetivos claros y bien estructurados respecto a lo que desean lograr y hacia dónde quieren llegar para cumplir las metas en el ámbito de Comercio Internacional
- Actualmente la coordinación entre entes públicos-privados que participen dentro de la cadena logística es necesaria durante los procesos de importación y de exportaciones para sacar la tarea ante situaciones de alto riesgo.

- Uno de los mayores desafíos que enfrentan las organizaciones para certificarse en BASC es el costo a nivel financiero, una empresa debe tener bastante estabilidad para someterse al proceso.
- Manejar de manera íntegra la seguridad logística desde la visión pública o privada es un arma poderosa que permite el cumplimiento de la reglamentación a nivel nacional y empresarial.
- Las organizaciones que cuentan con una certificación BASC poseen una ventaja competitiva frente a aquellas que no lo son puesto que con esta garantizan a los interesados el control sobre los riesgos en la cadena de suministros.

Recomendaciones

- Se recomienda la normatividad para que las organizaciones definan una cultura de seguridad más propositiva y completa que, además, es un estándar a nivel internacional ante las constantes amenazas que enfrentan los procesos logísticos.
- Para las empresas que no cuenten con la capacidad económica para poder obtener una certificación, se les recomienda apegarse a la Guía de Implementación BASC como forma de iniciar y moldear sus procesos.
- Impulsar proyectos desde las autoridades gubernamentales que favorezcan al desarrollo del trabajo interinstitucional con acuerdos y coordinaciones para la temática referente al tráfico ilícito de drogas y otras actividades relacionadas.
- Se recomienda a las empresas del sector privado y dedicadas a la logística mantener una matriz de riesgos que les permite prever eventualidades a partir del desarrollo de nuevos mecanismos.

- Para las empresas que ya cuentan con una certificación BASC, se recomienda que mantengan el Sistema de Gestión de Calidad procurando la mejora continua de la mano con la evolución del mercado y las necesidades de sus clientes.
- Como parte de las recomendaciones a las empresas que vayan a iniciar el proceso o que ya cuenten con la certificación es mantener a su personal constantemente capacitado de acuerdo con sus funciones dentro del sistema para que se genere un adecuado control de los procesos logísticos.
- Se recomienda a la gestión gubernamental mostrar un mayor compromiso para el tratamiento de los casos relacionados a robo de contenedores, y que estas situaciones dejen de ser vistas como un simple delito menor, pues el país sufre enormes impactos.
- A los puestos de control en aduana se les recomienda potenciar el desempeño en cuanto a la verificación y mercadería que ingresa al territorio y colaborar a la disminución del contrabando o actividad delictiva.
- Se recomienda a las compañías clientes de proveedores logísticos, amplificar sus opciones para que, de esta forma, obtengan un servicio de calidad, con el sello de seguridad para la protección de su producto.
- Al Estado, se sugiere realizar una gestión de riesgos a nivel nacional que involucre a instancias públicas y privadas que velen por el comercio seguro para priorizar las acciones estratégicas fomentando una eficiencia en la cotidianidad de una manera homogénea.

Referencias

- Arias Elizondo, E., Quesada Guerrero, M., & Tenorio Álvarez, D. (2021). *ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD "LICENCIAMIENTO MARCA PAÍS-ESENCIAL COSTA RICA" VALOR DE EXCELENCIA, EN LA EMPRESA PERTEC GLOBAL SERVICES S.A., ESPECIFICAMENTE EN EL ÁREA DE "OUTSOURCING DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11056/20904>
- Arias Zamora, L. Y., & Molina Molina, D. D. (Viernes 19 de Marzo de 2021). *ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS NORMAS BASC (BUSINESS ANTI-SMUGGLING COALITION) EN LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR FLORÍCOLA EN EL PERIODO 2013 - 2018 DEL CANTÓN PEDRO MOCAYO PROVINCIA DE PICHINCHA*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/24061>
- Atencio Cabezas, C. (27 de Abril de 2018). *LOS EFECTOS ECONÓMICOS Y TRIBUTARIOS DEL CONTRABANDO EN LA REGIÓN DE PUNO EN LOS PERIODOS 2015 - 2016*. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7191>
- Ávila Olaya, M. A., & Morales, M. A. (2019). *INNOVACIÓN DE PROCESO Y DE GESTIÓN EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA INDUSTRIA DE SERVICIOS*. Obtenido de <https://rches.utem.cl/?p=1163>
- Carbajal Aguilar, A., & Inca Chipana, B. (08 de Marzo de 2019). *Impacto de la Certificación BASC en las exportaciones de las empresas del sector textil - confecciones con oficina en Lima Metropolitana*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/625809>
- CHOZO DÁVALOS, J., & DÍAZ CÓRDOVA, R. (2019). *“ANÁLISIS, EVALUACIÓN, PROPUESTA DE MEJORA E IMPLEMENTACION EN EL FLUJO DEL PROCESO DE VAS PARA UN OPERADOR LOGÍSTICO”*. Obtenido de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/16089>
- Ecce Chávez, K. (Agosto de 2014). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2743/ING_543.pdf?sequence=1
- ESAN Graduate School of Business. (19 de Julio de 2017). *Administración Apuntes Empresariales ESAN*. Obtenido de *Administración Apuntes Empresariales ESAN*:

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el->

[bsc#:~:text=La%20estrategia%20empresarial%20es%20la,para%20cumplir%20con%20dichos%20objetivos.](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el-)

Fonseca Artavia, C., Mora Castro, E., Rivera Hernandez, Y., & Salas Acón, R. (Agosto de 2018).

