



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de Magíster en Administración de
Empresas**

Tema:

**“Influencia de la aplicación y certificación del sistema de gestión y control BASC en el
rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en Guayaquil”.**

Autor:

Mendoza Cárdenas Juan Pablo

Tutor:

Dr. Elías Ortiz

Guayaquil, Marzo de 2021

**Influencia de la aplicación y certificación del sistema de gestión y control BASC en el
rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en Guayaquil**

Por

Mendoza Cárdenas Juan Pablo

Marzo 2021

Aprobado:

Ing. Elías S. Ortiz M. PhD, Tutor

Mgtr. María B. Castillo Q., Presidente del Tribunal

Mgtr. Héctor A. López P., Miembro del Tribunal

Aceptado y Firmado: _____ 02, marzo, 2021
Ing. Elías S. Ortiz M. PhD, Tutor.

Aceptado y Firmado: _____ 02, marzo, 2021
Mgtr. María B. Castillo Q., Presidente del Tribunal.

Aceptado y Firmado: _____ 02, marzo, 2021
Mgtr. Héctor A. López P., Miembro del Tribunal.

_____ 02, marzo, 2021

Mgtr. María B. Castillo Q.
Presidente(a) del Tribunal
Universidad Internacional del Ecuador

Autoría del Trabajo de Titulación

Yo, Mendoza Cárdenas Juan Pablo, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación titulado **“Influencia de la aplicación y certificación del sistema de gestión y control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en Guayaquil”**, es de mi autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Mendoza Cárdenas Juan Pablo

Correo electrónico: jumendozaca@uide.edu.ec

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Yo, Mendoza Cárdenas Juan Pablo, en calidad de autor del trabajo de investigación titulado **“Influencia de la aplicación y certificación del sistema de gestión y control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en Guayaquil”**, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

Guayaquil, 02, marzo, 2021



Mendoza Cárdenas Juan Pablo
Correo electrónico: jumendozaca@uide.edu.ec

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mis hijos y familia entera, lo que más deseo dejarles es el ejemplo de perseverancia y superación en la vida, que todo lo bueno se logra con esfuerzo, disciplina y dedicación. Dedicarle de igual manera a mis familiares y amigos que están cerca de Dios, me brindaron muchos valores en esta vida para mi crecimiento personal y profesional.

Mendoza Cárdenas Juan Pablo

Agradecimiento

Gracias a Dios y a mis queridos Padres por haberme cuidado siempre y a su vez brindado principios y valores para afrontar la vida de la mejor manera con rectitud, compromiso y disciplina. Gracias a mi familia, Ruth, Mathias y Pablito sin ellos no seria quien soy ahora.

Mendoza Cárdenas Juan Pablo

Resumen Ejecutivo

El objetivo de la investigación consiste en analizar la influencia que posee la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad denominado Alianza Comercial Internacional para un Comercio Seguro o BASC (Business Alliance For Secure Commerce). La metodología aplicada se compone por un enfoque cualitativo, de alcance correlacional-descriptivo, donde se consideran los métodos deductivo e inductivo analítico. Además, los tipos de investigación aplicados son: no experimental y transeccional, con apoyo de las técnicas, entrevista y ficha de observación. Se empleó una triangulación de datos para la determinación de los principales hallazgos en la investigación cualitativa. La muestra está conformada de 14 unidades de observación, 7 empresas consolidadoras (3 que poseen normas BASC, 1 en proceso para ser certificadas y 3 que no tienen certificación) y 7 clientes. Los resultados obtenidos concluyen que sí existe conocimiento sobre los beneficios e importancia de la certificación BASC, también que la percepción de los clientes es buena, tanto para empresas con o sin certificación, y que el rendimiento empresarial sí se ve influenciado por el Sistema de Gestión y Control BASC, porque potencializa la imagen empresarial a través de la confianza y seguridad para con los clientes, pero no necesariamente está relacionado con el éxito económico.

Palabras Claves: BASC, Auditoría, Desarrollo Organizacional, Certificación

Abstract

The objective of the research is to analyze the influence of the implementation of a security and control management system called the International Commercial Alliance for Secure Commerce or BASC (Business Alliance For Secure Commerce). The applied methodology is made up of a qualitative approach, with a correlational-descriptive scope, where deductive and inductive analytical methods are considered. In addition, the types of applied research are: non-experimental and transectional, with the support of the techniques, interview and observation sheet. Data triangulation was used to determine the main findings in the qualitative research. The sample is made up of 14 observation units, 7 consolidation companies (3 that have BASC standards, 1 in the process to be certified and 3 that do not have certification) and 7 clients. The results obtained conclude that there is knowledge about the benefits and importance of BASC certification, also that the perception of customers is good, both for companies with or without certification, and that business performance is influenced by the Management System and Control BASC, because it enhances the business image through trust and security for customers, but it is not necessarily related to economic success.

Keywords: BASC, Audit, Organizational Development, Certification

Tabla de Contenidos

Autoría del Trabajo de Titulación	iii
Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen Ejecutivo	vii
Abstract	viii
Tabla de Contenidos.....	ix
Lista de Tablas.....	xiii
Lista de Figuras	xv
Capítulo I. Introducción	1
Antecedentes del Problema	3
Enunciado del Problema.....	5
Propósito del Estudio.....	7
Objetivos	7
Preguntas de Investigación.....	8
Significancia del Estudio	8
Naturaleza del Estudio.....	9
Definición de Términos.....	10
Resumen	14

Capítulo 2: Revisión de la literatura.....	15
Marco Teórico	16
BASC	16
Beneficio del BASC	17
BASC en Ecuador	18
Requisitos para la afiliación del BASC.....	19
Proceso para la certificación del BASC	21
Norma BASC en las empresas	22
Consolidación de carga	23
Empresas consolidadoras de carga.....	24
Logística internacional	25
Comercio exterior.....	26
Rendimiento empresarial	26
Resumen	27
Conclusión.....	28
Capítulo 3: Método.....	29
Diseño de la Investigación.....	30
Pertinencia del Diseño	32
Población y Muestra	33
Consentimiento Informado	35

Confidencialidad.....	36
Localización Geográfica.....	36
Instrumentación.....	37
Recolección y Análisis de Datos.....	37
Validez y Confiabilidad.....	38
Resumen.....	39
Capítulo 4: Resultados.....	40
Perfil del informante.....	41
Resultados de los Criterios Estudiados.....	42
Resultados de la observación a empresas consolidadoras de Guayaquil.....	42
Resultados de entrevista a empresas consolidadoras de Guayaquil.....	45
Resultados de entrevista a clientes de empresas consolidadoras de Guayaquil.....	54
Discusión.....	63
Resumen.....	65
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones.....	66
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	67
Contribuciones Teóricas y Prácticas.....	68
Futuras Investigaciones.....	68

Referencias	69
Apéndice A: Lista de empresas consolidadoras de Guayaquil.....	75
Apéndice B: Lista de empresas consolidadoras Guayaquil con certificación BASC	82
Apéndice C: Formato de Consentimiento Informado	84
Apéndice D: Formato de entrevista a empresas consolidadoras de Guayaquil.....	85
Apéndice E: Formato de entrevista a clientes, empresas consolidadoras Guayaquil.....	86
Apéndice F: Formato de Ficha de Observación	87

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Distribución de la Muestra</i>	35
Tabla 2 <i>Observación a empresas consolidadoras de Guayaquil, certificación BASC</i>	42
Tabla 3 <i>Observación de Variable Rendimiento Empresarial</i>	43
Tabla 4 <i>Entrevista 1. Administrador de Goldenlogistics S.A</i>	45
Tabla 5 <i>Entrevista 2. Administrador de Abbey S.A</i>	46
Tabla 6 <i>Entrevista 2. Administrador de Abbey S.A</i>	47
Tabla 7 <i>Entrevista 4. Administrador de Fastcargo S.A</i>	48
Tabla 8 <i>Entrevista 5. Administrador de Farletcargo S.A</i>	49
Tabla 9 <i>Entrevista 6. Administrador de Fscargo S.A</i>	50
Tabla 10 <i>Entrevista 7. Administrador de Universalcargo S.A</i>	51
Tabla 11 <i>Triangulación, Entrevista Empresas Consolidadoras, Certificación BASC</i>	52
Tabla 12 <i>Triangulación, Entrevista a Empresas Consolidadoras, Rendimiento Empresarial</i>	53
Tabla 13 <i>Entrevista 1. Cliente de la empresa Goldenlogistics S.A.</i>	54
Tabla 14 <i>Entrevista 2. Cliente de la empresa Abbey S.A.</i>	55
Tabla 15. <i>Entrevista 3. Cliente de la empresa Greenandes Ecuador S.A.</i>	56
Tabla 16 <i>Entrevista 4. Cliente de la empresa Fastcargo S.A.</i>	57
Tabla 17 <i>Entrevista 5. Cliente de la empresa Farletcargo S.A.</i>	58
Tabla 18. <i>Entrevista 6. Cliente de la empresa Fscargo S.A.</i>	59
Tabla 19 <i>Entrevista 7. Cliente de la empresa Universalcargo S.A.</i>	60

Tabla 20 <i>Triangulación Entrevista a clientes, Empresas Consolidadoras, Certificación BASC</i> ..	61
Tabla 21 <i>Triangulación Entrevista a clientes de Consolidadoras, Rendimiento Empresarial</i>	62
Tabla A1 <i>Lista N° 1 de empresas consolidadoras de Guayaquil</i>	75
Tabla A2 <i>Lista N° 2 de empresas consolidadoras de Guayaquil</i>	76
Tabla A3 <i>Lista N° 3 de empresas consolidadoras de Guayaquil</i>	77
Tabla A4 <i>Lista N° 4 de empresas consolidadoras de Guayaquil</i>	78
Tabla A5 <i>Lista N° 5 de empresas consolidadoras de Guayaquil</i>	79
Tabla A6 <i>Lista N° 6 de empresas consolidadoras de Guayaquil</i>	80
Tabla A7 <i>Lista N° 7 de empresas consolidadoras de Guayaquil</i>	81
Tabla B1 <i>Lista N° 1 de empresas consolidadoras de carga certificadas por BASC</i>	82
Tabla B2 <i>Lista N° 2 de empresas consolidadoras de carga certificadas por BASC</i>	83
Tabla F1. <i>Formato de Ficha de Observación, certificación BASC</i>	87
Tabla F2. <i>Formato de Ficha de Observación, variable Rendimiento Empresarial</i>	88

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura de la revisión literaria	15
<i>Figura 2.</i> Localización Geográfica	36

Capítulo I. Introducción

En el Ecuador, las exportaciones e importaciones de productos han sufrido una evolución considerable. Según el Banco Central del Ecuador (2019) “la Balanza Comercial del país posee un superávit de \$132.5 millones en el año 2019, \$396 millones más que en el 2018; lo cual representa una variación positiva del 1.1% en las exportaciones totales” (pp. 4-8). Los datos históricos referenciados demuestran que la demanda de servicios de carga que ofertan las empresas consolidadoras de la ciudad de Guayaquil se incrementa, debido a que dicho comportamiento se condiciona por la evolución del comercio internacional. Las operaciones logísticas en procesos de exportación e importación son trascendentales, motivo por el cual se precisa contar con un sistema de gestión de calidad para lograr una ventaja competitiva.

La ciudad de Guayaquil tiene el principal puerto marítimo para el desarrollo del comercio internacional. De acuerdo con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (2020) más del 75 % del comercio internacional se efectúa en el puerto marítimo de Guayaquil, lo cual implica la participación de productores, transportistas, estibadores y comerciantes que dinamizan la Balanza Comercial. Ante el crecimiento de empresas de logística o intermediación de carga, los agentes de exportación e importación identifican una gran oportunidad para reducir sus costos indirectos de producción en las operaciones de comercio exterior.

El rol que poseen las empresas consolidadoras de carga en el comercio internacional es preponderante. Según datos proporcionados por la Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador (2020) en el Ecuador existen 167 empresas de logística de carga autorizadas que forman parte del comercio internacional. Lo expresado denota la importancia que conlleva realizar mejores procedimientos organizativos y operativos que generen confianza en los clientes durante la oferta

de servicios de consolidación y desconsolidación de carga.

La obtención de una certificación internacional que garantice la oferta de servicios logísticos de carga estandarizados y efectivos permite crear una imagen institucional fuerte en las empresas consolidadoras de la ciudad de Guayaquil. Por tal razón el objetivo de la investigación consiste en analizar la influencia que posee la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad denominado Alianza Comercial Internacional para un Comercio Seguro o BASC (Business Alliance For Secure Commerce). Los entes reguladores a nivel nacional de las consolidadoras de carga son: SENAE y la Cámara de Comercio Internacional. Entre las principales funciones que poseen los entes de regulación se detalla el control del comercio exterior, condiciones de entrega del producto, distribución del costo y riesgo de operación.

La implementación del Sistema de Gestión y Control de Seguridad BASC ofrece a las empresas que funcionan como agentes de carga: el establecimiento de procesos estandarizados en el control de la mercadería; mayor confianza por parte de entidades gubernamentales, asociados de negocios y la captación de nuevos clientes. Sin embargo, a pesar de la importancia que representa una certificación internacional que garantice un mejor control y seguridad del comercio internacional, no todas las empresas consolidadoras de carga se encuentran certificadas. Según BASC (2020) en Guayaquil existen 39 empresas que poseen un certificación internacional BASC. Lo cual evidencia que existe un importante número de agentes de carga que no poseen dicha certificación.

Antecedentes del Problema

El lavado de activos, la financiación del terrorismo, contrabando, narcotráfico, corrupción y el soborno, son algunas de las actividades ilícitas con más frecuencia que afectan de manera adversa los intereses económicos, comerciales y sociales de las compañías y naciones alrededor del mundo; y son estas las que más preocupan a las entidades gubernamentales, sector empresarial, aduanas y organismos internacionales. De acuerdo con la SENAE (2017) durante el año 2017 el Plan de Lucha contra el Contrabando logró la aprehensión de 36 millones de dólares en mercancía de contrabando. La información referenciada denota la presencia de delitos o defraudación aduanera, por tal razón es importante la implementación de nuevas medidas de control en los agentes de carga y demás organismos que participan en el comercio internacional.

La presencia de delitos o inconvenientes en el comercio internacional del Ecuador es inminente, motivo por el cual, las empresas consolidadoras de carga deben tener una evolución constante en la oferta de sus servicios logísticos de transporte. Para afianzar lo descrito la SENAE (2019) emitió un informe del primer semestre del año 2019 donde se incautaron 1 200 unidades de celulares móviles. El escenario referido es una muestra del compromiso que tienen los agentes de carga aduanera en la lucha contra el contrabando, donde una certificación internacional para el control de riesgo y seguridad es importante.

