

ECUADOR – SEPTIEMBRE 2016 - ISSN: 1696-8352

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGCS (SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL Y SEGURIDAD) CERTIFICACIÓN BASC (BUSINESS ALLIANCE SECURITY COMMERCE) EN LA EMPRESA FARLETZA S.A.

Shirley Yadira Ponce Cerezo

Tecnólogo Comercio Exterior

Yadira Ponce <yadiraponcecerezo@gmail.com

Jessica Alejandrina Suárez Alvarado

Tecnólogo Comercio Exterior

jessicasuarezalvarado@gmail.com

Estudiante Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Facultad de Administración, Carrera de Comercio Exterior

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Shirley Yadira Ponce Cerezo y Jessica Alejandrina Suárez Alvarado (2016): "Análisis del impacto de la implementación del SGCS (Sistema de Gestión Control y Seguridad) certificación BASC (Business Alliance Security Commerce) en la empresa FARLETZA S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2016). En línea:

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/sgcs.html>

RESUMEN

Farletza S.A., con la finalidad de extender su cadena logística y servicios en general crea dentro de la organización el departamento de Exportaciones. En el año 2013 solicitó a BASC capítulo Ecuador los requisitos y lineamientos para poder aplicar a una obtención para la certificación internacional.

Es así que siguiendo las directrices proporcionadas por BASC Ecuador, Farletza S.A. empieza a implementar el Sistema de Gestión Control y Seguridad (SGCS). Luego de esta implementación la empresa obtuvo un giro de noventa grados y empezó a evidenciarlo en varios aspectos dentro de la misma tales como:

La filosofía Organizacional (Misión – Visión);

Generar una política de Seguridad combinada con el ámbito de Salud Ocupacional;

Elaborar manuales específicos;

Establecer procedimientos establecidos por cada área que contaba la empresa;

Realizar periódicamente reuniones gerenciales;

Mantener un equipo auditor capacitado por BASC;

Efectuar auditorías internas;

Disponer de un presupuesto para Seguridad;

Planes de capacitación;

Establecer indicadores de gestión;

Objetivos Organizacionales que deben ser medibles y tener fechas de cumplimiento;

Generar políticas para los asociados de negocios tales como análisis financieros, crediticios, etc.;

Realizar simulacros para afrontar los riesgos a los que está expuesta la organización;

Orientarse hacia la mejora continua en términos generales.

Todas estas implementaciones fueron un proceso arduo que tomó aproximadamente un año, requisitos fundamentales para que se le realice la auditoría para la certificación BASC por primera vez.

Luego de este gran paso, lo que la norma BASC exige a todos sus integrantes es que se trabaje en la mejora continua y es así que Farletza S.A. ha trabajado arduamente en todos estos aspectos, mejorándolos, actualizándolos, brindando seguridad y bienestar a sus clientes y a sus recursos como es el talento humano de la empresa.

A pesar de la repercusión positiva que ha tenido la certificación BASC en Farletza S.A., han transcurrido dos años, y no existen cifras ni informaciones acerca de la medición del impacto de la implementación BASC en la empresa.

Tampoco se han iniciado estudios para determinar la afectación que ha tenido el mismo en la imagen de la empresa, en el ámbito operacional y comercial. Es por ello que el presente trabajo tiene como propósito analizar los factores que guardan relación con la implementación del Sistema de Gestión de control y seguridad (SGCS) Business Alliance Security Commerce (BASC) en la empresa Farletza S.A., y determinar qué impacto han tenido en la citada empresa.

Palabras claves: Análisis – Sistema – Gestión – Control – Seguridad – Alianza – Negocio – Comercio

Clasificación JEL (P33)

Código UNESCO 530404

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=analisis&vocabs=>

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=Sistema&vocabs=>

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=Gesti%C3%B3n&vocabs=>

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=Control&vocabs=>

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=seguridad>

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=Alianza&vocabs=>

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=Negocio&vocabs=>

<http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=Comercio&vocabs=>

ABSTRACT

Farletza S.A., in order to extend its supply chain and general services created within the organization Export department. In 2013 he asked Ecuador BASC chapter requirements and guidelines to be applied to a collection for international certification.

It's so following the guidelines provided by BASC Ecuador, Farletza S.A. begins to implement the Control and Management System Security (SGCS). After this implementation the company obtained a ninety-degree turn and began to demonstrate it in several respects within the same such as:

Organizational philosophy (Mission - Vision);

Generate a security policy combined with the field of Occupational Health;

Develop specific manuals;

Establish procedures established for each area that had the company;

Conduct regular management meetings;

Maintain an audit team trained by BASC;

Internal audits;

Have a budget for Security;

Training plans;

Establish management indicators;

Organizational goals must be measurable and have compliance dates;

Generate policies to business partners such as financial analysis, credit, etc .;

Conduct drills to address the risks to which the organization is exposed;

Geared towards continuous improvement in general terms.

All these implementations were an arduous process that took about a year, fundamental requirements for the audit will be performed for the first time certification BASC.

After this big step, which the BASC standard requires all its members is to work on continuous improvement and is so Farletza S.A. He has worked hard in all these aspects, improving them, updating, providing security and comfort to their clients and their resources as is the human talent of the company.

Despite the positive impact it has had the BASC certification Farletza S.A., two years have passed, and there are no figures or information about measuring the impact of BASC enterprise deployment.

Nor they have initiated studies to determine the effects that has had the same image of the company, in the operational and commercial areas. That is why this paper aims to analyze the factors related to the implementation of the management system of control and security (SGCS) Business Alliance Security Commerce (BASC) in the company Farletza SA, and determine what impact they have had on that company.

Keywords: Analysis, System, Management, Security, Commerce, Business and Alliance.

INTRODUCCIÓN

Debido al alto riesgo de acciones ilícitas tales como lavado de activos, contaminación de la carga, sabotaje, contrabando, etc., las empresas consolidadoras de carga están expuestas a este tipo de amenazas que son de origen externo, lo cual hace que estas sean vulnerables y corran riesgos tales como la afectación negativa de imagen, credibilidad, pérdidas económicas, y en algunos casos hasta prisión de los representantes legales de dichas empresas.

La falta de una cultura organizacional en los Operadores de Comercio Exterior y un mayor control en los entes reguladores del Estado hacen que no se aporte a la matriz productiva del país, causando un perjuicio a la sociedad, siendo ésta el núcleo de un país.