CRIMEN ORGANIZADO COMO AMENAZA EMERGENTE Y ZONAS FRONTERIZAS: NARCOTRÁFICO EN LA FRONTERA COSTA RICA-NICARAGUA EN EL PERIODO 2010 – 2015. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11056/17360>

Fontalvo Herrera, T., & Morelos Gómez, J. (2 de Julio de 2011). *Evaluación del impacto de la certificación BASC en la liquidez y rentabilidad en las empresas de Cali - Colombia*.

Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/3005>

Gobierno de México. (12 de Marzo de 2018). *gob.mex*. Obtenido de [gob.mex](https://www.gob.mx/agricultura/es/articulos/diversificacion-de-mercados-y-sus-beneficios):

<https://www.gob.mx/agricultura/es/articulos/diversificacion-de-mercados-y-sus-beneficios>

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. En R. Hernandez-Sampieri, & C. P. Mendoza Torres, *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (pág. 744). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, SA de C.V.

Mendoza Zamora, W., Delgado Chavez, M., García Ponce, T., & Barreiro Cedeño, I. (27 de Junio de 2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Ministerio de Hacienda de Costa Rica. (Martes, 12 de Octubre de 2021). *www.facebook.com*.

Obtenido de <https://www.facebook.com/ministeriodehaciendacr/photos/a.123330381062519/4545052822223564/?type=3>

Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica. (Domingo, 31 de Enero de 2021). Obtenido de

https://www.seguridadpublica.go.cr/sala_prensa/comunicados/2021/enero/CP0000-12.aspx

Nápoles Rojas, L., Moreno Pino, M., Arteta Peña, Y., De León, I., & Tapia Claro, I. (01 de Agosto de 2013). *¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001?*

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>

- Peiró, R. (08 de 04 de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <http://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Pérez, M. (27 de Enero de 2021). *Concepto definición*. Obtenido de Concepto definición: <https://conceptodefinición.de/calidad/>
- Pinedo Pinedo, J. F. (2018). *CONTROL ADUANERO Y EL CONTRABANDO EN EL PUESTO OJHERANI - PUNO, 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30509>
- Ré, M. (Diciembre de 2021). *La facilitación del comercio internacional y la cooperación entre Estados: intercambio de información aduanera y seguridad en el comercio exterior*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2133/23419>
- Rica, P. C. (2016). *GUÍA INFORMATIVA SOBRE TEMAS DE COMERCIO EXTERIOR*. Obtenido de https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia_informativa_sobre_temas_de_comercio_exterior2020-03-17_17-54-02.pdf
- RODRIGUEZ ACERO, D. L., & MOLINA BERMUDEZ, J. A. (14 de Noviembre de 2019). *RETOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTROL DE CALIDAD DE AUDITORÍA EN ENTIDADES DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ASEGURAMIENTO*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/22310/MONOGRAFIA%20RETOS%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20NICC%201%20EN%20ENTIDADES%20DE%20SERVICIOS%20PROFESIONALES%20DE%20ASEGURAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña Huamán, A. (2021). *EL CONTRABANDO Y SU IMPACTO EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL PUERTO CALLAO - 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82591>
- Silvestrini, M. (Enero de 2008). *Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias*. Obtenido de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (20 de Octubre de 1995). *Ley para mejorar la lucha contra el Contrabando*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80523&nValor3=102217&strTipM=TC

- Torres Araya, T. L., & Vilchez Castellón, K. S. (Jueves 27 de Junio de 2019). *GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL MANEJO DE LOS ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS*. Obtenido de <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/17315/Proyecto%20Final%20de%20Graduación.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, I. (20 de Octubre de 2020). *IVE Consultores*. Obtenido de IVE Consultores: <https://iveconsultores.com/que-es-calidad>
- Urrosolo Muñoz, M., & Martínez Martínez, E. (2018). Comercio Internacional. En E. M. Miren Josune Urrosolo Muñoz, *Gestión administrativa del comercio internacional* (pág. 2). Madrid: Ediciones Parainfo. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mpBXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=comercio+internacional&ots=Rzf5Dj-ihC&sig=zIDKds1FJqTR_P7ql_ZhjW58HuI#v=onepage&q&f=true
- WORLD CUSTOMS ORGANIZATION . (Junio de 2018). *CUSTOMS AEO VALIDATOR GUIDE*. Obtenido de <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/aeo-validator-guide.pdf?la=en>