En el desarrollo de actividades del comercio exterior las consolidadoras de carga cumplen un rol importante para la coordinación logística de las exportaciones/importaciones respectivamente, su principal objetivo es colaborar activamente en el proceso logístico del tráfico de mercancías entre Ecuador y el resto del mundo, la competencia a nivel país es bastante agresiva, por lo que las empresas deben diferenciarse brindando un servicio especializado.

Según Portilla (2017) en su investigación sobre las amenazas de contaminación para los contenedores de exportación (Depósito-Planta-Puerto), menciona que:

Durante la última década el volumen de incautaciones de droga en el país, se incrementó de 26.3 toneladas en el año 2007 a 105 en el 2016. Los cuales son datos que demuestran una problemática existente en el comercio internacional que sigue en aumento. Entre las principales consecuencias se encuentra la pérdida del beneficio que ofrecía el tratado del Ley de Preferencias Arancelarias Andinas y Erradicación de las Drogas (ATPDEA).

El estudio científico realizado por Herrera (2018) sobre “Desarrollo, Caracterización y Efectos del Narcotráfico en el Ecuador” expresa que:

El país es considerado como paso de vía para el narcotráfico, puesto que sus políticas de seguridad no son óptimas; es decir, las estrategias desarrolladas, cuerpos normativos y la labor de las instituciones, poseen limitaciones para controlar este tipo de delitos. Donde el modus operandi consiste en camuflar y transportar sustancias sujetas a fiscalización. (p. 3)

De acuerdo con la investigación realizada por Caraguay (2015) sobre el “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC en una Procesadora de Alimentos” menciona que los principales inconvenientes que se presentan en la cadena de suministro del comercio internacional según la actividad económica empresarial son: confusión de lotes sobre los productos, errores en los sellos de seguridad y tráfico de sustancias ilícitas. Lo expresado evidencia los problemas que deben enfrentar las empresas consolidadoras de carga para asegurar el comercio seguro.

Enunciado del Problema

Las empresas que ofertan servicios logísticos a compañías exportadoras e importadoras de productos, deben cumplir con ciertos requerimientos y certificaciones para el desarrollo de actividades logísticas como agentes de carga en el proceso de comercio exterior. Una de las certificaciones de mayor influencia es la certificación BASC, con valores de importancia similares a la norma International Organization for Standardization (ISO). Sin embargo, no todas las empresas consolidadoras de carga cuentan con procesos estandarizados de control y seguridad. En el Ecuador existen 167 agentes de carga, distribuidos en las ciudades de Guayaquil, Quito y Azuay (SENAE, 2020). Según reportes BASC (2020) sólo existen 62 empresas certificadas en el país. Los datos emitidos denotan que no todas las empresas consolidadoras de carga poseen certificaciones internacionales para el control y seguridad de riesgos como un valor agregado en sus servicios.

Es de mucha importancia generar conciencia y promover en aquellas empresas dedicadas a brindar servicios logísticos de consolidación de carga, la obtención de una acreditación y/o certificación que les permita ofrecer un servicio logístico integrado con ventajas considerables. La implementación de las normas BASC como un sistema de gestión para el control y seguridad de los procedimientos internos ayuda a la reducción de problemas logísticos, delitos o defraudación aduanera, sin embargo, es un contexto problemático difícil de erradicar. De acuerdo con el Ministerio de Gobierno (2015) la presencia del narcotráfico en el comercio internacional del Ecuador representa un problema constante, donde se trafica cocaína bajo la modalidad del camuflaje y gancho ciego.

Entre los inconvenientes de mayor relevancia que poseen las empresas exportadoras e importadoras del Ecuador en toda su cadena logística está el contrabando de sustancias ilícitas, debido a que los procedimientos empleados por las empresas consolidadoras de carga no precisan un control riguroso, lo cual es un escenario que deteriora la imagen corporativa de los agentes de servicios logísticos. De acuerdo al contexto descrito resulta vital la implementación de un Sistema de Gestión y Control de Seguridad BASC, con la intención de disminuir los riesgos de presencia de sucesos ilícitos de forma anticipada.

Para Véliz y Alcívar (2016) los principales problemas que enfrentan las empresas consolidadoras de carga en la ciudad de Guayaquil son: “inadecuada organización y coordinación de los embarques, atraso en la entrega de mercancía, disminución de la cartera de clientes e ineficaz seguridad en el proceso logístico” (p. 4). Ante los escenarios negativos que se presentan en el mercado empresarial, la implementación de un Sistema de Gestión y Control de Seguridad BASC supone la creación de una ventaja competitiva sobre aquellas empresas que no cuentan con una certificación BASC. La obtención de acreditaciones locales e internacionales, ayuda al rendimiento de las empresas de carga y permite la oferta de un servicio seguro a sus clientes; generan confianza y credibilidad.

En este artículo de investigación se plantea identificar las ventajas de adoptar procesos que se ajusten a las normas y estándares de gestión del riesgo y seguridad en la cadena de suministro en empresas que desarrollan actividades de cadena de logística en Guayaquil, específicamente en agencias de carga internacional. Estos estándares buscan minimizar el riesgo de actividades ilícitas como el contrabando, lavado de activos, narcotráfico, corrupción, soborno y financiación del terrorismo.

Propósito del Estudio

Se presenta la sistematización del propósito del estudio, misma que se encuentra compuesta por: una pregunta general y tres específicas. De donde se obtiene un objetivo general y tres específicos, los cuales establecen una guía clara para el desarrollo del proceso investigativo. Es importante considerar que en este punto se establece un hilo que conduce a la realización de cada una de las fases de la investigación.

Objetivos

Objetivo general.

Analizar la influencia de la aplicación y certificación del Sistema de Gestión y Control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad en la Guayaquil.

Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de conocimiento que poseen los administradores de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil respecto al Sistema de Gestión y Control BASC.
- Indicar la percepción de los clientes de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil, en relación al servicio que ofrecen.
- Realizar un análisis comparativo del rendimiento empresarial entre las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil que cuentan con la certificación BASC y las que aún no han sido certificadas.

Preguntas de Investigación

Pregunta general.

¿La aplicación y certificación del Sistema de Gestión y Control BASC influye en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil?

Preguntas específicas.

- ¿Qué nivel de conocimiento tienen los administradores de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?
- ¿Cuál es la percepción general que tienen los clientes de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil, en relación al servicio que ofrecen?
- ¿Existe diferencias de rendimiento entre las empresas que tienen la certificación BASC y las que no poseen dicho certificado?

Significancia del Estudio

La presente investigación es importante porque expone argumentos que son útiles para el desarrollo y crecimiento integral de las empresas consolidadoras de carga. En medio de un contexto en donde la competitividad está muy ligada a las estrategias administrativas aplicadas por las organizaciones, se necesita del aseguramiento de la calidad en el servicio. La certificación BASC es determinante para que las empresas puedan obtener un prestigio comercial en el mercado.

La implementación de un sistema de gestión y control en las empresas consolidadoras de carga, es responsabilidad de la función administrativa de estas organizaciones. Es decir, si los administradores soslayan la importancia que tiene la utilización de este tipo de sistemas para dar un salto de calidad, las organizaciones no obtendrán un crecimiento continuo, en lugar de aquello, estarán propensas a perder competitividad, lo que en el mediano y largo plazo le pueda significar la desaparición del mercado.

Pérez (2015) menciona que “la gestión por procesos se constituye una herramienta versátil para toda organización, cuando las empresas tienen un enfoque de mejora continua en cada uno de sus procesos, poseen mayor probabilidad de obtener un mejor desarrollo empresarial” (p.1). Lo citado, afianza lo manifestado, respecto a la importancia del rol que cumplen los administradores y gerentes de las empresas consolidadoras de carga, pues son los encargados de implementar planes estratégicos, tales como sistemas de gestión para mejorar la calidad del servicio. En este estudio se realiza énfasis en la necesidad de que las organizaciones alcancen los más altos estándares de calidad, en donde las actividades de cada uno de sus procesos sean realizadas con eficacia y eficiencia.

Naturaleza del Estudio

La naturaleza del estudio se encuentra determinada por el diseño de la investigación, mismo que se encuentra estructurado de la siguiente forma: el enfoque es cualitativo puesto que la intención es realizar observaciones, inducciones y deducciones de las variables de investigación en base a un paradigma naturista o hermenéutico de tipo constructivista. Es preciso mencionar que la variable “rendimiento” por lo general es asociada con investigaciones cuantitativas; sin embargo, para el presente estudio, será analizada desde un punto de vista

cualitativo. Es decir, no se incluirá análisis de cifras ni cálculos de razones financieras, por lo que el procedimiento es determinar el rendimiento a través de la identificación de la percepción que poseen los clientes de las empresas consolidadoras de carga y aspectos importantes descritos en una ficha de observación.

El alcance de la investigación es descriptivo – correlacional; se inicia describiendo el contexto investigativo y las observaciones realizadas para después establecer la influencia de la variable independiente en la dependiente. El método empleado en la investigación es el inductivo, en donde a partir de la información proveniente de fuentes primarias y secundarias, se realizan análisis particulares que luego son generalizados en el contexto investigativo. Las técnicas empleadas son observación y entrevista, la primera porque ayuda a obtener una perspectiva general del fenómeno estudiado a través de la percepción de la realidad respecto al tema de investigación, la segunda porque por medio de esta se obtiene información clave y sustancial que contribuye a la consolidación efectiva de los argumentos que se presentan en este estudio. Los instrumentos para la recolección de la información son una ficha de observación y cuestionario de preguntas semiestructuradas, en donde se establece una guía para conseguir los datos pertinentes de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Definición de Términos

Certificación

Son documentos que aseguran la autenticidad de los productos o servicios de las organizaciones. Es decir, las certificaciones permiten validar a las empresas la calidad de mercancías con el propósito de garantizar su origen y el cumplimiento de lineamientos durante los procesos de normalización nacional e internacional. (Lacalle, 2018, p. 175)

Trazabilidad

Son procesos preestablecidos utilizados para conocer el canal de distribución, ubicación e historial de un producto o lote de mercancías a lo largo de una determinada cadena de suministro. Es por ello, que la trazabilidad es el seguimiento de o los productos desde sus orígenes hasta su final, lo cual termina con el consumo. (Flores, 2019, p. 27)

Normas

Se define como aquellas acciones que se deben realizar según lo establezca una organización o sociedad autorizada. Es decir, las normas son el conjunto de reglas que ayudan a regular comportamientos para de esa forma mantener un orden equilibrado en el accionar de los individuos. (Rodilla, 2018, p. 34)

Control de calidad

Es aquel sistema que permite que las especificaciones de determinados productos o servicios satisfagan las necesidades del consumidor. Pues el control de calidad consiste en ejecutar diversas funciones o técnicas operacionales que logren sustentar la calidad de productos y a la vez maximizar su utilidad con el consumidor. (González, 2016, p. 35)

BASC

El BASC (Business Alliance for Secure Commerce) significa Coalición Empresarial Anticontrabando, es un programa creado como alternativa para responder ante amenazas a las que el comercio de productos se enfrenta. BASC tiene como objetivo generar seguridad en sus clientes y las autoridades de control con el propósito de facilitar un

comercio internacional seguro. Además, el programa busca promover y apoyar el cumplimiento de requisitos de seguridad en la cadena logística, de tal manera que se gestione el riesgo desde el punto de origen hasta el final. (Santamaria, Jordán y Jordán, 2016)

Sistema de gestión

Un sistema de gestión se refiere al conjunto de elementos relacionados entre sí de forma ordenada que permite contribuir a la administración de procesos que tiene una empresa. Es decir, ayuda a gestionar de mejor manera la compañía en cuanto a áreas y procesos, permitiendo lograr óptimos resultados a través de decisiones basadas en datos reales. Un sistema implica una multiplicidad de personas, procesos, tecnologías y materiales que en combinación desempeñan una función importante que contribuye al logro de un objetivo específico. (Huayamave, 2018)

Operador logístico

Un operador logístico es una compañía encargada de diseñar uno o varios procesos de la cadena de suministro (transporte, almacenaje y distribución). Además, gestiona, organiza y verifica que todas las operaciones se realicen de manera adecuada por medio de infraestructuras físicas, tecnologías y sistema de información. El operador es quien asume toda responsabilidad por la mercancía. (Fontalvo, De la Hoz y Mendoza, 2019)

Consolidación

La consolidación se refiere a un servicio de transporte que se encarga de agrupar diferentes cargas sean éstas distintas o iguales y de varios contratantes dentro de un mismo contenedor para ser transportada como una unidad. La mercancía es responsabilidad de la empresa de servicio y debe ser entregada a los clientes según lo estipulado en el acuerdo. Además la carga puede ser transportada por vía aérea o marítima. (Delgado, 2016)

Limitaciones

Las principales limitaciones de este estudio se presentan por las dificultades de acceso a las fuentes primarias como consecuencia de las restricciones existentes a partir de la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19. A pesar de esto, se ha logrado obtener información relevante que ha contribuido de forma significativa al estudio. Otras limitaciones se encuentran relacionadas con los recursos disponibles; es decir, por falta de tiempo y dinero, no se realizó un estudio cuantitativo para explicar de manera más profunda el fenómeno que se estudia.

Delimitaciones

- **País:** Ecuador
- **Ciudad:** Guayaquil
- **Campo:** Comercio Exterior.

- **Área:** Seguridad, control y gestión en la transportación de mercancías. Este proyecto está enfocado en los procedimientos administrativos respecto a la certificación BASC que debe cumplir las empresas consolidadoras de carga internacional.
- **Universo:** Empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil y clientes que hacen uso de los servicios de las organizaciones que se dedican a la actividad mencionada.

Resumen

El capítulo 1 comienza con la introducción, la cual ofrece una descripción general sobre lo que contiene la investigación. También cuenta con información bibliográfica sobre los antecedentes del problema, que representan la suficiencia de información sobre las variables de análisis planteadas. Además, engloba el desarrollo del enunciado del problema que expresa de forma concisa el escenario problemático por el cual se origina la presente investigación.

El desarrollo del capítulo 1 también implica la definición del propósito de investigación, el cual se basa en la realización de los objetivos con las preguntas científicas correspondientes a cada uno de ellos. De igual se manera se expone lo relevante y trascendental de la investigación, donde se establece la naturaleza del estudio, definición de importantes terminologías, limitaciones investigativas y delimitación de la situación problemática.

Capítulo 2: Revisión de la literatura

La investigación involucra información pertinente y relacionada con el tema de estudio. A continuación, se menciona el temario que se desarrolló en la revisión literaria:



Figura 1. Estructura de la revisión literaria

La figura representa el resumen general de los puntos analizados en la revisión teórica.