Por lo expuesto, como una medida de seguridad para minimizar estos riesgos, la empresa Farletza S.A. se decidió por la implementación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad (SGCS) Business Alliance Security Commerce (BASC). Con la puesta en marcha de este sistema, la organización tiene que cumplir varios aspectos que deben estar alineados a la Norma BASC y al estándar de Agente de carga.

Para cumplir con estos requisitos se implementaron varios procesos en todas las áreas de la empresa tanto en el área Comercial, en lo Operativo como en el departamento Administrativo, siendo el área más vulnerable la de exportación, en la cual la empresa realiza varios estudios a sus asociados de negocios, sean estos proveedores, clientes, agencias navieras, etc., haciéndoles un análisis financiero y una investigación de la situación legal de los mismos, indagando en las páginas de acceso en las que proporcionan datos importantes las entidades del estado.

METODOLGIA

Tipo de Investigación: Exploratoria.

Al ser un tipo de investigación exploratoria se aplicarán instrumentos tales como encuestas, entrevistas, análisis de mercado.

Enfoque de la Investigación: Cualitativa y Cuantitativa.

En este enfoque se utilizarán algunas técnicas para recopilar información como las entrevistas a Consolidadoras de Cargas con Certificaciones BASC.

Se empezó la implementación del SGCS BASC en el año 2013 con un presupuesto aproximadamente de USD 40,000 aprox. que incluía contratación de un asesor BASC, capacitaciones, infraestructura, sistematización, etc...

- Se obtuvo el 1er certificado en el año 2013 con validez hasta agosto del 2014
- El segundo certificado en el año 2014 con validez hasta septiembre del 2015

- El tercer certificado en el año 2015 con validez hasta septiembre del 2016

- Y estamos a la espera de la entrega del 4to. Certificado con validez hasta septiembre del 2017

Farletza cuenta con una estructura organizacional, basada en estándares internacionales

Figura. 6



Pirámide Estructura Organizacional

Fuente: Farletza S.A.

Y es así que nuestra metodología se basa en el método cualitativo y cuantitativo

Cualitativo

Podemos argumentar que Farletza desde la implementación ha crecido en temas de calidad e imagen dentro del mercado nacional, los procesos internos que maneja la empresa cada vez están siendo mejorados y sistematizados adicional a esto se centra mucho en el talento humano donde cuentan con un Comité de Salud Ocupacional, formada por un comité de los propios

trabajadores en donde mensualmente se chequean el estado de salud de los empleados y sus necesidades para contar con un ambiente cómodo que les permita trabajar de la mejor manera posible en todo su entorno.

Cuantitativo

Dentro de la metodología cuantitativa expondremos muy brevemente el crecimiento o decrecimiento que ha tenido la empresa desde la implementación de un sistema de gestión.

A partir de la obtención de la certificación Farletza se convierte en una empresa segura que brinda calidad y seguridad a sus clientes y es así que su facturación anual desde el año 2013 se muestra de la siguiente manera. (Ver tabla 4 y 5)

Tabla. 1

Facturación Farletza

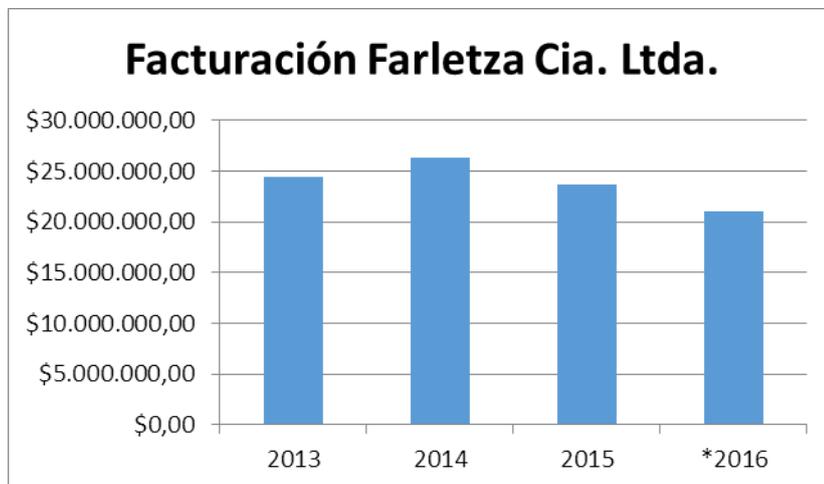
Año	Facturación
2013	\$24,456,700.00
2014	\$26,345,000.00
2015	\$23,700,546.00
*2016	\$20,987,478.00

Hasta Julio 2016

Fuente: Farletza

Figura. 2

Facturación Farletza.



Fuente: Farletza

Si bien es cierto se muestra un decrecimiento en el comportamiento de la facturación anual debido a que a pesar de implementar el sistema de gestión y contribuir en la mejora continua dando servicios de calidad y seguridad, el giro del negocio como tal se vio afectado a partir de marzo del 2015 cuando el Gobierno resuelve adoptar las medidas de protección a la balanza de pago y restringir las importaciones aplicando las salvaguardias, mediante **Resolución 011-2015** y que entro en vigencia en el registro oficial el 11 de marzo del 2015, por estas circunstancias el giro del negocio se vio seriamente afectado y es allí donde se demuestra que la empresa ha tenido un decrecimiento basado en las regulaciones del gobierno mas no en la captación de los clientes, si bien es cierto la cartera de los clientes ha crecido anualmente pero en temas de ingresos o la rentabilidad ha ido al decrecimiento.

Siguiendo con la metodología cuantitativa también se ha medido la rotación del personal que si bien es cierto es baja, pero en los últimos meses se dieron salidas del personal ya que al continuar invirtiendo en la automatización se debe contar con un retorno y esto es menos recurso más automatización.

Técnicas de la Investigación.

Observación: El desarrollo de la automatización, el desarrollo de los procesos, los tiempos en que se minimizan con la implementación del sistema

Revisión de estadísticas de la Empresa Farletza S.A. como número uno.

Todo esto se lo observó a través de la tabla de indicadores de control de FARLETZA S.A.

Entrevistas

Se realizó las entrevistas al personal encargado de los procesos de cada área, encontrando los siguientes resultados:

Entrevistas a los Gerentes de cada área de la empresa Farletza SA.