El contenido del capítulo ha sido seleccionado de manera minuciosa según el tema de estudio, este permitió desarrollar la investigación de forma efectiva debido a que se analizó aspectos generales sobre las variables planteadas, con el propósito de que los resultados detectados sean coherentes con la revisión documental. Los elementos mencionados ayudan a entender la base del problema y como estos pueden afectar el rendimiento de las empresas. Además, permite identificar las ventajas que una certificación BASC brinda a las empresas consolidadoras de carga registradas en la ciudad de Guayaquil.

Marco Teórico

BASC

BASC es un programa que se encuentra conformado por una extensa alianza empresarial, la cual se encarga de promover que el intercambio comercial entre naciones sea seguro. Para ello, BASC cuenta con la cooperación de distintos organismos y gobiernos internacionales que permiten el fortalecimiento de los procesos comerciales para que sean ágiles y seguros. Según la Alianza Empresarial para un Comercio Seguro (2019) “la misión del BASC es lograr mediante la implementación y aplicación de sistemas de gestión en las cadenas de suministros, la consolidación de una cultura de seguridad en el comercio internacional” (párr.1).

BASC en la actualidad se encuentra presente en once países: Ecuador, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, Perú, Venezuela, Estados Unidos, República Dominicana, El Salvador y Panamá. Promueve estándares de seguridad que fortalecen los procesos comerciales entre naciones. La World Basc Organization (2020) afirma que BASC “es reconocida a nivel mundial, como un modelo de altos índices de eficiencia que tiene más de 3 500 empresas certificadas alrededor del mundo. Las cuales colaboran en conjunto para que el desarrollo de las cadenas de suministros sea seguro” (párr. 3).

La Alianza Empresarial de Comercio Seguro creada en el año 1996 por el estadounidense Cuza Fermín, era considerada como una alianza anticontrabando debido a que su filosofía era combatir robos o actos ilícitos del comercio internacional. La iniciativa BASC ejecutaba diversos procedimientos y mecanismos para evitar que las empresas fueran utilizadas por organismos ilegales para la transportación de mercancías de dudosa procedencia.

Beneficio del BASC

Los beneficios que ofrece el programa BASC son múltiples puesto que su objetivo es promover un comercio seguro entre naciones. Para López (2017) algunos de los beneficios del sistema son los siguientes:

La identidad corporativa de las empresas se resalta en toda la comunidad del comercio.

Las organizaciones reciben un apoyo o asesoría simultánea para que puedan cumplir con los requerimientos. Las empresas tienen la oportunidad de efectuar planes nuevos de negociación en el mercado internacional. Disminuye los riesgos y costos de los procedimientos que ejecutan las organizaciones durante del intercambio comercial.

Facilita contactos y representa a las organizaciones (cuando sea necesario) ante organismos o autoridades adscritas al comercio internacional con el propósito de garantizar procesos comerciales eficientes y seguros. Las organizaciones tienen acceso a capacitaciones y entrenamientos especializados en asuntos vinculados a la seguridad del comercio exterior.

BASC fortalece la seguridad de la cadena de suministro en el comercio internacional.

Por tal razón, las empresas que pueden acceder a los beneficios del sistema y participar desde el origen hasta el final de los procesos comerciales en el exterior son varias tales como: “las aerolíneas, los agentes aduaneros y de carga, los exportadores e importadores y los operarios portuarios y logísticos, las zonas francas, las organizaciones de manufactura, de vigilancia y de transportación” (Palma, 2015, p. 13).

BASC en Ecuador

El Ecuador a lo largo de los años, ha tenido que enfrentarse a exhaustivos combates con personas u organizaciones dedicadas al contrabando y transporte de sustancias psicotrópicas a otras naciones, los cuales afectan al ingreso y salidas de mercancías del país. Esto es debido a que, estas actividades ilícitas causan que los procedimientos vinculados al comercio internacional se tornen inseguros. Méndez y Yupa (2019) mencionan que “el Ecuador es un país con una geografía privilegiada para el contrabando y distribución de droga a otros países, lo que afecta de manera directa a su economía” (p. 8). Por tal motivo, para controlar esas acciones delincuenciales, en el año 1996 el país obtiene la certificación BASC con el propósito de mejorar los procedimientos del comercio exterior.

BASC Ecuador, se implementó por la iniciativa de empresas privadas vinculadas al comercio exterior, mismas que buscaron el respaldo necesario de diferentes organizaciones como la Cámara de Comercio, asociaciones, organismos gubernamentales y la Policía Nacional, para empezar sus operaciones en el país. De esa forma, “BASC a través de la implementación de procedimientos de control en embarques, desembarques y transporte de mercancías ha logrado que las transacciones internacionales sean más efectivas y seguras” (Laurido, 2018, p. 28).

Según Pinzón (2018) “El programa BASC desde que inició sus operaciones cuenta con más de 550 empresas certificadas en diferentes puntos del Ecuador para efectuar sus operaciones internacionales con mayor seguridad y confiabilidad” (p. 7). Además, es necesario mencionar que existen en el país cuatro capítulos BASC ubicados de formas estratégicas en Azuay, Guayaquil, Pichincha y Umiña que permitan cumplir con los objetivos del sistema BASC de forma eficiente y fomentar una cultura de seguridad confiable en las transacciones comerciales.

Requisitos para la afiliación del BASC

Según BASC (2020) los requisitos para acceder a la afiliación BASC se encuentra dividida en personas naturales y jurídicas, las cuales tienen que cumplir con múltiples documentaciones, a continuación se detallan algunas de ellas.

Personas naturales.

- Realizar una solicitud BASC dirigida al presidente del capítulo que desea suscribirse e indicar sus motivos de afiliación.
- Presentar perfil profesional.
- Cumplir con los reglamentos, normas y políticas del sistema BASC mediante una carta compromiso.
- Presentar fotocopias del Ruc, cedula de ciudadanía, certificado de votación y la constitución de la organización. Para extranjeros presentar pasaporte y su respectiva copia.
- Croquis y fotografías sobre la ubicación de la empresa. Además, logotipo en formato Portable Network Graphics (PNG).
- Declaraciones juramentadas y notariadas del representante y socios (si existen) sobre procesos judiciales que la empresa pudiese presentar.
- Presentar declaraciones del impuesto a la renta del año anterior, certificados bancarios y tres referencias comerciales.

Personas jurídicas.

- Efectuar una solicitud de afiliación dirigida al presidente del capítulo a suscribir que expliquen las razones de afiliarse.
- Presentar perfil profesional.
- Presentar fotocopias de la cedula de ciudadanía, certificado de votación, la constitución de la organización, nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el registro mercantil. Para extranjeros presentar pasaporte y su respectiva copia.
- Demostrar mediante carta compromiso el cumplimiento de los reglamentos, normas y políticas del sistema BASC.
- Presentar nómina de acciones debidamente registrada en la Superintendencia de Compañías.
- Fotocopias de matrículas, permisos y licencia de operaciones emitidas por los diferentes organismos de control que resguardan el correcto funcionamiento de la organización.
- Presentar declaraciones juramentadas y notariadas del representante y socios sobre procesos judiciales que la empresa pudiese enfrentar como lavado de activos y sustancias psicotrópicas.
- Proporcionar folletos de los servicios que la empresa oferta, declaraciones del impuesto a la renta del año anterior, certificados bancarios y tres referencias comerciales.

Proceso para la certificación del BASC

Para la certificación el solicitante debe realizar algunos procedimientos, los cuales tienen una duración de nueve meses a un año debido al control riguroso que debe tener cada paso previo a la certificación BASC. A continuación se mencionan los siguientes pasos según Palma (2015):

Afiliación. Es uno de los primeros pasos para la certificación de BASC donde se envía los requisitos de la empresa y espera la aceptación del directorio.

Auditoría de Pre-certificación. Esta se realiza en un lapso de 3 meses después de la afiliación, en este paso el solicitante debe haber asistido al Programa Capacitación Inductiva (PCI) denominado “Formación de Auditores Internos y Guías para la Elaboración del Manual. La auditoría tiene el propósito de verificar la conformidad de los Sistemas de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) del afiliado con las normas y estándares de BASC.

Auditoría de Certificación. Se efectúa luego de la auditoría de pre-certificación dentro de un periodo no mayor a un año. Este paso tiene como objetivo verificar la creación del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad, los requerimientos en comparación a procesos, áreas, implementación y mantenimiento del SGCS. Si la auditoría no presenta inconformidades, el auditor podrá solicitar al Comité de Certificación la acreditación de la empresa, caso contrario se ejecutará una auditoría complementaria (campo o documental).

Auditoría de Re-certificación. Esta se ejecuta con el propósito de corroborar la conformidad del SGCS de la empresa certificada con la norma y estándares BASC, la auditoría se realiza una vez al año a partir de la fecha de certificación.

Auditoría de Control. Se desarrolla durante la vigencia del certificado con el fin de verificar de manera inesperada el mantenimiento y cumplimiento del SGCS de la empresa certificada con la norma y estándares BASC.

Auditoría Complementaria. Se efectúa sobre elementos que hayan presentado no conformidades durante la auditoría de certificación, re-certificación o control, la cual tiene una duración de 30 días, que pueden ser prorrogables hasta treinta días adicionales según lo solicite el titular.

Norma BASC en las empresas

El BASC es una entidad que busca generar una cultura de seguridad dentro de la cadena de suministro implementando sistemas de gestión. La norma BASC pretende garantizar el éxito empresarial, minimizando las amenazas que pueda presentar la empresa en su forma de operar. El modo en que opera la norma se basa en cuatro actividades que son: planear, hacer, verificar y actuar, lo cual ayuda a las empresas a mejorar su modelo organizacional, evaluando las fallas en sus procedimientos. (BASC, 2017)

La norma permite a las entidades mejorar la seguridad de la cadena de suministro, especialmente en las empresas donde normalmente existen posibilidades de presentar inconvenientes. Por tal razón, dentro de la cadena de suministro “se consideran diferentes normas ISO que acompañan a la norma BASC como ISO 28000, ISO 31000 e ISO 2230, las

cuales ayudan a obtener un mejor control y calidad en los procesos” (BASC, 2017, p. 6). Las empresas para acogerse a las normas BASC deben crear una filosofía organizacional (misión, visión y objetivos), generar una política de seguridad; elaborar manuales específicos; establecer procedimientos por cada área de la empresa; realizar reuniones gerenciales periódicamente; tener un equipo auditor capacitado por BASC; efectuar auditorías internas; disponer de un presupuesto; establecer indicadores de gestión; y realizar simulacros de riesgos.

Consolidación de carga

La consolidación de carga “se refiere a la modalidad de transporte de carga combinada de un mismo cargador, que maneja cantidades pequeñas de mercancías para llenar una unidad de carga completa” (Solórzano, 2015, p. 3). Los consolidadores de carga también denominados operadores logísticos son empresas inscritas en la Aduana que actúan como auxiliar de la administración aduanera y se encargan de una o varias fases de la cadena logística, como el abastecimiento, transporte, despacho aduanero, almacenamiento, distribución y control mediante la organización y gestión de las diferentes operaciones.

Los agentes de carga son empresas privadas que ofrecen el servicio de transporte por vía marítima, aérea y terrestre, su principal ventaja es consolidar la carga o mercancía de diferentes consignatarios en un mismo contenedor. Los operadores de carga se dedican a contratar a su nombre los servicios de transporte internacional de mercancías que ellos mismos agrupan, la cual será destinada a uno o varios consignatarios. Según López, Moreno y Vidal (2018) “Las empresas de carga dentro de la cadena logística son protagonistas importantes en el proceso de distribución, porque facilitan el intercambio comercial de los usuarios manejando la carga desde el punto de salida hasta el de entrega” (p. 141).

Los consolidadores de carga se encargan de reunir toda la mercadería en una unidad de transporte, donde la carga de varios exportadores o importadores es dirigida a uno o más destinatarios que siguen un mismo recorrido y será entregada según el acuerdo de los clientes contratantes del servicio. Estas operaciones permiten abaratar los precios, aprovechar el uso de los recursos logísticos y minimizar los costos del traslado de mercancías. (Valles, 2020)

Empresas consolidadoras de carga

Las organizaciones consolidadoras son consideradas en el comercio como agentes de carga internacional. Según Impoex (2020) las empresas de comercio y logística exterior “se encargan del traslado de mercancías a otros países mediante la prestación de servicios de transporte por vía marítima, aérea o terrestre con la finalidad de cubrir las necesidades de determinado segmento de la población” (párr. 1). Es así que las consolidadoras de carga son una pieza fundamental en el intercambio de productos entre países, puesto que su función principal es lograr que las mercancías se transporten de un lugar a otro con efectividad; es decir, sin alterar su composición.

Las consolidadoras de carga tienen que enfrentarse a extensos flujos comerciales de distintos países. Además, estas organizaciones deben cumplir con todos los requerimientos que el mercado internacional y nacional impone cuando existen encargos de productos entre países. “La consolidadoras de carga fortalece el flujo comercial entre naciones y aportan de manera sustancial al desarrollo socioeconómico de los países” (Veliz, 2019, p. 3). Por tal razón, estas empresas permiten que los pequeños, medianos y grandes exportadores e importadores puedan efectuar las transportaciones de sus productos de manera más confiable y segura.

Logística internacional

La logística en el mundo empresarial tiene dos sentidos, el primero se refiere al flujo de los recursos que una empresa requiere para el desarrollo de sus actividades, mientras que el segundo, al conjunto de operaciones relacionadas con el envío de productos a los consumidores o usuarios. Según González (2016) “la logística se encarga de administrar las mercancías y la información relacionada a las mismas, desde los proveedores hasta los clientes, garantizando la entrega de la mercancía en cantidades estipuladas y tiempos acordados” (p. 84). Por tal razón, la logística juega un papel fundamental en el manejo de las operaciones y comercio de las empresas, porque es la forma de organizar cualquier actividad permitiendo lograr resultados óptimos durante el envío a su destino final.

La logística es parte de la cadena de suministros que planifica, organiza y controla el flujo efectivo y eficiente de las mercancías. Además, se encarga de la información relacionada a los bienes desde el punto de origen hasta el destino final, con el propósito de satisfacer al cliente. La logística es fundamental en la competitividad de las empresas, debido a que de esta depende el desarrollo de actividades o entrega de mercancías en tiempos acordados. En la actualidad las empresas que se dedican a la cadena logística de transportación de carga enfrentan un reto importante en el comercio exterior, el cual consiste en verificar que en el desarrollo de las exportaciones no exista el riesgo de contaminación por sustancias ilícitas debido a que los contenedores se han convertido en el medio perfecto para actos ilegales. (Pinheiro et al. 2017)

Comercio exterior

El comercio exterior “se refiere al conjunto de transacciones comerciales y financieras que se efectúan entre dos o más países, con el propósito de lograr un crecimiento y satisfacer las necesidades a través de la movilidad de los factores productivos” (Chosgo, 2016, p. 45). El comercio con el pasar de los años se ha convertido en sinónimo de cambio, debido a la naturaleza de las actividades comerciales en cada nación. Por ello siempre está relacionado con la producción y el tamaño de mercado.

El comercio exterior genera ventajas a cada país, como aprovechar los recursos, mejorar la económica, disminuir costos de producción, expandir la variedad de bienes y servicios, facilitar la negociación entre países e incrementar el empleo. Las empresas consolidadoras de carga son un pilar fundamental en el progreso del comercio exterior, debido al servicio de traslado que brindan como colaboración en el crecimiento de las importaciones y exportaciones de pequeñas, medianas y grandes empresas. La consolidación de carga permite al exportador realizar el envío de la mercancía por medio del puerto comercial, ahorrando dinero y tiempo, mientras que al importador ayuda a que su carga sea entregada en el menor tiempo posible. (Zuniga, 2015)

Rendimiento empresarial

El rendimiento puede ser definido como la proporción que surge de los recursos empleados para la obtención de un resultado o el beneficio que ofrece algo o alguien. Por lo tanto, el rendimiento empresarial es el beneficio económico que puede obtener una empresa. En el caso de las compañías de servicios logísticos las ventajas monetarias podrían ser influenciadas de manera positiva cuando son certificadas por BASC, debido a las ventajas que brinda a nivel

nacional e internacional. Por tal razón, “las empresas que participan en las operaciones internacionales deben emplear más recursos y medios para mejorar su rendimiento continuamente, de tal manera hacer frente a gastos adicionales y seguir siendo competitivas en el mercado” (Organización Mundial del Comercio, 2016, p. 75).

Actualmente, las compañías que ofertan servicios logísticos se han incrementado debido al constante desarrollo de Ecuador en el comercio exterior. “Las empresas consolidadoras facilitan el proceso de exportación, peso a ello, algunas de estas compañías poseen algunas desventajas en sus operaciones, debido a que no cuentan con la certificación del BASC” (Linado, Salazar, & Martillo, 2015, p. 2). Dicha situación influye de manera negativa en su rendimiento, por tal razón, este tipo de empresas deben acogerse a BASC para obtener ventajas competitivas que le permitan competir con otras compañías.

Resumen

El estudio sobre la influencia de la aplicación y certificación del Sistema de Gestión y Control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil está conformado por una investigación bibliográfica. La cual posee temas como el BASC, sus beneficios, requisitos para la afiliación, proceso para la certificación, consolidación de carga, empresas consolidadoras de carga, rendimiento empresarial y demás posturas teóricas relacionadas al tema. La revisión bibliográfica es de gran apoyo en el desarrollo de la investigación, debido a que aporta con información pertinente establecida por diferentes autores, la cual establece los beneficios o ventajas que tendrían las empresas consolidadoras al ser certificadas por BASC. La investigación documental efectuada es suficiente para conocer las posibles causas del rendimiento de algunas empresas consolidadoras de carga en Guayaquil.

Conclusión

La revisión bibliográfica permite concluir que la certificación BASC es de gran apoyo para las empresas dedicadas a los servicios logísticos por las diferentes ventajas que brinda en el desarrollo de las actividades comerciales. Las consolidadoras de carga no suelen tener un alto rendimiento, lo cual repercute de manera negativa porque no pueden competir de manera segura y directa con las compañías certificadas. Las empresas muchas veces no logran superar los pasos para la certificación, por ser un proceso largo y riguroso en cada uno de sus procedimientos. La consolidación de carga facilita el comercio exterior de exportadores e importadores, permitiendo reducir costo y tiempo en la entrega de las mercancías.

Capítulo 3: Método

Según Toala y Mendoza (2019) .“La metodología es el estudio de los métodos que se emplean para alcanzar los objetivos de una investigación, se trata de una reflexión crítica que estudia el surgimiento, desarrollo y validez de los métodos científicos utilizados” (p.60). En base a lo citado se demuestra la importancia que tienen los métodos, técnicas e instrumentos a utilizarse, en tal virtud, en este capítulo se presenta el detalle de cada uno de los puntos considerados en la metodología.

Se establece el diseño de la investigación, misma que está compuesta por el enfoque del estudio, los tipos de investigación aplicados y el alcance que posee. Además, en este punto se incluye la especificación de los métodos propiamente manifestados que han sido utilizados en la presente investigación, con sus respectivas técnicas e instrumentos para la recolección de información, lo cual ha permitido la consecución de los objetivos planteados en el estudio.

Posteriormente, se explica la pertinencia del diseño manifestado y se detalla la población y muestra utilizada en la investigación. Se pone en manifiesto el consentimiento informado para la obtención de información proporcionadas por las fuentes primarias, con el compromiso de confidencialidad para la no divulgación de datos confidenciales. También se detalla la localización geográfica donde el proyecto tiene mayor influencia y se explica de forma particular el proceso utilizado para la recolección de información. Además, se incluye el análisis de validez y confiabilidad, lo cual ayuda a afianzar los resultados obtenidos, para que estos puedan ser reproducidos en investigaciones futuras con temáticas similares, las cuales contribuyan a lograr un mayor conocimiento en esta área de estudio.

Diseño de la Investigación

Enfoque del estudio

Existen dos enfoques: cuantitativo y cualitativo, pero puede surgir un tercero, denominado mixto; el cuantitativo estudia realidades y hechos objetivos, mientras que el cualitativo se encarga del estudio de fenómenos de naturaleza subjetiva (Mata , 2019). El presente estudio posee un enfoque cualitativo, puesto que se analiza las variables de investigación en base a información que no incluye cifras ni datos numéricos. Es preciso y necesario mencionar que, por lo general, cuando se analiza la variable rendimiento, el investigador hace uso del enfoque cuantitativo, sin embargo, se realiza énfasis que en este estudio el rendimiento es analizado en base a aspectos subjetivos tales como: el logro de los objetivos en las empresas consolidadoras de carga y la percepción que tienen los clientes respecto al servicio que estas ofrecen. El paradigma empleado es Naturista –Constructivista.

Tipos

No experimental. Se considera no experimental porque el investigador no realizó ningún tipo de manipulación de las variables, se limitó a describir los hallazgos encontrados para determinar si existe o no influencia/correlación entre las premisas del tema de estudio.

Investigación transeccional. Se constituye en una investigación transeccional porque los datos son levantados en un periodo determinado, en este caso, corresponde al año 2020. Además, los instrumentos de investigación son aplicados por una sola vez; a partir de esta información recolectada se han construido los argumentos presentados en las conclusiones.

Alcance

El estudio tiene un alcance descriptivo – correlacional; descriptivo porque existen investigaciones previas con temáticas similares, lo que sirve de antecedentes para identificar hallazgos investigativos por anteriores estudios con el propósito de generar mayor conocimiento respecto al Sistema de Gestión y Control BASC. Además, se analiza la influencia que tiene sobre el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en ciudad de Guayaquil, por tanto, también se trata de una investigación correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “los estudios correlacionales tienen el objetivo de evaluar el grado de asociación entre dos o más variables; primero se mide las variables de forma individual, luego se analiza y establecen vinculaciones existentes” (p.93).

Métodos

Deductivo. Se utilizó este método porque se realizaron varias deducciones a partir del estudio de la realidad sobre el problema planteado. Durante el proceso investigativo se pudo contrastar la información proveniente de algunas fuentes de investigación y de esta forma se determinó la validez o no de las deducciones manifestadas. Con este método se hicieron generalizaciones para llegar al análisis particular de distintos aspectos investigativos.

Inductivo analítico. Con este método se realizó análisis detallados de las distintas particularidades encontradas durante la investigación, se obtuvo la información de cada una de las empresas analizadas, para luego efectuar conclusiones generalizadas. Básicamente este método se encarga de extraer las distintas partes de un todo a través de diferentes inducciones del investigador.

Técnicas

Observación. Permitió obtener una perspectiva general del fenómeno estudiado, a través del analizar aspectos tales como: número de empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil con certificación BASC, determinación de las organizaciones no certificadas y aquellas que se encuentran en procesos para ser certificadas.

Entrevista. A través de esta se obtuvo información relevante de las fuentes primarias, fue aplicada a dos segmentos de la población; el primero está compuesto por las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil, cuyos gerentes son los encargados de responder a las preguntas realizadas. El segundo segmento pertenece a los clientes que contratan a las empresas mencionadas, de quienes se recepto la percepción que tienen en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio prestado.

Pertinencia del Diseño

La presente investigación se encuentra fundamentada en los objetivos y las preguntas del estudio, que analiza la influencia de la aplicación y certificación del Sistema de Gestión y Control BASC en el rendimiento de empresas consolidadoras de la ciudad de Guayaquil. Las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios logísticos de carga deben cumplir con varios requerimientos para efectuar de forma eficiente los procesos del comercio exterior. Sin embargo, no todas cuentan con certificaciones internacionales o Sistemas de Gestión y Control BASC, las cuales son variables que permiten a estas organizaciones ofrecer a sus clientes riesgos mínimos en la trasportación de su mercancía de un país a otro.

El diseño de la presente investigación es pertinente porque cuenta con un enfoque cualitativo en donde se identifica el nivel de conocimientos de los administradores sobre la certificación BASC en las empresas consolidadoras. Además, de analizar la percepción que tienen los clientes sobre los servicios que ofrecen estas organizaciones. Para ello, se aplican instrumentos de investigación vinculados a aspectos cualitativos que permitan recolectar información de las variables planteadas.

Para efecto de estudio las técnicas de investigación utilizadas facilitan la recolección de información sobre las empresas consolidadoras de carga y la percepción de los clientes. Asimismo, la metodología investigativa aplicada contribuye a que los instrumentos de estudio cuenten con los parámetros cualitativos necesarios que permitan analizar a mayor profundidad el contexto de las variables sujetas a investigación.

Población y Muestra

La presente investigación tiene como misión evaluar la influencia que posee la certificación del Sistema de Gestión y Control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en ciudad de Guayaquil. Por tal razón se considera en el análisis a todas las empresas consolidadoras de carga aprobadas por la Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador y sus respectivos clientes. La población contemplada se encuentra constituida por 250 empresas que participan en el comercio internacional.

La población se distribuye en 125 empresas consolidadoras de carga, 34 certificadas, 87 no certificadas y 4 en procesos; además de, 125 agentes del comercio exterior que adquieren los servicios logísticos de carga. El universo poblacional considerado tiene como propósito obtener la mayor cantidad de información sobre las variables de investigación. (Véase en el Apéndice A).

Es importante resaltar que del total de empresas consolidadoras seleccionadas en la población, sólo el 27% poseen la certificación BASC. Por lo tanto, existe un número importante de instituciones en logísticas de carga autorizadas por la SENA que no tienen un sistema de gestión en control y seguridad que permita generar mayor confianza o calidad en la oferta de los servicios logísticos aduaneros.

En la definición de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico a conveniencia, con el objetivo de dividir a la población en segmentos y determinar las principales características en la muestra de investigación. El muestreo por conveniencia es considerado en el presente estudio, debido a que se pretende identificar hallazgos investigativos de una población particular, la cual presenta facilidades de manejo para el investigador. En el procedimiento para determinar la muestra se incluyen todas las empresas consolidadoras de cargas, independiente si poseen o no una certificación BASC y sus clientes respectivos.

La consideración de los clientes acreedores de los servicios operacionales en logísticas de carga, se basa en la obtención de mayores argumentos explicativos sobre las variables objeto de análisis. Al ser un muestreo a conveniencia se establece como unidades de observación 7 empresas y un cliente por cada una de ellas, para recabar información relevante que consolide una explicación científica con mayor profundidad. A continuación se detalla la distribución de la muestra:

Tabla 1

Distribución de la Muestra

Empresas consolidadoras de carga	Muestra
Certificadas	3
No certificadas	3
En proceso	1
Clientes	
Exportadores	4
Importadores	3
Total	14

Nota. Se presenta en detalle la distribución de la muestra.

La forma en qué se ha distribuido la muestra de investigación es por segmentos (empresas certificadas, no certificadas y en proceso), tiene como propósito detallar las características que poseen los sujetos de observación con respecto a la influencia que genera la certificación BASC en el rendimiento empresarial de los agentes de carga en la ciudad de Guayaquil.

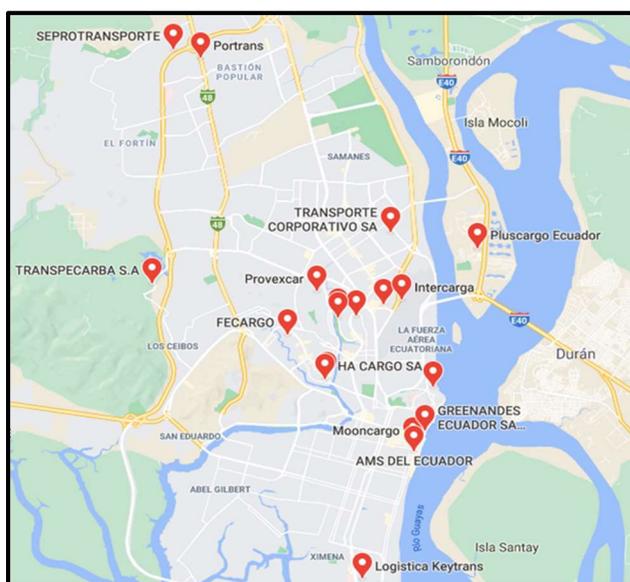
Consentimiento Informado

Para la recolección de información sobre las variables objeto de estudio se procedió a realizar consentimientos informados a los sujetos de observación que forman parte de esta investigación, explicando los motivos y argumentos necesarios del porqué de la realización del presente estudio. El consentimiento informado es un documento que garantiza la libre y voluntaria participación de los protagonistas en una investigación, para que estos puedan proporcionar al investigador información relevante de la situación, fenómeno o variables que se estudian. Además, mediante el consentimiento, se respalda que la respuesta otorgada por los sujetos sea utilizada única y exclusivamente con fines académicos (Véase en apéndice C).

Confidencialidad

El desarrollo de la investigación contiene componentes éticos, que se basan en el compromiso de confidencialidad sobre la información que proporcionan los protagonistas del estudio investigativo. Todos los datos obtenidos poseen la previa aceptación de los sujetos de observación en utilizar dicha información para fines académicos. La socialización de cómo se utilizarán los datos informativos facilita no transgredir cualquier principio de confidencialidad entre el investigador y las unidades de análisis.