Gerencia Financiera-Administrativa (CPA Vanessa Sempertegui de la Torres)

- ¿En el futuro, como se visualiza Farletza con esta certificación a cinco años?

Farletza se visualiza más afianzada y con mayor solidez en términos de seguridad y calidad en todos los procesos de la cadena de valor, con la expectativa de aumentar participación en el mercado ofreciendo valor agregado a los clientes a través de los servicios que ofrece.

- ¿Qué indicadores demuestran los niveles de Ventas con la obtención del Certificado BASC?

Desde la Certificación BAS nuestros niveles de Ventas han incrementado en un 7%

- ¿Qué factores son influyentes para la calificación de los Asociados de Negocios?

1. Que sean asociados BASC o que tengan otras certificaciones vigentes
2. Que presenten solidez financiera
3. Mínimos 5 años en el mercado
4. Estar al día en todas las obligaciones con organismos de control.

Gerencia Comercial (Ing. William Zavala)

- ¿En el futuro, como se visualiza Farletza con esta certificación a cinco años?

Farletza se visualiza en 5 años como una empresa que opera basados en procesos lo que garantiza la normal operación de la compañía a lo largo de los años.

- ¿Qué factores son influyentes para la calificación de los Asociados de Negocios?

Que en la revisión de la documentación legal de la compañía asociada y de los dueños y accionistas no registre antecedentes penales ni malas referencias por manejos turbios, adicional que se utilicen las paginas gubernamentales a las que tenemos acceso la población en general, así como establecer políticas de análisis financieros.

- ¿Cómo aporta la obtención de un certificado BASC en la seguridad del contenedor?

Que por la trazabilidad del proceso se elimine el riesgo de una posible contaminación de un equipo.

- ¿Qué controles se llevan en los procesos operativos con dicha implementación?

Las auditorías

Gerencia Comercial-Operacional Exportaciones (María de los Ángeles Tapia)

- ¿En el futuro, como se visualiza Farletza con esta certificación a cinco años?

Nos visualizamos renovando y creando nuevos procesos de seguridad los cuales ayuden a los exportadores en confiar y preferirnos por los agregados que les podamos dar en esta parte que es tan importante y sensible en la actualidad.

- ¿Qué indicadores demuestran los niveles de Ventas con la obtención del Certificado BASC?

En el volumen que manejamos de cargas congeladas ya que por esta carga ser más sensible para el tema de las contaminaciones es un requisito muchas veces para los exportadores trabajar con empresas que cuenten con esta certificación.

- ¿Qué factores son influyentes para la calificación de los Asociados de Negocios?

Es muy importante revisar los antecedentes penales y judiciales del representante legal del exportador ya que de esta manera podemos tener un poco más claro con quien entraríamos a trabajar.

- ¿Cómo aporta la obtención de un certificado BASC en la seguridad del contenedor?

El tener la certificación nos obliga a poder llevar más control de nuestros procesos, ya que nos da lineamientos que debemos cumplir para poder estar dentro de lo que la norma lo exige.

- ¿Qué controles se llevan en los procesos operativos con dicha implementación?

Como medidas de control está el solicitar toda la documentación del exportador y poder revisar sus antecedentes, además al momento de retirar el contenedor en el patio de vacíos también le realizamos inspección al mismo para constatar que este en óptimas condiciones y libre de toda contaminación.

Al analizar cada una de las respuestas obtenidas a través de las entrevistas, se puede concluir, que la Gerencia General ve a Farletza S.A con más sistemas de seguridad, los mismos que fortalecen sus lazos con los asociados del negocio, se tiene que mantener la línea de la implementación adquirida en BASC porque es una forma de seguridad para la empresa cuando se obtiene nuevos clientes, esto ayuda a ver a Farletza más fortalecida, aunque se tengan demasiadas amenazas.

Encuestas:

No se realizó la fórmula para establecer la muestra, debido a que la población a encuestar era muy reducida. En el caso de las consolidadoras con certificación BASC dentro de la ciudad de Guayaquil, y se recalca que se tuvo el inconveniente que no todas las empresas prestaron su ayuda para responder la encuesta.

Variables.

Variable independiente: Impacto certificación BASC

Variable dependiente: Incremento de ventas

Población y Muestra.

- Obtuvimos de nuestra investigación la muestra y población de las Consolidadoras con sede en Guayaquil con certificación BASC, base de datos de clientes.
- Se obtuvo de la empresa Farletza la información de su personal a través de encuesta para mostrar la forma de sus labores dentro de ella.
- Se realizó encuestas a los clientes para medir el nivel de confianza para Farletza S.A.

Resultados de la Investigación

Como se mencionó, la investigación mediante encuesta fue realizada a tres grupos como son: las consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil, los empleados de la empresa Farletza y también a parte de su distinguida clientela.

Resultados de Investigación a consolidadoras de carga con certificación BASC.

Luego de haber realizado la correspondiente investigación a través de las encuestas a las diferentes empresas, se prosiguió a realizar la tabulación de datos y gráficos correspondientes.

El análisis de los resultados de esta investigación hecha a 16 de las 21 empresas certificadas BASC capítulo Guayaquil se realizó a través de la Tabulación de los resultados encuestados de las cuatro preguntas realizadas a cada una de ellas incluida la empresa Farletza S.A. Siendo estos los siguientes:

- 1.- ¿De qué manera se mide el impacto que tuvo su representada con la obtención de la certificación BASC?

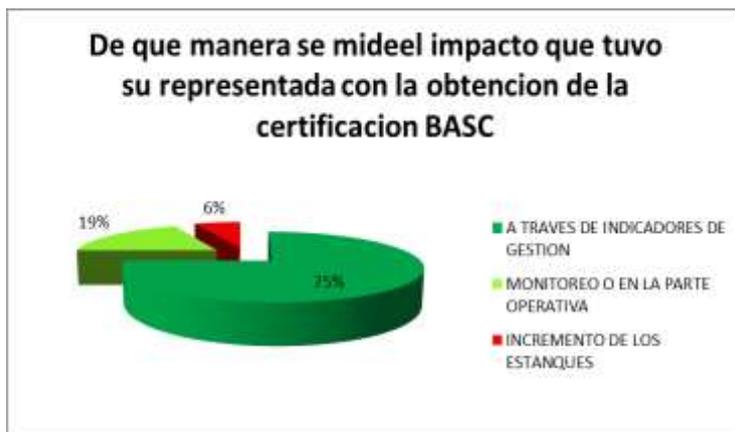
Tabla. 2
Manera de medir el impacto BASC.