Localización Geográfica



*Figura 2. Localización Geográfica
Tomado de (Google Maps, 2020)*

El lugar de mayor influencia de la investigación es el Eje Norte – Sur que inicia desde la Avenida Francisco Orellana y culmina en el Puerto Marítimo de la ciudad de Guayaquil. El sector establecido es la locación donde existe mayor concentración de empresas consolidadoras de carga, lo cual permite la obtención de suficientes datos que sustentan el presente artículo científico de alto impacto.

Instrumentación

Los instrumentos de investigación empleados son: guía de entrevista (Véase en Apéndice D y E) y ficha de observación (Véase en apéndice F). La instrumentación utilizada permitió la consolidación de datos transcendentales sobre las variables planteadas en el estudio cualitativo. Además facilitaron la identificación de principales hallazgos investigativos sobre la influencia del sistema de gestión y control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga. Las herramientas de investigación empleadas son compatibles con el análisis cualitativo, porque expresan componentes importantes sobre la situación empresarial de los agentes de carga en el comercio internacional de la ciudad de Guayaquil.

Recolección y Análisis de Datos

Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de investigación entrevista y observación directa, los cuales poseen ítems de evaluación orientados a identificar la posible influencia del sistema de gestión y control BASC en el rendimiento empresarial de las empresas consolidadoras de carga. En el proceso para la obtención de información se utilizaron instrumentos cualitativos como el cuestionario y ficha de observación.

El procesador de texto Office “Word” es la herramienta informática utilizada para el análisis de datos, el cual permite el ordenamiento de la información obtenida en el proceso investigativo para una mejor comprensión y presentación de los resultados. Además, se empleó una triangulación de datos para determinar las principales similitudes o diferencias en las respuestas proporcionadas por las unidades de investigación; es decir, facilitó la interpretación de los datos obtenidos que contribuyeron a la identificación de principales hallazgos en el estudio.

Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad en una investigación cualitativa son factores de estudio constante, debido a que siempre se han identificado situaciones problemáticas para demostrar que tan válido y confiable son los instrumentos investigativos. Para estudios cualitativos hay diferentes formas de evaluar la validez y confiabilidad, sin embargo, es el propio investigador quien debe emplear métodos y estrategias adecuadas para determinar los niveles de confianza sobre los instrumentos aplicados.

Para Plaza, Uriguen y Bejarano (2017) “la validez de un instrumento se evidencia cuando mide de forma precisa lo que pretende el investigador, lo cual consiste en que los resultados demuestren una perspectiva más amplia y completa del fenómeno de estudio” (p. 345). La confiabilidad de la instrumentación consiste en que la información obtenida de los sujetos de observación sea consistente, similar y congruente. Además el nivel de confiabilidad se puede medir cuando los resultados son similares en diferentes tiempos, por tal razón, en muchas ocasiones se utilizan instrumentos de investigaciones parecidos por dos factores, porque ya es una instrumentación validada y se espera obtener datos similares, a este procedimiento se le denomina confiabilidad externa.

En las investigaciones cualitativas es el investigador quien proporciona argumentos para demostrar el nivel de confiabilidad y validez de los datos a través de los métodos y técnicas utilizadas, debido a que si se identifican argumentos sólidos que expliquen la realidad estudiada, se puede considerar como confiables los instrumentos seleccionados. Según Plaza, Uriguen y Bejarano (2017), existen tres opciones para evaluar el nivel de confiabilidad de los instrumentos: “la triangulación de datos, teorías o métodos y las grabaciones de audio y video” (p. 346).

Resumen

La metodología de investigación utilizada en el presente estudio sobre la influencia de la aplicación y certificación del Sistemas de Gestión y Control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en ciudad de Guayaquil se encuentra constituida por un enfoque cualitativo. Puesto que se analizan factores subjetivos como percepción, niveles de conocimientos y consecución de objetivos, los cuales se interpretan mediante herramientas descriptivas. Los tipos de investigación empleados son: no experimental y transaccional, puesto que se describen los hallazgos del tema planteado dentro de un determinado periodo de tiempo. La pertinencia del diseño investigativo es oportuna porque tiene el respaldo necesario de fuentes de información primarias y secundarias que responden a las preguntas de estudio. El cálculo de la muestra estuvo determinado por medio de un muestreo no probabilístico. Las técnicas implementadas son la observación y entrevista, que mediante la ejecución de los instrumentos investigativos como ficha de observación y guía de entrevista se obtuvo la información correspondiente que respalde la fiabilidad de la metodología empleada en el desarrollo del presente estudio.

Capítulo 4: Resultados

Los resultados se constituyen en uno de los aspectos más importantes del proceso investigativo. A continuación se presentan los hallazgos más relevantes estudio investigativo, el cual está estructurado de la siguiente manera:

Primero, se presenta los resultados de la observación realizada a las empresas consolidadoras de carga en ciudad de Guayaquil, esta técnica aplicada ha servido para el cumplimiento del objetivo tres, puesto que en esta se puede realizar una comparación de aspectos intangibles y subjetivos respecto al rendimiento de las organizaciones con certificación BASC y aquellas que aún no han sido certificadas.

Posteriormente, se realiza un análisis detallado de las entrevistas efectuadas, tanto a los gerentes de las empresas consolidadoras y de sus respectivos clientes. Con la aplicación de esta técnica investigativa se logró el cumplimiento de los dos primeros objetivos del estudio. Es necesario manifestar que, para lograr una mejor comprensión, validez y confiabilidad de los datos presentados, se procedió a realizar una triangulación en donde se resumen las respuestas de todos los entrevistados, para luego efectuar un análisis e interpretación del investigador de acuerdo al contexto que se presenta.

Finalmente, se incluye la discusión de resultados, que consiste en la comparación de los resultados de este estudio con los realizados por anteriores investigadores con una temática similar, para detectar las coincidencias en los hallazgos y los aspectos en los cuales se difiere, con el propósito de generar nuevo conocimiento que contribuya con la investigación científica en la construcción de nuevas posturas respecto a la temática de estudio.

Perfil del informante

El perfil de los informantes a quienes se les ha aplicado las entrevistas se encuentra detallado de la siguiente forma.

- La entrevista realizada para recolectar información de las empresas consolidadoras de la ciudad de Guayaquil ha sido respondida por los gerentes de cada una de ellas, de estos, tres corresponden a empresas que ya están certificadas, tres dirigen organizaciones que aún no han obtenido la certificación BASC y un gerente actualmente se encuentra en proceso de obtener la certificación para la empresa que preside.
- Las respuestas de la entrevista diseñada para los clientes de las empresas consolidadoras, han sido brindadas de forma oportuna por los gerentes de las mismas. Por cada agente de carga seleccionada para el estudio se eligió una empresa cliente.

Se ha considerado a los gerentes porque al tratarse de un sistema de gestión y control, son los encargados de la planificación e implementación del mismo. En tal virtud, son los que más se encuentran empoderados para brindar la información pertinente, la cual contribuya de manera significativa a la investigación.

Resultados de los Criterios Estudiados

Resultados de la observación a empresas consolidadoras de Guayaquil

Tabla 2

Observación a empresas consolidadoras de Guayaquil, certificación BASC

Variable	Estatus			
	Indicadores	Certificadas	En proceso	No certificadas
Certificación BASC	Número de empresas consolidadoras de carga radicadas en Guayaquil.	Treinta y cuatro	Cuatro	Ochenta y siete
	Número de empresas radicadas en Guayaquil utilizadas en la observación.	Tres	Una	Tres
	Control de trazabilidad en las operaciones.	Riguroso	Moderado	Leve
	Auditorías externas para la identificación del cumplimiento de los estándares de calidad.	Constantes	Esporádica	No existe

Nota. Se presenta la información de la observación realizada a la consolidadoras de carga. Variable certificación BASC

Tabla 3

Observación de Variable Rendimiento Empresarial

Variable	Estatus			
	Indicadores	Certificadas	En proceso	No certificadas
Rendimiento Empresarial	Equipamiento y maquinaria	Poseen un óptimo equipamiento, sus maquinarias están actualizadas.	Se encuentra en un proceso de equipamiento para mejorar el servicio.	Cumplen con los estándares básicos, sin embargo poseen algunas falencias para ser competitivas.
	Seguridad en la cadena de suministro	Excelente	Buena	Buena
	Antecedentes de sanciones por falta de revisión de sustancias ilícitas entre la mercadería.	Ninguna	Ninguna	Ninguna
	Filosofía empresarial	Misión, visión, objetivos y valores corporativos bien definidos.	Posee misión y visión pero no tiene bien definidos los objetivos y valores corporativos.	La mayoría carece de una filosofía empresarial bien definida.
	Tiempo de atención	El servicio es oportuno e inmediato.	Cumple con las expectativas de los clientes.	En ocasiones, la falta de organización en la logística impide brindar un oportuno servicio.

Nota. Se presenta la información de la observación realizada a las consolidadoras de carga. Variable rendimiento empresarial

Los resultados de la ficha de observación revelan que en la ciudad de Guayaquil existen ciento veinte y cinco empresas consolidadoras de carga, de las cuales treinta y cuatro poseen certificación BASC, mientras que cuatro de ellas están en proceso de adquirirla. Los ochenta y siete restantes sólo cuentan con una autorización de funcionamiento proporcionada por la Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador.

Aquellas empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y Control BASC, poseen procesos de trazabilidad rigurosos, escenario totalmente distinto con aquellos agentes de carga no certificados, lo cual evidencia las ventajas y el valor agregado que proporciona la certificación en la oferta de los servicios logísticos. Otro factor importante que influye en la competitividad de las empresas consolidadoras de carga es la realización de auditorías externas, puesto que aquellas que desarrollan un modelo de gestión con la aplicación de las normas BASC, tienen procesos de evaluación constantes, mientras que las empresas sin certificación no cuentan con auditorías externas.

La variable rendimiento empresarial evaluada por medio de la ficha de observación, denota que las empresas certificadas cuentan con mejores equipos de seguridad y maquinarias, con respecto a las empresas en proceso de certificación y aquellas que no poseen estándares internacionales en la oferta de sus servicios. Todos los beneficios que proporciona el Sistema de Gestión y Control BASC se resume en mayor confianza, seguridad y potencialización de la imagen empresarial, los cuales son factores importantes para mejorar el rendimiento empresarial. El análisis realizado no implica que las empresas sin certificación, no ofrezcan un excelente servicio, pero sí están más propensas a ser objeto de situaciones anómalas que afecten su competitividad.

Resultados de entrevista a empresas consolidadoras de Guayaquil

Tabla 4

Entrevista 1. Administrador de Goldenlogistics S.A

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?	Es interesante. Permite que la empresa estandarice sus procesos y fomente un comercio exterior más seguro.
	¿Qué le motivó a obtener la certificación BASC?	Los diferentes beneficios que otorga, los cuales ayudan a prevenir problemas o delitos del comercio internacional.
	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?	Los procesos de servicios logísticos y de carga, han generado a los consignatarios y organizaciones mayor confiabilidad y seguridad en las transacciones del comercio exterior.
Rendimiento Empresarial	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta	Claro que sí, ayuda a que los procesos de la cadena de suministros se agilicen para que la organización cumpla en tiempos oportunos con las funciones del comercio exterior.
	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?	Sí, una de las desventajas de implementar este sistema es que se requiere de inversión inicial alta, puesto que el costo de equipos tecnológicos utilizado para el correcto funcionamiento del programa son elevados.
	¿Al obtener la certificación BASC, mejoró la calidad del servicio?	Sí, se amplió y mejoró la calidad de los servicios, además la organización aumentó su competitividad en el mercado.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los administradores de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil

Tabla 5

Entrevista 2. Administrador de Abbey S.A

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?	El sistema permite a la empresa tomar medidas preventivas frente a los diferentes riesgos que pueden surgir en los procesos de la cadena logística, también incita a tener un mayor compromiso corporativo donde se logre una filosofía empresarial de seguridad, prevención y responsabilidad en cada uno de las áreas y procedimientos.
	¿Qué le motivó a obtener la certificación BASC?	Los principales motivos son: que en la trazabilidad de procesos se logra erradicar posibles contaminaciones y actos ilícitos dentro de los contenedores, el SGSC demanda mayor control en los procesos operativos brindando a los exportadores e importadores confianza y un servicio de calidad en la entrega de sus mercancías, además de mayores beneficios para la empresa.
	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?	Los procesos que han tenido mayor beneficio es el punto de llenado, donde se corrobora la seguridad del contenedor, de esa manera se evita contaminación de la mercancía y se verifica la calidad de la misma, además del paletizado porque se realiza las revisiones de seguridad y antinarcóticos.
Rendimiento Empresarial	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta	Sí, porque desde que se obtuvo la certificación han contratado más el servicio de transporte debido a que la empresa brinda confianza –seguridad ante los clientes y competencia, lo cual ha permitido incrementar los beneficios económicos.
	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?	Si, algunas desventajas son: ajustar cada proceso que poseen las empresas debido a que se tiene que adaptar a lo establecido por el sistema BASC, reducción de personal porque los procesos son automatizados y tiempo para estabilizar el SGSC.
	¿Al obtener la certificación BASC, mejoró la calidad del servicio?	Si, se ha mejorado la calidad del servicio porque con la certificación se afianzó la confianza de los exportadores al momento de contratar a la empresa, debido a que muchos clientes trabajan con productos congelados que requieren más cuidados en su traslado.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los administradores de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 6

Entrevista 3. Administrador de Greenandes Ecuador S.A

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?	Es un sistema administrativo que nos ayuda a controlar de manera adecuada el cumplimiento de los estándares de calidad que existen en este negocio.
	¿Qué le motivó a obtener la certificación BASC?	Había escuchado que a nivel internacional las empresas consolidadoras de carga estaban teniendo buenos resultados, así que cuando tuve la oportunidad no dude de obtener el certificado.
	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?	El proceso que más ha mejorado con la certificación es el de la trazabilidad, hemos mejorado considerablemente en este aspecto.
Rendimiento Empresarial	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta	Definitivamente sí, porque para obtener la certificación BASC, necesariamente se debe cumplir con determinados estándares de calidad, en consecuencia, el rendimiento a nivel general de la empresa aumenta.
	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?	En realidad, las ventajas son inmensamente superiores a las desventajas, pero si quiero encontrar una desventaja es que al personal de cuesta un poco adaptarse a las nuevas normas, por lo que lleva algún tiempo para que los colaboradores se sientan empoderados del sistema.
	¿Al obtener la certificación BASC, mejoró la calidad del servicio?	Sí, esto se evidenció en el aumento de clientes, porque al ver que nuestra empresa brindaba un servicio con todas las garantías del caso, fuimos recomendadas, esto incrementó la cuota de mercado.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los administradores de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil

Tabla 7

Entrevista 4. Administrador de Fastcargo S.A

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?	Es una certificación que permite acceder a nuevos mercados y monitorear los procesos de toda la cadena logística para que sean más seguras y confiables en el comercio exterior.
	¿Por qué no ha decidido obtener la certificación BASC?	Porque los procesos de implementación de la certificación a la organización son extensos y sobretodo dispendiosos.
	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?	La certificación contribuye en la mejora de los procesos de seguridad del traslado de mercancías, pues mitiga los actos delictivos y los casos de contaminación de productos.
Rendimiento Empresarial	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta	Por supuesto, porque a través de la estandarización de los procesos se fortalece la imagen corporativa, se mejora la productividad y competitividad.
	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?	Aunque la certificación BASC contribuye a la mejora de los procesos, por la estricta planificación de la misma, se destina más tiempo al embarque y desembarque de mercancías que en ocasiones genera retrasos a la entrega final del producto.
	¿Considera que si la empresa que dirige obtiene la certificación BASC, mejorará la calidad del servicio?	Claro que sí, porque existe un control más eficiente en la trazabilidad de la mercancía y se tiene la oportunidad de expandir servicios.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los administradores de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 8

Entrevista 5. Administrador de Farletcargo S.A

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?	Es un sistema que administra la seguridad y controla todas las actividades o procesos que realiza una empresa dedicada al servicio logístico, Además el SGSC puede ayudar a definir prioridades y riesgos que puedan existir en la empresa, como contaminación u actos ilegales.
	¿Por qué no ha decidido obtener la certificación BASC?	Porque obtener la certificación tiene una duración de un año y tiene diferentes procesos que hay que aprobar, caso de no lograrlo se tiene que seguir intentando, y de esa manera pasa mucho tiempo.
	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?	Los procesos más relevantes pueden ser en la seguridad del contenedor, que es donde se consolida la mercancía y en la revisión de seguridad y antidrogas.
Rendimiento Empresarial	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta	Sí, aumentaría el rendimiento porque la certificación afianzaría a la empresa ante los clientes y comercio en general por la seguridad y calidad que brindaría basada en los estándares del BASC.
	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?	Si, una de ellas sería el cambio o ajustes en todos los procesos para cumplir con la norma BASC, además de reducir personal ya que mediante el sistema se disminuyen tareas.
	¿Considera que si la empresa que dirige obtiene la certificación BASC, mejorará la calidad del servicio?	Sí, porque la mercancía transportada cumpliría con los estándares dispuestos por el BASC, lo cual permitirá entregar una mercancía en óptimas condiciones, además el SGSC ayudaría a llevar un control en cada proceso y de esa manera evitar algún tipo de contaminación en mercancías sensibles y actos ilícitos.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los administradores de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 9

Entrevista 6. Administrador de Fscargo S.A

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?	Que es una certificación internacional que promueve el comercio seguro y que invita a los agentes de carga a una mejora continua del modelo de gestión en la oferta de servicios logísticos.
	¿Por qué no ha decidido obtener la certificación BASC?	Porque supone una inversión económica considerable, además que Fscargo S.A es un agente de carga autorizado por la Secretaría Nacional de Aduanas, lo cual ha permitido desarrollar las operaciones logísticas sin la presencia de inconvenientes.
	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?	Los procesos que pueden estar sujetos a mejorar son las actividades administrativas, estratégicas y operativas, debido a que implica la adquisición de materiales de seguridad y el desarrollo de capacitaciones al talento humano.
Rendimiento Empresarial	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta	Sí, pero con respecto a la estandarización de procesos de administración, control y operacional, lo cual ayuda al cumplimiento de los objetivos internos, pero considero que no está ligado de forma directa con el rendimiento económico.
	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?	No es específicamente una desventaja, pero sí factores importantes de consideración, los cuales son el tiempo que se invierte para la certificación y el costo económico de la misma, dónde se efectúan capacitaciones al talento humano, activos y demás equipos técnicos.
	¿Considera que si la empresa que dirige obtiene la certificación BASC, mejorará la calidad del servicio?	Posiblemente, puede ser un atenuante importante que representaría un valor agregado o ventaja competitiva dentro del mercado empresarial y en las actividades concernientes, pero existen métodos o estrategias para ofrecer un servicio de calidad.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los administradores de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 10

Entrevista 7. Administrador de Universalcargo S.A

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?	Es un sistema útil para realizar transacciones más seguras en el comercio internacional además fortalece los procesos de consolidación de cargas o mercancías.
	¿Qué le motivó a obtener la certificación BASC?	La oportunidad de acceder a nuevos mercados y conseguir una cultura de estandarización de los procesos más óptima.
	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?	Los procesos que se mejoran son la consolidación y desconsolidación de carga, pues facilita a la empresa a promover un intercambio exterior más seguro y eficiente.
Rendimiento Empresarial	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta	Sí, pues se efectúan seguimientos constantes y minuciosos de la cadena de suministros, que ayudan a prevenir inconvenientes de trazabilidad y aumentan la productividad.
	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?	Una de las desventajas es cuando se efectúa las revisiones de carga en las Aduanas o puertos no existe una agilización de los procedimientos, además algunos estatutos de la certificación limitan parámetros de seguridad industrial.
	¿Considera que si la empresa que dirige obtiene la certificación BASC, mejorará la calidad del servicio?	La calidad de los servicios mejoraría, porque la certificación ayuda incrementar el seguimiento y control de cada uno de los procesos de la cadena de suministros de la empresa.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los administradores de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Triangulación de entrevista a empresas consolidadoras.

Tabla 11

Triangulación de Entrevista a Empresas Consolidadoras, categoría Certificación BASC

Cat./ Entrev.	Certificación BASC			Comparación	Análisis
	¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC? (1)	¿Qué le motivó a obtener la certificación BASC?/ ¿Por qué no ha decidido obtener la certificación BASC? (2)	¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC? (3)		
1	Es importante porque fomenta que el comercio exterior sea más seguro.	Los múltiples beneficios que principalmente se enfocan en prevenir problemas o el cometimiento de delitos.	Los de servicios logísticos y de carga.	<p>Pregunta 1. La mayoría de gerentes encuestados de las distintas empresas tomadas como muestra expresan que el sistema BASC fomenta la calidad del servicio a través de la seguridad.</p> <p>Pregunta 2. Las cuatro empresas entre certificadas y en proceso, indican que su principal motivación para obtener la certificación BASC es porque el sistema ofrece múltiples beneficios los cuales se han evidenciado en antecedentes internacionales. Sin embargo, las tres consolidadoras sin certificación concuerdan en que no lo hacen porque lleva mucho tiempo y además es costoso.</p> <p>Pregunta 3. Existen diversos procesos que los entrevistados manifiestan que obtienen u obtendrían mejoramiento con la implementación de la certificación BASC, cada gerente tiene un proceso distinto que considera que es mejorado con el sistema.</p>	<p>Pregunta 1. La totalidad de los encuestados conocen de que se trata el sistema de gestión y control BASC, cada uno tiene su opinión respecto al tema, esto demuestra que, de alguna forma, existe un empoderamiento por parte de los gerentes respecto a la certificación mencionada.</p> <p>Pregunta 2. Todos los entrevistados consideran que la certificación es muy buena, sin embargo, el principal factor que condiciona a aquellas empresas que aún no han sido certificadas, es el tiempo extenso y lo costoso del proceso. Esto lleva a reflexionar sobre la no suficiente importancia que algunas empresas le dan a esta certificación, pues más allá de que la organización invierta recursos y tiempo, debe hacerlo para mejorar sus estándares de calidad en el servicio.</p> <p>Pregunta 3. La diversidad de procesos que obtienen un mejoramiento al implementar el sistema BASC, evidencia que el sistema es efectivo y que contribuye de forma significativa al crecimiento empresarial de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad Guayaquil.</p>
2	El sistema permite tomar medidas preventivas frente a los distintos riesgos en la cadena logística.	Porque a través de este se puede erradicar contaminaciones y actos ilícitos que se producen en el comercio exterior.	El punto de llenado y el paletizado.		
3	Es un sistema que ayuda a incrementar la calidad del servicio.	Por los resultados que evidencian empresas internacionales que se dedican a la consolidación de carga.	El proceso de trazabilidad.		
4	Es un sistema que permite monitorear los acontecimientos en cada una de las etapas de la cadena logística.	Porque los procesos para certificación son extensos y dispendiosos.	El proceso de traslado de mercancías, porque se realiza una revisión exhaustivo, lo cual mejora la seguridad.		
5	Este sistema brinda seguridad y permite un control de calidad más eficaz.	Porque el obtener la certificación tarda más de un año y tiene un sinnúmero de requisitos.	El proceso de control y seguridad antidrogas.		
6	Es una certificación internacional que promueve el comercio seguro. Estandariza los procesos.	Porque se requiere de considerables recursos económicos para cumplir con los requisitos y equipos.	Los administrativos y operativos.		
7	Es un sistema que permite realizar transacciones comerciales internacionales de manera segura.	Porque brinda la oportunidad de acceso a nuevos mercados	Los procesos de consolidación y desconsolidación de cargas.		

Nota. Se presenta la triangulación de las entrevistas realizadas a las empresas consolidadoras de Guayaquil. Certificación BASC

Tabla 12

Triangulación de Entrevista a Empresas Consolidadoras, categoría Rendimiento Empresarial

Cat./ Entrev.	Rendimiento Empresarial			Comparación	Análisis
	¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta (4)	¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son? (5)	¿Al obtener la certificación BASC, mejoró la calidad del servicio? / ¿Considera que, si la empresa que dirige obtiene la certificación BASC, mejorará la calidad del servicio? (6)		
1	Si, los procesos en la cadena de suministros agilizan de forma considerable.	Si, y es que la inversión inicial para implementar el sistema es alta.	Sí, porque esta empresa aumento su competitividad en el mercado a raíz de obtener la certificación BASC.	<p>Pregunta 4. Más del 85 % de los entrevistados manifestaron que la certificación BASC si mejora el rendimiento empresarial, sin embargo, uno de los manifestó, que no necesariamente se tiene que atribuir un mejoramiento del rendimiento a la certificación BASC.</p> <p>Pregunta 5. Todas las respuestas tienen un factor común y es el tiempo, tanto para adaptarse a los nuevos procedimientos, así como en el tiempo de entrega del servicio porque tienen que cumplir con todos los protocolos que dispone el BASC.</p> <p>Pregunta 6. Los gerentes que ya han aplicado el sistema de control y gestión BASC manifiestan que si han obtenido un mejoramiento en el rendimiento. Mientras que los que aún no están certificados y el representante de la empresa en proceso de certificación, consideran que están conscientes en que si se obtendría un mejoramiento con la certificación mencionada.</p>	<p>Pregunta 4. Se puede mencionar que la certificación BASC mejora el rendimiento empresarial de las consolidadoras de carga de Guayaquil, pero no hay que soslayar el hecho de existe un criterio minoritario que expresa que no existe influencia o relación de la certificación el rendimiento de las organizaciones.</p> <p>Pregunta 5. El factor preponderante que se presenta como desventaja es el tiempo de adaptabilidad a este sistema. Lo cual es entendible porque todo proceso nuevo tiene sus complejidades para su aplicación, sin embargo, ese es el camino que les toca a seguir a las empresas que deciden el salto de calidad.</p> <p>Pregunta 6. Los resultados de la aplicación del sistema de gestión y control BASC son positivos, así lo demuestran los hallazgos encontrados en la experiencia de las empresas que ya han sido certificadas. Esto motiva a las demás empresas que aún no han decidido certificarse, a no escatimar esfuerzos e invertir tiempo y recursos económicos para mejorar su rendimiento.</p>
2	Sí, porque ha existido un incremento de clientes desde que se obtuvo la certificación.	Si, principalmente el tiempo de adaptabilidad al nuevo sistema y la reducción de personal.	Sí, porque los exportadores tienen mayor confianza en el servicio prestado.		
3	Sí, porque para obtener la certificación, primero la empresa debe cumplir con determinados estándares de calidad.	Las desventajas son mínimas, una de ellas es que al personal le cuesta adaptarse a las nuevas normas.	Sí, esto se evidencia con el incremento de la cuota de mercado.		
4	Por supuesto, porque la imagen empresarial es mejorada considerablemente.	El tiempo de entrega, es más extenso porque se tienen que cumplir con los protocolos pertinentes.	Sí, porque existiría un mejor control en la trazabilidad en cada una de las etapas de la cadena logística.		
5	Sí, porque cuando los clientes observan que la empresa está certificada, tienen más confianza.	Si, los cambios radicales que la empresa tiene que hacer en determinados procesos, para hacerlo se requiere bastante tiempo.	Sí, porque la empresa tendría que cumplir con todos los estándares de calidad, lo cual de forma inevitable la harían mejorar.		
6	Sí, mejora los procesos administrativos, pero considero que no está ligado con el rendimiento económico.	No desventaja, pero si factores a tomar en cuenta: tiempo y costo de implementación del sistema.	Sí, puede significar una ventaja competitiva para obtener una mayor cuenta de mercado.		
7	Sí, porque se realiza un seguimiento y control constante y eso aumenta el rendimiento.	El tiempo de espera en los puestos aduaneros es extenso, por las exhaustivas revisiones.	Sí, porque existiría un mejor control y seguimiento del proceso de consolidación.		

Nota. Se presenta la triangulación de las entrevistas realizadas a las empresas consolidadoras de Guayaquil, variable rendimiento empresarial

Resultados de entrevista a clientes de empresas consolidadoras de Guayaquil

Tabla 13

Entrevista 1. Cliente de la empresa Goldenlogistics S.A.

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	No en su totalidad, pero como toda certificación empresarial, aporta con beneficios para ofrecer un servicio de calidad y ayuda a potenciar la imagen corporativa de los proveedores de servicios logísticos de carga.
	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	Sí, porque conocer que el proveedor de servicios logísticos cuenta con certificaciones de control y seguridad en sus procedimientos, genera confianza, lo cual influye en la contratación del servicio.
	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?	Sí, porque además de que el servicio de logística de carga ayuda a reducir los costos de operaciones, la certificación BASC brinda mayor garantía y simplificación de trámites aduaneros.
Rendimiento Empresarial	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	Años de experiencia, consolidación de la marca, que posea autorización por la SENA, que cuente con normas ISO, BASC y HACCP
	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	No, pero sí se han presentado inconvenientes en la optimización de procesos para el transporte de la carga, que no siempre corresponden de forma exclusiva con el proveedor de los servicios de carga.
	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.	Regular, debido a que han existido inconvenientes en el cumplimiento de los horarios establecidos para el transporte de la carga, lo cual puede afectar los compromisos adquiridos con nuestros socios comerciales.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los clientes de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 14

Entrevista 2. Cliente de la empresa Abbey S.A.

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	Poco, se han recibido capacitaciones pero no existe un conocimiento profundo sobre el alcance que posee la certificación.
	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	Claro que sí, porque es una muestra de los estándares que posee la empresa consolidadora de carga en la oferta de los servicios. Sin embargo, existen empresas no certificadas con adecuada reputación empresarial.
	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?	No necesariamente, tal vez en temas de seguridad para que el contenedor no sea objeto de narcotráfico o cualquier otro delito, pero existen procesos aduaneros que dificultan el cumplimiento de la cadena logística.
Rendimiento Empresarial	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	Sus antecedentes, tiempo en el mercado y comentarios de referidos sobre el servicio ofertado.
	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	Sólo en temas de horarios o fechas previamente establecidas, dónde intervienen más agentes en las operaciones logísticas que dificultan el desarrollo normal de las actividades.
	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.	Buena, las operaciones logísticas de la carga no han sido contaminadas o utilizadas como medio de enganche o camuflaje para el tráfico de sustancias ilícitas.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los clientes de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 15.

Entrevista 3. Cliente de la empresa Greenandes Ecuador S.A.

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	No, no tengo mayores referencias sobre la certificación BASC y sus beneficios en las actividades logísticas aduaneras.
	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	Si la certificación BASC es un valor agregado que represente un factor diferenciador con el resto de las empresas consolidadoras, sí tendría una consideración mayor.
	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?	Desconozco, lo que sí podría resaltar es la presencia de procesos logísticos que imposibilitan el cumplimiento de las operaciones de carga de forma óptima.
Rendimiento Empresarial	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	Reconocimiento de sus operaciones en el ámbito comercial, que esté autorizada por la SENAE, años de experiencia y certificaciones de calidad.
	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	Sí, un contenedor ha sido utilizado como medio para el tráfico de equipos móviles sin justificar en la declaración aduanera y otros documentos de soporte.
	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.	Buena, a pesar de los inconvenientes suscitados, se considera aceptable la gestión de los operadores de carga.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los clientes de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 16

Entrevista 4. Cliente de la empresa Fastcargo S.A.

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	Sí, se tiene pleno conocimiento sobre la importancia que posee la certificación BASC para la promoción de un comercio internacional seguro.
	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	Sí, porque tener la certificación BASC implica que la empresa cuente con estándares internacionales y con procesos de mejora continua para la oferta de servicios de calidad.
	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?	Sí, brindaría mayor seguridad a la custodia de la carga y agilidad en las actividades operativas concernientes a la cadena de suministro del comercio internacional.
Rendimiento Empresarial	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	Certificaciones ISO y BASC, autorización aduanera e imagen empresarial.
	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	No, no hemos sido objeto de algún contratiempo mayor en la utilización de los servicios logísticos de carga.
	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.	Buena, no poseemos argumentos de peso para calificar de forma negativa los servicios ofrecidos por nuestros proveedores de operaciones logísticas de carga.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los clientes de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 17

Entrevista 5. Cliente de la empresa Farletcargo S.A.

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	Sí, la certificación ayuda a fomentar un comercio internacional seguro, a través de un control minucioso en los diferentes procesos de la cadena logística, con el propósito de que la mercancía no sea contaminada, garantizando la entrega de productos en buenas condiciones.
	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	Sí, porque incrementa la confianza de los clientes al ser una empresa consolidada en el comercio exterior, además de brindar seguridad y un servicio de calidad basado en los estándares que exige la certificación BASC.
	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?	Si mejoraría, debido a que cada proceso de la cadena logística será controlado, garantizando mayor seguridad en las operaciones (al momento de consolidar la mercancía o efectuar las revisiones anticontrabando), de esa manera se reducen daños a la carga, evitando penalizaciones a la empresa consolidadora.
Rendimiento Empresarial	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	Certificación BASC. Implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Consolidación de la marca en el comercio exterior.
	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	Sí, porque el traslado de la mercancía no ha llegado en el tiempo estipulado a su destino final, sin embargo, su entrega ha sido en óptimas condiciones.
	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.	Muy buena, pese a ello han surgido inconvenientes en la planeación y organización de los envíos de la mercancía.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los clientes de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 18.

Entrevista 6. Cliente de la empresa Fscargo S.A.

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	Sí, algo, el sistema permite identificar y minimizar posibles amenazas en los procesos de la empresa y en la cadena logística, como contaminación u actos ilícitos (contrabando).
	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	Sí, porque posee una cultura de seguridad, que se ve reflejada en cada proceso logístico, brinda mayor control y trazabilidad de la carga. También genera más credibilidad en el comercio internacional.
	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?	Sí, la certificación brinda ventajas. A los exportadores e importadores ofrece un servicio de calidad óptimo, porque la carga llega a su destino en buen estado. La certificación permite mayor control en los procesos, tanto en el llenado del contenedor y en las revisiones posteriores para verificar alguna anomalía.
Rendimiento Empresarial	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	Certificación BASC. Años de trayectoria con reconocimiento en el comercio internacional.
	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	Sí, en determinada ocasión la mercancía no llegó completa a su destino, lo cual denota que no poseía adecuados estándares de calidad.
	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.	Regular, porque las empresas de servicio logístico sin estándares de calidad suelen cometer errores en la planificación y organización, lo cual puede acarrear inconvenientes en las etapas de la cadena logística.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los clientes de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 19

Entrevista 7. Cliente de la empresa Universalcargo S.A.

Categoría	Indicadores	Resultados
Certificación BASC	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	La certificación sirve de guía para implementar procedimientos de control y seguridad dentro de la empresa, con el propósito de lograr que los procesos sean eficientes y seguros en el comercio. Además permite identificar posibles riesgos en las operaciones logísticas.
	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	Sí, porque brinda mayor confianza y credibilidad en las operaciones del comercio exterior, además de tener una mejor imagen y aceptabilidad por parte de los clientes.
	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?	Sí, la certificación permitiría el mejoramiento de los procesos en las operaciones logísticas.
Rendimiento Empresarial	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	La empresa debe tener certificación BASC y reconocimiento en el comercio internacional.
	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	No, los servicios logísticos contratados hasta la actualidad han entregado la mercancía sin inconvenientes.
	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.	Excelente, porque no han existido anomalías durante los procesos de la cadena logística.

Nota. Información obtenida de las entrevistas realizadas a los clientes de las empresas consolidadoras, ciudad Guayaquil.

Tabla 20

Triangulación de Entrevista a Empresas Consolidadoras, categoría Certificación BASC

Categ./ Entrev.	Certificación BASC			Comparación	Análisis
	¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?	¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?	¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?		
1	No en su totalidad, pero como toda certificación empresarial, aporta con beneficios para ofrecer un servicio de calidad y ayuda a potenciar la imagen corporativa.	Sí, porque conocer que el proveedor de servicios logísticos cuenta con certificaciones de control y seguridad en sus procedimientos, genera confianza, lo cual influye en la contratación del servicio.	Sí, porque además de que el servicio de logística de carga ayuda a reducir los costos de operaciones, la certificación BASC brinda mayor garantía y simplificación de trámites.	<p>Pregunta 1. Casi la totalidad de los clientes que requieren de los servicios de carga tienen conocimientos sobre la Certificación BASC, lo cual evidencia un patrón en las respuestas obtenidas.</p> <p>Pregunta 2. A pesar del relativo conocimiento que poseen los clientes sobre La certificación BASC, todos coinciden que la empresa consolidadora de carga que posee dicha certificación, cuenta con mayor preferencia al momento de contratar servicios de carga, en comparación de los agentes de carga que sólo poseen autorización de la SENAE.</p> <p>Pregunta 3. La mayoría de clientes exportadores e importadores de las empresas consolidadoras de carga consideran que la certificación BASC sí mejoran los procesos de la cadena logística en el comercio internacional, pero siempre se presentan inconvenientes difíciles de controlar.</p>	<p>Pregunta 1. Existe un conocimiento relativo sobre lo que significa la certificación BASC por parte de las empresas que hacen uso de los servicios que ofrecen los agentes de carga, lo cual influye a la creación de un escenario poco seguro en la custodia y transportación de productos a exportar e importar.</p> <p>Pregunta 2. Implementar un sistema de gestión de control y seguridad BASC potencia la imagen corporativa de las empresas consolidadoras de carga, porque poseen una ventaja competitiva y valor agregado en el sector empresarial donde se desempeñan.</p> <p>Pregunta 3. Existe gran aceptación en percibir la certificación BASC como un factor positivo para estandarizar procesos logísticos de carga, promoviendo un comercio seguro.</p>
2	Poco, se han recibido capacitaciones, pero no existe un conocimiento profundo sobre el alcance que posee la certificación.	Claro que sí, porque es una muestra de los estándares que posee la empresa consolidadora de carga en la oferta de los servicios, sin embargo, existen empresas no certificadas con adecuada reputación.	No necesariamente, sí en temas de seguridad para que el contenedor no sea objeto de delitos, pero existen procesos aduaneros que dificultan el cumplimiento de la cadena logística.		
3	No, no tengo mayores referencias sobre la certificación BASC y sus beneficios en las actividades logísticas aduaneras.	Si la certificación BASC es un valor agregado, un factor diferenciador con el resto de las empresas consolidadoras, sí tendría una consideración mayor.	Desconozco, lo que sí resalto es la presencia de procesos logísticos que imposibilitan el cumplimiento de las operaciones de carga de forma óptima.		
4	Sí, se tiene pleno conocimiento sobre la importancia que posee la certificación BASC para la promoción de un comercio internacional seguro.	Sí, porque tener la certificación BASC implica que la empresa cuente con estándares internacionales y con procesos de mejora continua para la oferta de servicios de calidad.	Sí, brindaría mayor seguridad a la custodia de la carga y agilidad en las actividades operativas concernientes a la cadena de suministro del comercio internacional.		
5	Sí, la certificación ayuda a fomentar un comercio seguro a través de un control minucioso de los procesos en la cadena logística, con el propósito de que la mercancía no sea contaminada.	Sí, porque incrementa la confianza de los clientes al ser una empresa consolidada en el comercio exterior, además de brindar seguridad y un servicio de calidad.	Si mejoraría, debido a que cada proceso de la cadena logística será controlado, garantizando mayor seguridad en las operaciones y se evitan daños a la carga.		
6	Sí, es un sistema que permite minimizar posibles amenazas en la cadena logística de comercio exterior, como contaminación u actos ilícitos.	Sí, porque posee una cultura de seguridad, la cual se ve reflejada en cada proceso logístico y brinda mayor control o trazabilidad de la carga.	Sí, la certificación brinda ventajas a la empresa de carga y clientes. A los exportadores e importadores ofrece un servicio de calidad, donde la carga llegue a su destino en buen estado.		
7	La certificación sirve de guía para implementar procedimientos de control y seguridad, que faciliten el comercio internacional. Además permite identificar posibles riesgos en las operaciones logísticas.	Sí, porque brinda mayor confianza y credibilidad, además de tener una mejor imagen y aceptabilidad.	Sí, la certificación permitiría el mejoramiento de los procesos, debido al control minucioso en las operaciones logísticas.		

Nota. Triangulación de la información de la entrevista realiza a los clientes de las empresas consolidadoras de Guayaquil, certificación BASC

Tabla 21

Triangulación de Entrevista a clientes de Empresas Consolidadoras, categoría Rendimiento Empresarial

Categ. / Entrev.	Rendimiento Empresarial			Comparación	Análisis
	¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?	¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?	¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.		
1	Años de experiencia, consolidación de la marca, autorización por la SENAE, normas ISO, BASC y HACCP.	No, pero sí se han presentado inconvenientes en la optimización de procesos para el transporte de la carga, que no siempre corresponden de forma exclusiva al proveedor de los servicios de carga.	Regular, debido a que han existido inconvenientes en el cumplimiento de los horarios establecidos para el transporte de la carga, lo cual puede afectar los compromisos adquiridos.	<p>Pregunta 4. La mayoría de clientes coinciden que los factores a considerar para contratar una empresa consolidadora son: imagen corporativa, certificaciones nacionales e internacionales y la experiencia de los agentes de carga.</p> <p>Pregunta 5. Las respuestas obtenidas poseen como factor común que casi nadie ha sido objeto de delito o defraudación aduanera en el transporte de cargas, pero sí de inconvenientes menores que influyen en el cumplimiento de fechas u horarios especificados en la cadena logística del comercio internacional.</p> <p>Pregunta 6. La percepción que poseen los clientes coincide que la valoración de los servicios percibidos en cuanto al transporte y almacenamiento de cargas es buena.</p>	<p>Pregunta 4. La reputación empresarial y las normas que emplean en el desarrollo de sus operaciones, son factores cruciales para la contratación en el mercado consumidor.</p> <p>Pregunta 5. A pesar de la importancia que posee la certificación BASC, siempre habrá sucesos en la cadena de suministros ajenos a la responsabilidad del consolidador de carga que impidan ofrecer un servicio de calidad.</p> <p>Pregunta 6. La percepción del mercado consumidor es buena, pero existen debilidades a mejorar que pueden ser logradas con la implementación de estándares internacionales en el desarrollo de los servicios de carga.</p>
2	Sus antecedentes, tiempo en el mercado y comentarios de referidos sobre el servicio ofertado.	Sólo en el cumplimiento de horarios o fechas previamente establecidas, dónde intervienen más agentes en las operaciones logísticas que dificultan el desarrollo normal de las actividades.	Buena, las operaciones logísticas de la carga no han sido contaminadas o utilizadas como medio de enganche o camuflaje para el tráfico de sustancias ilícitas.		
3	Reconocimiento de sus operaciones, que esté autorizada por la SENAE, años de experiencia y certificaciones de calidad.	Sí, un contenedor ha sido utilizado como medio para el tráfico de equipos móviles sin justificar en la declaración aduanera y otros documentos de soporte.	Buena, a pesar de los inconvenientes suscitados, se considera aceptable la gestión de los operadores de carga.		
4	Certificaciones ISO y BASC, autorización aduanera e imagen empresarial.	No, no hemos sido objeto de algún contratiempo mayor en la utilización de los servicios logísticos de carga.	Buena, no poseemos argumentos de peso para calificar de forma negativa los servicios ofrecidos por nuestros proveedores de operaciones logísticas.		
5	Certificación BASC, implementación del SGCS y consolidación de la marca en el comercio exterior.	Sí, porque el traslado de la mercancía no ha llegado en tiempo estipulado a su destino final, sin embargo, su entrega ha sido en óptimas condiciones.	Muy buena, pese a ello han surgido inconvenientes en la planeación y organización en los envíos de la mercancía.		
6	Certificación BASC y años de trayectoria con reconocimiento en el comercio internacional.	Sí, en determinada ocasión la mercancía no llegó completa a su destino, lo cual denota que no poseía adecuados estándares de calidad.	Regular, porque las empresas de servicio logístico sin estándares de calidad suelen cometer errores en la planificación y organización, lo cual puede acarrear inconvenientes en las etapas de la cadena logística.		
7	La empresa debe tener certificación BASC y reconocimiento en el comercio internacional.	No, los servicios logísticos contratados hasta la actualidad han entregado la mercancía sin inconvenientes.	Excelente, porque no han existido anomalías durante los procesos de la cadena logística.		