De que manera se mide el impacto que tuvo su representada con la obtencion de la certificación BASC			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
1	A TRAVES DE INDICADORES DE GESTION	12	75%
	MONITOREO O EN LA PARTE OPERATIVA	3	19%
	INCREMENTO DE LOS ESTANQUES	1	6%
	Total	16	100%

Fuente:
Autoras

Figura. 3
Manera de medir el impacto

BASC.



Fuente: Autoras

Comentario:

La gran mayoría de las empresas encuestadas dijeron que ellos miden el impacto de la obtención de la certificación BASC a través de indicadores de gestión, ya que esta era la forma más efectiva de realizar esta medición. Significando que el 75% indica que ya no se debe trabajar de manera manual o subjetiva o de forma discrecional por lo que crean o piensen algunos gerentes, sino que se debe trabajar con objetivos claros que indiquen a donde ellos quieren llegar.

Se quedó establecido que las empresas consolidadoras tienen en

segundo lugar el monitoreo en la parte operativa, y teniendo como última opción medir el impacto por medio del incremento de los embarques.

2.- Las auditorías internas que exige la Norma BASC se realizan en su empresa:

Tabla. 3
Auditorías Internas que exige BASC.

Las auditorías Internas que exige la norma BASC se realizan en su empresa:			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
2	anual	5	31%
	semestralmente	9	56%
	mensualmente	2	13%
	Total	16	100%

Fuente: Autoras

Figura. 4
Auditorías Internas que exige BASC.



Fuente: Autoras

Comentario:

De acuerdo a esta pregunta se obtuvo como respuesta, que la mayoría de las empresas, esto es que el 56% mostró que realizan auditorías internas como lo exige la certificación BASC de una manera semestral, el 31% de las empresas en segundo lugar, expresaron que realizan sus auditorías internas anualmente y como última opción mensual o trimestralmente, siendo esto ya una política de seguridad para cada empresa.

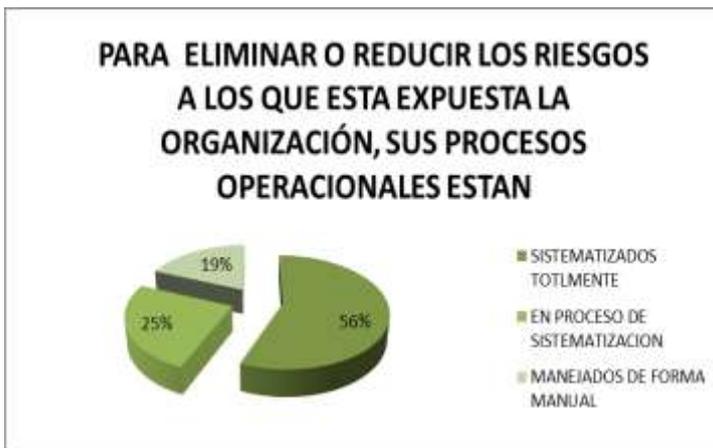
3.- Para eliminar o reducir los riesgos a los que está expuesta la organización, sus procesos operacionales están.

Tabla. 4
Sistemas usados por la empresa.

PARA ELIMINAR O REDUCIR LOS RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTA LA ORGANIZACIÓN, SUS PROCESOS OPERACIONALES ESTAN			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
3	SISTEMATIZADOS TOTLMENTE	9	56%
	EN PROCESO DE SISTEMATIZACION	4	25%
	MANEJADOS DE FORMA MANUAL	3	19%
	Total	16	100%

Fuente :
Autoras

Figura. 5
Sistemas usados por la empresa



Fuente: Autoras

Comentario:

En esta pregunta realizada a las consolidadoras de carga solo de la ciudad de Guayaquil con certificación BASC, el 56.25% informaron que están sistematizadas totalmente dejando que los riesgos se minimicen en su totalidad en los embarques tanto de importación como exportación. Por otro lado, el 25% de las empresas que están en vías de sistematización indicaron que reconocen que necesitan hacerlo pero que pronto terminaran este proceso y en su minoría, esto es un 14% todavía trabajan manejando de forma manual sus procesos operacionales.

4.- ¿En qué porcentaje ha reducido la contaminación en sus embarques con la obtención del SGCS BASC?

Tabla. 5
Porcentaje de reducción de contaminación en embarques.

EN QUE PORCENTAJE HA REDUCIDO LA CONTAMINACION EN SUS EMBARQUES CON LA OBTENCION DE 1 SGCS BASC			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
4	100,00%	10	63%
	75,00%	2	13%
	50,00%	1	6%
	25,00%	0	0%
	MENOS DE 25%	2	13%
	PERMANECE IGUAL	1	6%
	Total	16	100%

Fuente: Autoras

Figura. 6
Porcentaje de reducción de contaminación en embarques.



Fuente: Autoras

Comentario:

Las empresas consolidadoras de carga quienes contestaron nuestra encuesta nos informó el 63% que sus mercaderías no se han contaminado en su 100% siendo esto una mayoría, aunque recalcaron que antes de la implementación tampoco habían sufrido ninguna clase de contaminación, pero con la certificación le ha ayudada a mantener esta estadística.

3.4.2 Resultados de Investigación al personal de la compañía Farletza S.A.

Se procedió a realizar la correspondiente investigación a través de las encuestas al personal de la empresa Farletza S.A., como encuesta al gerente general, gerente de ventas, personal de ventas y personal de operaciones, se prosiguió a realizar la tabulación de datos y gráficos correspondientes.

El análisis de los resultados de esta investigación hecha al personal de la empresa que fueron 12, es para medir y graficar los resultados de la implementación de la certificación BASC capítulo Guayaquil, se realizó a través de la Tabulación de los resultados encuestados con nueve preguntas. Siendo estos los siguientes:

1.- Departamento al que pertenece

Tabla. 6
Departamento al que pertenece

DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE			
ITEMS	VALORACIÓN	F	%
1	Area Comercial	1	8,3%
	Asesor de ventas	1	8,3%
	Ejecutivo de Ventas	2	16,7%
	Vendedor	2	16,7%
	Documentación	1	8,3%
	Asistente de Importación	1	8,3%
	Importaciones	1	8,3%
	Customer Services	3	25,0%
	TOTAL	12	100%

Fuente: Autoras

Figura. 7
Departamento al que pertenece.



Fuente: Autoras

Comentario:

Se estableció a través de la tabla y gráfico cuantas personas estuvieron disponibles en su colaboración y ayuda al realizar las encuestas y entrevistas al personal de Farletza S.A.

2.- ¿Considera usted que la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC obtenida en el año 2014 ha incrementado las ventas de Farletza S.A.?

Tabla. 7
Nivel de satisfacción de sus clientes.

Considera usted que la Certificación del SGCS (BASC) obtenida en el año 2014 ha incrementado satisfacción de sus clientes de Farletza S.A..?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
2	SI	10	83,3%
	NO	1	8,3%
	NO SABE	1	8,3%
	Total	12	100,0%

Fuente: Autoras

Figura. 8
Nivel de satisfacción de sus clientes.



Fuente: Autoras

Comentarios:

A través de esta pregunta se pudo ver claramente que el personal de Farletza S.A. está enterado de la satisfacción de su distinguida clientela, lo que se puede evidenciar dentro de esta encuesta, ya que se obtuvo una repuesta del 83% que contestaron "SI".

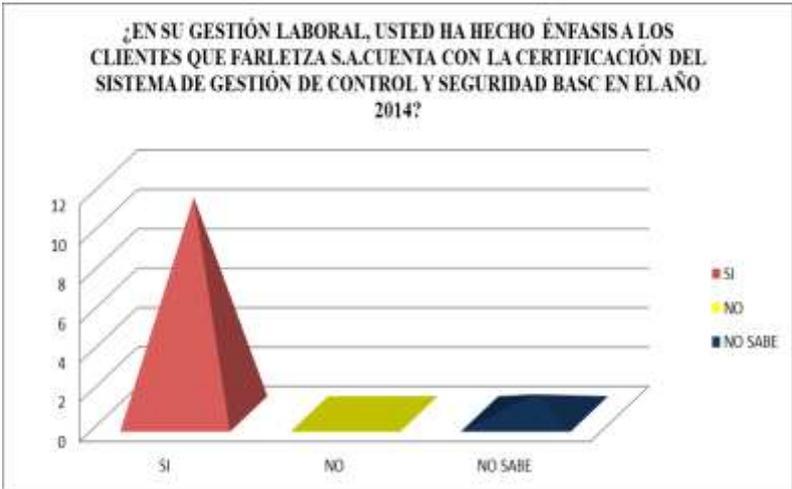
3.- ¿En su gestión laboral, usted ha hecho énfasis a los clientes que Farletza S.A. obtuvo la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC en el año 2014?

Tabla. 8
Promoción de la Certificación a clientes

En su gestión Laboral, usted ha hecho énfasis a los clientes que Farletza S.A. cuenta con certificación del SGCS (BASC) en el año 2014..?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
3	SI	11	92%
	NO	0	0%
	NO SABE	1	8%
	Total	12	100%

Fuente: Autoras

Figura. 9
Promoción de la Certificación a clientes.



Fuente: Autoras

Comentario:

Al analizar esta repuesta dentro de la encuesta, es notorio resaltar que el equipo de trabajo de Farletza S.A. en su 92% se ha dedicado a enfatizar que la empresa ya cuenta con una certificación internacional de seguridad. Esto presta a pensar que se cumple lo propuesto.

4.- ¿Qué imagen cree usted que proyecta Farletza S.A. a sus clientes luego de haber obtenido la Certificación del Sistema de Control y Seguridad BASC en el año 2014? (Elija una opción).

Tabla. 9

¿Qué imagen cree usted que proyecta Farletza s.a. a sus clientes luego de haber obtenido la Certificación del Sistema de Control y Seguridad BASC en el año 2014? (elija una opción):			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
4	EMPRESA SEGURA	6	50%
	EMPRESA CONFIABLE	5	42%
	EMPRESA EFICIENTE	1	8%
	EMPRESA ORGANIZADA	0	0%
	SEÑALE OTRA CARACTERISTICA	0	0%
	Total	12	100%

Imagen que proyecta Farletza S.A. antes sus clientes.

Fuente: Autoras

Figura. 10
Imagen que proyecta Farletza S.A. antes sus clientes.



Fuente: Autoras

Comentario:

Dentro de la imagen que proyecta Farletza S.A. a sus clientes, se observó que el 50% de los encuestados dijeron que la compañía proyecta una imagen de seguridad al momento de sus operaciones logísticas, luego de haber obtenido la Certificación BASC.

5.- ¿De qué forma se ha hecho difusión de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC obtenida por Farletza S.A. en el año 2014? (puede marcar varias opciones)

Tabla. 10
Procesos de Consolidación y Desconsolidación.

Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, obtenida por Farletza S.A. en el año 2014 los procesos operacionales de consolidación y desconsolidación de carga son (elija una opción):			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
5	MAS SEGUROS	4	33%
	MAS CONFIABLES	1	8%
	MAS EFICIENTE	0	0%
	MAS ORGANIZADO	6	50%
	SEÑALE OTRA CARACTERISTICA	0	0%
	NO SABE	1	8%
	Total	12	100%

Fuente: Autoras

Figura. 11
Procesos de Consolidación y Desconsolidación.



Fuente: Autoras

Comentario:

Sin dejar de observar que el 50% de encuestados dentro de esta pregunta contestaron que después de la certificación BASC esta empresa se encuentra más organizada y que un 33% de los encuestados se inclinaron a decir que la compañía ofrece mayor seguridad a sus clientes.

6.- Se ha difundido a los clientes de Farletza S.A. la certificación del Sistema de Gestión Control y Seguridad BASC obtenida en el

año 2014.

Tabla. 11
Difusión de la Certificación

Se ha difundido a los clientes de Farletza S.A. la Certificación del Sistema de gestión control y seguridad BASC obtenida en el año 2014			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
6	SI	8	67%
	NO	0	0%
	NO SABE	4	33%
	Total	12	100%

Fuente: Autoras

Figura. 12
Difusión de la Certificación



Fuente: Autoras

Comentario:

Dentro de esta pregunta, se encontró que la difusión del personal de la compañía a sus clientes se ha logrado beneficiosamente, ya que se obtuvo que un 67% de los encuestados respondiera que si realizan dicha difusión.

7.- ¿De qué forma se ha hecho difusión de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC obtenida por Farletza S.A. en el año 2014? (puede marcar varias opciones)

De que forma se ha hecho la difusión de la certificación del SGCS (BASC) con el que cuenta Farletza S.A. (Puede marcar varias opciones)			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
7	FOLLETERIA	1	8%
	PAPELERIA DE LA INSTITUCION	1	8%
	PIE AL FIRMA DE CORREO ELECTRONICA INST	9	75%
	PUBLICACION EN REVISTA ESPECIALIZADA	0	0%
	BOLETINES DE PRENSA	0	0%
	COMUNICACIONES POR CORREO ELECTR.	0	0%
	PAGINA WEB	0	0%
	OTROS INDIQUE	0	0%
	NO SABE	1	8%
	Total	12	100%

Tabla. 12
Forma de difusión de la Certificación.

Fuente: Autoras

Figura. 13
Forma de difusión de la Certificación.



Fuente: Autoras

Comentario:

Según el resultado de la encuesta realizada a los empleados de Farletza S.A. las personas han conocido de la certificación mediante la información colocada en el pie de firma del correo electrónico.

8.- Considera usted que la Certificación BASC ha incrementado las ventas de Farletza S.A.

Tabla. 13
Incremento de las ventas Farletza S.A.

Considera usted que la certificación BASC ha incrementado las ventas de Farletza S.A.			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
8	SI	4	33%
	NO	0	0%
	NO SABES	8	67%
	Total	12	100%

Fuente: Autoras

Figura. 14
Incremento de las ventas Farletza S.A.



Fuente: Autoras

Comentario:

El resultado de esta encuesta lleva a inducir que la Certificación BASC implementada a la empresa Farletza S.A le ha favorecido en las ventas ya que el 67% de su personal nos aseguró que el incremento de sus ventas si ha sido por dicha implementación.

Resultados de Investigación a los clientes de la compañía Farletza S.A.

Al proceder a realizar la correspondiente investigación a través de las encuestas a los clientes de la empresa Farletza S.A, llevará a ver el nivel de aceptación y confianza que los clientes tienen para la empresa.

El análisis de los resultados de esta investigación hecha a los clientes de la empresa es para medir y graficar los resultados de la implementación de la certificación BASC capítulo Guayaquil, dicha encuesta se realizó a través de la Tabulación de los resultados encuestados con cinco preguntas. Se realizó a 50 clientes de Farletza S.A., Pero por razones de ética empresarial no revelaremos sus nombres Siendo estos los siguientes:

1.- Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC obtenida por Farletza S.A. en el año 2014, ¿la calidad del servicio ha mejorado?

Tabla. 14
Calidad del Servicio

1. Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, obtenida por Farletza S.A. en el año 2014, la calidad del servicio ha mejorado?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
1	SI	34	68%
	NO	9	18%
	NO SABE	7	14%
	Total	50	100%

Fuente: Autoras

Figura. 15
Calidad del Servicio



Fuente: Autoras

Comentario:

De la encuesta realizada se desprende que la calidad en cuanto al servicio luego de obtener la certificación de seguridad BASC ha mejorado notablemente por lo que el 68% de los encuestado dijeron que "sí".

2.- Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, obtenida por Farletza s.a. en el año 2014, los procesos operacionales de Consolidación y Desconsolidación de carga son (elija una opción):

Tabla. 15
Procesos operacionales sobre la carga.

Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, obtenida POR Farletza s.a. en el año 2014, los procesos operacionales de Consolidación y Desconsolidación de carga son (elija una opción):			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
2	MAS SEGURO	11	22%
	MAS CONFIABLE	16	32%
	MAS EFICIENTE	9	18%
	MAS ORGANIZADO	12	24%
	NO SABE	2	4%
	Total	50	100%

Fuente: Autoras

Figura. 16
Procesos operacionales sobre la carga.



Fuente: Autoras

Comentario:

Al realizar esta encuesta, se pudo notar que los clientes han observado que dentro de los procesos operacionales que maneja Farletza S.A actualmente son más confiables, más organizados y más seguros, después de la implementación.

3.- Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, obtenida en el año 2014, la imagen que usted tiene de Farletza S.A. es (elija una opción):

Tabla. 16
Imagen que proyecta Farletza S.A.

Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, obtenida en el año 2014, la imagen que usted tiene de Farletza S.A. es (elija una opción):			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
3	EMPRESA SEGURA	10	20%
	EMPRESA CONFIABLE	8	16%
	EMPRESA EFICIENTE	15	30%
	EMPRESA ORGANIZADA	16	32%
	SEÑALE OTRA CARACTERISTICA	0	0%
	NO SABE	1	2%
	Total	50	100%

Fuente: Autoras

Figura. 17
Imagen que proyecta Farletza S.A.



Fuente: Autoras

Comentario:

Con la implementación de la certificación del Sistema de Gestión Control y Seguridad BASC, la empresa Farletza S.A., proyecta a sus clientes una imagen de eficiencia, una empresa más organizada en sus procesos, una empresa segura, por lo que esta empresa ha encontrado la mejora en imagen frente a su clientela y asociados.

4.- ¿La Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC de la Compañía Farletza S.A. influyó en usted para contratar el servicio de Consolidación y Desconsolidación de carga con ellos?

Tabla. 17
¿Que influyó para contratar los servicios de Farletza?

¿La Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC de la Compañía Farletza S.A. influyó en usted para contratar el servicio de Consolidación y Desconsolidación de carga con ellos?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
4	SI	33	66%
	NO	12	24%
	NO SABE	5	10%
	Total	50	100%

Fuente:
Autoras

Figura. 18
Que influyó para

contratar los servicios de Farletza



Fuente: Autoras

Comentario:

La encuesta arrojó un porcentaje muy alto del "Si", razón por la cual significa que esta certificación ha influido en el momento de tomar la decisión de los clientes Farletza S.A. para contratar los servicios de consolidación y desconsolidación de sus mercaderías, ya que la Certificación garantiza mejoras para sus negociaciones.

5.- ¿Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, la Compañía Farletza S.A. ha optimizado sus procesos?

Tabla. 18
Optimización de procesos

¿Luego de la Certificación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, la Compañía Farletza S.A. ha optimizado sus procesos?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
5	SI	42	84%
	NO	5	10%
	NO SABE	3	6%
	Total	50	100%

Fuente: Autoras

Figura. 19
Optimización de proceso.



Fuente: Autoras

Comentario:

Las respuestas indican que el 84 % de los encuestados, dicen que Farletza S.A. ha optimizado sus procesos, con lo cual la empresa ha ganado mejora en los y esto los lleva a ser un buen rival ante la competencia y poder mantenerse al frente ante los requerimientos del mercado actual.

PROPUESTA

Recopilar datos

La recopilación de datos relacionados con el posicionamiento de la compañía FARLETZA S.A. en el mercado y su situación financiera, comercial y operacional, para identificar los procesos estratégicos, operacionales y administrativos de la Consolidadora y su relación con la certificación BASC.

Desarrollo del proceso de recopilación de datos relacionados al posicionamiento de FARLETZA.

El proceso de recopilación de datos sobre el posicionamiento de la compañía FARLETZA S.A. fue realizado a través de encuestas dirigidas a tres diferentes grupos de personas.

Al primer grupo que se investigó fue a las consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil; el segundo grupo de encuestado fue a los empleados de la empresa Farletza S.A., los mismo que ocupan diferentes cargos, contestando un total de 9 preguntas y el tercer grupo encuestado fue directo a los clientes de la compañía, para lo cual se eligió a 50 de ellos y se procedió a realizarles 5 preguntas.

Análisis del proceso de recopilación de datos relacionados al posicionamiento de FARLETZA.

El proceso de recopilación de datos se lo realizó de dos formas:

La primera fue una encuesta personalizada, directamente el encuestado y el encuestador; también se realizó, una encuesta vía on-line, donde luego de realizar el formulario se lo envió a los diferentes clientes de la compañía tomando al azar una muestra del universo a estudiar.

La implementación de estos dos métodos fue excelente porque cada uno de ellos permitió establecer una conexión positiva entre ambas partes.

Interpretar los datos obtenidos, para conocer cuál ha sido el impacto de la certificación BASC en el negocio de la Consolidadora FARLETZA S.A.

Desarrollo de la interpretación de los datos obtenidos, para conocer cuál ha sido el impacto de la certificación BASC.

Luego de la recopilación de la información, se procede a realizar la interpretación de los mismos, lo cual se lo realizó a través de la tabulación de cada dato, obteniendo como resultado la presentación de los mismos mediante una tabla, para tener una mejor interpretación y análisis, además se desarrolló un gráfico estadístico respectivo, para luego proceder al análisis.

Análisis de la interpretación de los datos obtenidos, para conocer cuál ha sido el impacto de la certificación BASC.

El primer grupo de encuestados, informó que ellos median el impacto de la obtención de la certificación BASC a través de indicadores de gestión, ya que era la forma más efectiva de realizar esta medición a corto, mediano y largo plazo.

El segundo grupo de encuestados, informó que ellos pueden observar que la implementación de la certificación BASC ha mejorado la imagen de la empresa, también ha constituido una alianza perfecta con cada una de sus normas y procedimientos a seguir. Razón por la cual han mejorado las ventas y la calidad de los servicios de la compañía Farletza S.A.

El tercer grupo de encuestados, informó que el Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC ha sido un aliado excelente al momento de tomar la decisión para elegir los servicios a contratar, porque esta certificación ha mejorado la imagen, tanto en calidad, como en organización y eficiencia.

Determinar las medidas que debe adoptar la compañía FARLETZA S.A., para mantener una posición fuerte en el mercado, demostrando una alta imagen, preocupación por la seguridad del servicio, y trabajando para que la certificación se mantenga.

La implementación arroja como resultado que la sistematización en todas las áreas de los procesos dentro de Farletza S.A. no son manuales y llevan a determinar que el recurso humano no influye en su totalidad en la obtención de los resultados requeridos tanto en la importación como exportación, siendo este análisis de mucha ayuda, ya que se puede determinar que al tener sistematizado todos los procesos, se han reducido los riesgos en su totalidad ya que 13 de las 16 empresas que representa el 81.25 % informaron que ellos no han tenido contaminación, llevando a la conclusión de que la implementación del Sistema Gestión y Seguridad en estas empresas ha sido su mejor decisión.

Siendo los procesos que están totalmente sistematizados dentro de Farletza S.A. los siguientes:

- Procedimiento Operativo
- Proceso comercial de importaciones
- Proceso comercial operacional exportaciones
- Proceso administrativo

Se observa una percepción de mayor eficiencia, ya que gracias a la obtención de la certificación BASC para Farletza S.A. y las demás compañías dedicadas a la consolidación de Carga, se ha mantenido la eficiencia de sus procesos, protegiéndose de forma sistematizada y control absoluto en la elección de su cliente, los cual garantiza una mejor seguridad.

Calidad en cada uno de sus procesos han hecho que como resultado la empresa Farletza S.A. se poseione como primer lugar entre las compañías consolidadoras de carga. Garantizando una imagen de alto nivel en el mercado local y extranjero.

Razón Margen sobre las Ventas

Mide la proporción de las ventas que se convierten en utilidades o pérdidas.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas Netas}} =$$

Tabla 19

Razón de Margen sobre las Ventas

2013		2014		2015	
197.187,60	0,04	364.916,13	0,03	270.273,66	0,03
4.689.570,48		11.217.764,81		9.754.263,52	

Fuente: Autoras

La empresa ha obtenido una ganancia del 4% en relación a las ventas en el 2013 y en los años 2014 y 2015, se ha mantenido con un 3%.

2013		2014		2015	
197.187,60	1,96	364.916,13	3,62	270.273,66	2,68
100.800,00		100.800,00		100.800,00	

Fuente: Autoras

Conclusiones

Durante esta investigación se pudo evidenciar todas las facilidades que ha tenido la empresa Farletza S.A. y cada una de las consolidadoras de carga navieras con la implementación de la certificación BASC tanto en imagen, calidad, y sobre todo seguridad; no solo en la carga que se transporta como tal, sino también en la seguridad dentro de cada uno de los procesos que se realizan.

La empresa Farletza refleja aportaciones a la cadena logística del Comercio Internacional mediante la cual nos permite generar una cultura de selección exclusiva al momento de contar con los asociados de negocios sean estos, clientes (importadores o exportadores), líneas navieras, transportistas, agentes de aduanas, etc.

Esta empresa contribuye al plan nacional del buen vivir ya que nos fomenta día a día a regularizar las importaciones y exportaciones para alcanzar el mejoramiento fundamental que exige la norma BASC para su buen funcionamiento en todos sus procesos.

Por medio de las encuestas realizadas a 16 de las 21 empresas calificadas BASC capitulo Guayaquil, se pudo constatar que existe un mayor control absoluto en la información, en cuanto a la obtención de una cartera de cliente, en el manejo integral de la carga buscando siempre la protección y la transparencia de los embarques, evitando a toda costa la contaminación o tráfico del mismo.

Al termino de este proceso investigativo se llega a comprender que las personas encargadas de llevar este sistema de gestión llamados Representantes de la alta dirección (RAP), son personas que se capacitan y buscan las mejoras continuas para que la certificación BASC sea un éxito dentro de sus empresas, siguen sus normas y correctivos en cada uno de sus pasos.

BASC más que aportar a un incremento en el tema de ventas se enfoca más al tema de seguridad en términos generales, producto de esto puede darse el incremento de las ventas porque se está promocionando empresas seguras que cuentan con trazabilidades, procedimientos, y mapas de procesos.

La mayoría de estas empresas certificadas por BASC en la ciudad de Guayaquil se han concentrado en realizar semestralmente sus auditorías internas para medir sus resultados y cumplir con todos los estándares que necesita esta certificación y esto los llevaran a encontrar las metas establecidas.

Para minimizar los riesgos a los que están expuestas las empresas sus procesos operacionales en su mayoría están sistematizados, por lo cual da mayor seguridad y se puede obtener la trazabilidad de los embarques de una manera más ágil.

Durante el análisis realizado a la empresa Farletza S.A. obtuvimos respuestas concretas que nos llevan a deducir que la implementación de la certificación BASC en la misma ha ayudado a manejar con firmeza la seguridad de sus embarques tanto en la importación como exportación, creando directrices de manejo de responsabilidad directa dentro de su personal.

Recomendaciones

En la empresa Farletza S.A. se sugiere de forma imparcial, que sus objetivos organizacionales se cumplan de acuerdo a lo establecido en su plan anual, haciendo un seguimiento a través de indicadores por cada objetivo que tenga la empresa, fortalecer los niveles de control mediante capacitaciones a todo el personal, así como revisar los procedimientos establecidos en cada área o en cada proceso actualizándolos de acuerdo al giro del negocio como a los cambios que se den internamente por temas de mejoras continuas.

Se recomienda priorizar dentro de la empresa que se realice como mínimo un análisis anual sobre el posicionamiento y la imagen de la empresa en el ámbito del comercio exterior a nivel nacional y para con ello establecer prioridades que los induzca a realizar cambios en sus matrices.

Se puede observar a través de este análisis realizado a la empresa Farletza S.A., que una de las razones por las que se mantiene posicionada como número uno en el ámbito de las consolidadoras de cargas, tal como lo refleja el top 40 de las consolidadoras de carga dentro del país (ver Anexo 2) es la visión que tiene para mejorar continuamente, y la implementación BASC hizo que genere una estrategia adicional para captar a sus clientes, creando una cultura

organizacional brindando confianza, seguridad, imagen, etc., dentro de toda la cadena logística en el proceso de transportación de carga. Se recomienda seguir apegado a las leyes y normas que regulan esta certificación.

A pesar que la implementación dentro de la empresa Farletza S.A. ha ayudado a mejorar sus ventas en TEUS y mejorado la imagen corporativa y obteniendo el título de primer lugar en el Top 40 de las consolidadoras, frente a la crisis actual en todo el mundo, bajó en el número de TEUS movidos a comparación del año anterior y por otros factores interno del país (Ver Tabla 27)

Tabla. 20
TEUS por Año

Año	TEUS
2013	16837
2014	17064
2015	14003

Fuente: Autoras

BIBLIOGRAFÍA:

- ✓ Alejandro, A (2013) Variables Cualitativas, Cuantitativas, Demográficas. Tipos de Datos. Recuperado de <http://puglisialejandro.blogspot.com/2013/05/monografia-y-su-estructura-papers-y.html>
- ✓ Conceptos.de (2015). Definición análisis. Recuperado de: <http://concepto.de/analisis-2/#ixzz4Dt3S6xMO>
- ✓ Basc capítulo Antioquía (2016) Recuperado de <http://www.bascantioquia.org/SGCS.aspx>
- ✓ Basc de prezi. Recuperado de <https://prezi.com/4fv9w7vnarmr/basc/>
- ✓ Berenson, M., Levine, D., Y Domínguez, A. (1996). Estadísticas Básicas en Administración: Conceptos y Aplicaciones. México: Prentice Hall Hispanoamericana Editorial.
- ✓ Betancourt, A (2012) Instrumentos para la recolección Información de Datos. Recuperado de <http://recolecciondeinformaciondedatos.blogspot.com/2015/07/encuesta.html>
- ✓ Certificación Basc. Recuperado de <http://www.wbasco.org/espanol/normas.htm>
- ✓ Delimitación o Alcance de la Investigación. (2013) Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. Delimitación del Problema de Investigación. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/delimitacion-del-problema-de.html>
- ✓ Entrevista. (s.f). definición de entrevista. Recuperado de(<http://definicion.de/entrevista/>)
- ✓ Estándares de Seguridad AGENTE DE CARGA / AGENTE MARITIMO Recuperado de <http://basc-guayaquil.org/norma-y-estandares-basc/>
- ✓ Estándares de Seguridad OPERADOR LOGISTICO (Versión: 04-2012) Recuperado de: <http://basc-guayaquil.org/norma-y-estandares-basc/>
- ✓ Fernández, P., Y Díaz, P. Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Universitario de A Coruña España.
- ✓ Glosario de Términos Generales Ecuapass (2012) Recuperado de www.aduana.gob.ec
- ✓ Indicadores de Medición Operacional (Administración). Ferrer, A. Despliegue de los Indicadores Operacionales. Recuperado de <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/2977/54390-20.pdf>
- ✓ Méndez, C. (2012) Metodología de la Investigación.
- ✓ Norma BASC. (Versión: 04-2012) Recuperado de <http://basc-guayaquil.org/norma-y-estandares-basc/>
- ✓ Normas BASC. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/157516809/10-Norma-Basc-v4-2012>