Nota. Triangulación de la información de la entrevista realiza a los clientes de las empresas consolidadoras de Guayaquil, rendimiento empresarial

Discusión

Un estudio realizado por Maizanche (2018) sobre la certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC en la Empresa Transcologistics Cia. Ltada de la ciudad de Guayaquil, obtuvo los siguientes resultados en cuanto al nivel de conocimiento que posee la gerencia respecto al SGSC:

El representante de la empresa tiene un conocimiento considerable sobre la funcionalidad del sistema BASC, manifestó que el SGSC permite realizar un mayor control en los procesos logísticos, con el propósito de evitar riesgos en el servicio de transporte, lo cual genera el comercio seguro de las mercancías, indicó que la implementación del sistema conlleva a realizar auditorías periódicas con el propósito de mantener y mejorar cada procedimiento de la cadena logística y las áreas de la consolidadora. Además, resaltó que el programa brinda confianza y credibilidad a los clientes, garantizando la seguridad de la carga durante el traslado de mercancía.

Al contrastar la información descrita con los resultados obtenidos en el presente estudio, se reafirma que el SGSC permite realizar acciones preventivas ante riesgos que puedan surgir en la cadena logística y mayor control en cada proceso operativo, lo cual brinda a los exportadores e importadores confianza y un servicio de calidad en la entrega de la mercancía. El sistema permite mejorar los procesos internos y logísticos de la empresa a través de las auditorías habituales que exige el BASC.

La investigación realizada por Véliz (2016) en la ciudad de Guayaquil sobre la percepción de la calidad del servicio que brindan las consolidadoras marítimas, obtuvo los siguientes resultados:

La gestión de los agentes de carga durante todo el servicio brindado es buena, debido a que no han existido inconvenientes graves que generen una imagen negativa de la empresa, además han mostrado una planificación y organización adecuada en cuanto al traslado de la mercancía en cada proceso de la cadena logística. Los resultados citados concuerdan en gran proporción con el presente estudio, debido a que los clientes de las consolidadoras respondieron que su gestión es buena porque cumplen con los estándares de calidad que establece el BASC, lo cual genera confianza para seguir contratando el servicio de transporte.

Según estudios realizados por Ponce y Suárez (2016) en la empresa Farletza S.A., sobre la implementación y certificación BASC. Se determinó que:

La aplicación de este sistema de gestión y control contribuye a mejorar los procesos internos y externos de la organización, lo cual generó un aumento significativo del rendimiento de la empresa en comparación de otras que no tenían la certificación.

Los resultados mencionados concuerdan en gran medida con los de la presente investigación, debido que el objetivo tres del estudio sobre la comparación del rendimiento empresarial entre empresas consolidadoras certificadas y las que no poseen certificación BASC capítulo Guayaquil puesto que se evidenció a través de los instrumentos de investigación que existe una amplia mejora en el rendimiento, productividad y competitividad de las organizaciones que poseen el sistema BASC.

Resumen

Los resultados obtenidos son la respuesta a la aplicación de dos técnicas de investigación: observación y encuesta, los principales hallazgos evidencian que la mayoría de gerentes de las empresas consolidadoras de carga de la ciudad de Guayaquil tienen conocimiento del sistema de gestión y control BASC, desde luego que unos se encuentran más empoderados que otros. Al observar las ventajas e influencia de la certificación en el rendimiento empresarial de las consolidadoras, se observa que las empresas certificadas tienen una ventaja competitiva, lo cual les permite posicionarse de mejor manera en el mercado, además de obtener prestigio y reconocimiento por cumplir con los estándares de calidad, de la regulación nacional, pero también internacional.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En cumplimiento con el primer objetivo específico se concluye que las empresas consolidadoras sí conocen sobre la certificación BASC. A pesar de los beneficios que genera al desarrollo organizacional y comercio internacional, no se considera un factor preponderante para mejorar la calidad del servicio en la logística de carga en aquellas empresas que no son certificadas. Entre las principales causas para no obtener la certificación son: el tiempo que conlleva las auditorías, costo y las dificultades para estandarizar ciertos procedimientos.

Los resultados de investigación revelan que la percepción de los exportadores e importadores con respecto al servicio percibido de las empresas consolidadoras de carga, es buena en un plano general. Pero no se puede soslayar los principales inconvenientes que se presentan en la cadena de suministro del comercio internacional, como el incumplimiento de horarios o fechas establecidas para la recepción o entrega de la carga y en los peores escenarios la incautación de contenedores por algún delito identificados por las autoridades aduaneras.

El análisis comparativo realizado entre las empresas con certificación BASC y las no certificadas, concluye que el equipamiento de seguridad y maquinarias de los agentes de carga certificados son óptimos, su servicio es oportuno, poseen constantes auditorías y filosofía empresarial definida, con manuales de procedimientos socializados, los cuales son factores que contribuyen al fortalecimiento de la imagen corporativa en el sector empresarial. Mientras que las empresas no certificadas pueden estar sujeta a la presencia de debilidades en las actividades operacionales, que afectan su competitividad y oferta de servicios logísticos inmediatos.

Recomendaciones

Se sugiera a las empresas no certificadas con el Sistema de Gestión y Control BASC destinar los esfuerzos necesarios para obtener la certificación, con el propósito de incrementar la competitividad empresarial y promover un comercio más seguro, sin inconvenientes o delitos aduaneros. Además, también es recomendable que los organismos que regulan el comercio internacional en el país, consideren las certificaciones internacionales en control y seguridad un requerimiento principal para ser autorizados como agentes de carga.

Se recomienda de manera particular a las empresas consolidadoras de carga que no poseen una certificación BASC, la implementación de procesos para la mejora continua en las actividades de las operaciones logísticas de carga, con el propósito de mejorar la percepción que poseen los clientes. También se sugiere que las autoridades aduaneras del país implementen acciones que fomenten el incremento en el número de empresas certificadas con el Sistema de Gestión y Control BASC.

Es recomendable que las empresas no certificadas incrementen su rendimiento empresarial a través de la implementación de estándares nacionales e internacionales que aporten con la oferta de servicios automatizados y de calidad. Potenciar la imagen corporativa con el implemento de equipos de seguridad adecuados y servicios logísticos oportunos e inmediatos. Además, se sugiere a las empresas con certificación BASC, mantener los estándares y constantes procesos de auditoría para obtener una mejora continua en el comercio internacional.

Contribuciones Teóricas y Prácticas

La presente investigación contribuye teóricamente en proporcionar conocimientos relevantes sobre la importancia de certificaciones en control y seguridad para un comercio internacional seguro. Además, se cita contenido bibliográfico actualizado que afianza la importancia que posee la certificación BASC en el desarrollo de las operaciones logísticas de carga. Los resultados de investigación demuestran que las empresas certificadas poseen procedimientos estandarizados que fomentan confianza y seguridad en los exportadores e importadores que hacen uso de los servicios de carga.

La contribución práctica que genera el desarrollo investigativo radica en los siguientes puntos: considerar la percepción del mercado consumidor sobre el rol que posee las certificaciones nacionales e internacionales en control y seguridad dentro del comercio internacional y que los organismos de regulación en las transacciones comerciales de exportación e importación consideren en sus procesos de evaluación, las normas o estándares que poseen las empresas consolidadoras de carga, con el propósito de incrementar el número de empresas certificadas con un Sistema de Gestión y Control BASC en el país.

Futuras Investigaciones

El presente estudio puede servir como aporte en futuras investigaciones, porque brinda datos importantes. Al ser esta investigación de naturaleza cualitativa, presenta perspectivas generales para que en el futuro se pueda realizar análisis más objetivos con datos cuantitativos que permitan medir la variable rendimiento y evidenciar datos que incluyan cifras e índices financieros logrando así un mejor análisis correlacional de las variables certificación BASC y rendimiento empresarial.

Referencias

- BASC. (10 de Agosto de 2017). *Norma Internacional BASC*. Obtenido de Siacomex:
<https://www.siacomex.com/wp-content/uploads/2019/04/1.12.-Norma-BASC-Version-5-de-2017.pdf>
- BASC. (16 de Diciembre de 2020). *Listado de Empresas Certificadas*. Obtenido de Business Alliance For Secure Commerce:
https://sibasc.wbasco.org/mod_consulta_pag_wbo/consulta_empresas_certificadast.php
- BASC. (21 de Diciembre de 2020). *Requisitos de afiliación Basc*. Obtenido de Basc Guayaquil:
<https://www.basc-guayaquil.org/afiliacion/#:~:text=Carta%20de%20compromiso%20del%20cumplimiento,de%20votaci%C3%B3n%20del%20Representante%20Legal.>
- BCE. (12 de Diciembre de 2019). *Evolución de la Balanza Comercial Enero-Octubre 2019*. Obtenido de Banco Central del Ecuador:
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/balanzaComercial/ebc201912.pdf>
- Business Alliance for Secure Commerce. (20 de Diciembre de 2019). *Quiénes Somos*. Obtenido de Business Alliance for Secure Commerce: <https://www.wbasco.org/es/pagina-institucional/quienes-somos>
- Caraguay, M. (2015). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC en una Procesadora de Alimentos. (*Tesis de Posgrado*). Escuela Superior Politecnica del Litoral, Guayaquil.
- Chosgo, A. (2016). El comercio internacional y los países desarrollados. *Ventana Científica Volumen 7, Número 11*, 44-49.
- Delgado, R. (2016). Reingeniería de procesos operativos y de servicios en la consolidadora de carga HA cargo S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016. (*Tesis de Grado*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

- Flores, R. (2019). *Desarrollo de un sistema de trazabilidad para mejorar la competitividad de las cooperativas camaroneras*. El Salvador: ITCA Editores.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, Ciencia y Libertad Volumen 14, Número 2*, 102-122.
- González, N. (2016). Nuevas cadenas de transporte de mercancías generadas por las infraestructuras logísticas de intercambio modal. *Transporte y Territorio Volumen , Número*, 81-108.
- González, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Google Maps. (23 de 12 de 2020). *empresas consolidadoras de carga en guayaquil*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/search/empresas+consolidadoras+de+carga+en+guayaquil/@-2.2012043,-80.009866,12z/data=!3m1!4b1>
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Interamericana Editores S.A.
- Herrera , K. (2018). Desarrollo, Caracterización y Efectos del Narcotráfico en el Ecuador. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa, III(1)*, 1-56.
- Huayamave, A. (2018). Incidencia y rendimiento de normalización en la calidad de Surtax S.A en base a la ISO 9001:2015. (*Tesis de Grado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Impoex. (21 de Diciembre de 2020). *Consolidadora de Carga*. Obtenido de Impoex: <http://www.impoex.ec/transporte-nacional-e-internacional/consolidadora-de-carga>
- Lacalle, G. (2018). *Operaciones administrativas de compraventa*. México: Editex.
- Laurido, G. (2018). Análisis del Control Interno en los Operadores Portuarios de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Posgrado*). UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Guayaquil.

- Linado, D., Salazar, V., & Martillo, O. (2015). Competitividad de empresas consolidadoras de carga aérea en Ecuador. *Eumednet*, 1-12.
- López, C., Moreno, D., & Vidal, J. (2018). Las agencias de transporte internacional de carga y los servicios en el comercio de Bogotá. *Ensayos de Economía. Volumen 28, Numero 53*, 141-164.
- López, L. (3 de Febrero de 2017). *Conozca más sobre la BASC y los Beneficios*. Obtenido de Servicios Aduaneros Integrales Cia Ltda.: <http://lopezmena.net/2017/02/03/que-es-la-basc-y-los-beneficios/#:~:text=Veh%C3%ADculo%20de%20acceso%20a%20las,trav%C3%A9s%20de%20los%20cap%C3%ADtulos%20BASC>.
- Maizanche, A. (2018). Manual de procesos de transporte interno en la Empresa Transcologistics Cia. Ltda, para la certificación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.
- Mata, L. D. (7 de Mayo de 2019). *El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio*. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Méndez, K., & Yupa, M. (2019). Estrategia para la implementación de Sistema Business Alliance For Secure Commerce BASC para la empresa Servirefertransport S.A. (*Tesis de Posgrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Ministerio de Gobierno. (5 de Agosto de 2015). *Antinarcóticos evitó el envío de media tonelada de droga en contenedores*. Obtenido de Ministerio de Gobierno: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/antinarcoticos-evito-el-envio-de-media-tonelada-de-droga-en-contenedores/>
- MTOP. (16 de Diciembre de 2020). *Guayaquil se ratifica como el principal puerto marítimo del Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Transporte y Obras Públicas: <https://www.obraspublicas.gob.ec/guayaquil-se-ratifica-como-el-principal-puerto-maritimo-del->

- Rodilla, M. (2018). *Teoría General de las Normas*. Barcelona: Marcial Pons.
- Santamaria, E., Jordán, D., & Jordán, J. (2016). Generación de ventaja competitiva a través del sistema de gestión BASC. *Ciencia UNEMI Volumen 9, Número 21*, 27-35.
- SENAE. (15 de Mayo de 2017). *20 instituciones del Estado presentaron el Plan de Lucha contra el Contrabando en Beneficio del Trabajo, la Producción y el Comercio*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/20-instituciones-del-estado-presentaron-el-plan-de-lucha-contra-el-contrabando-en-beneficio-del-trabajo-la-produccion-y-el-comercio/>
- SENAE. (24 de Mayo de 2019). *Golpe al Contrabando*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/BOLETIN-ADUANA-APREHENDE-250-MIL-EN-CELULARES.pdf>
- SENAE. (2020). *Empresas Consolidadoras del Ecuador*. Guayaquil: Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador.
- SENAE. (29 de Octubre de 2020). *Listado de empresas consolidadoras/ desconsolidadoras autorizadas*. Obtenido de Secretaría Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2020/10/LISTADO-EMPRESAS-CONSOLIDADORAS.pdf>
- SENAE. (20 de Octubre de 2020). *Listado de Empresas Consolidadoras/Desconsolidadoras Autorizadas*. Obtenido de Secretaría Nacional de Aduanas: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2020/10/LISTADO-EMPRESAS-CONSOLIDADORAS.pdf>
- Solózano, P. (15 de Marzo de 2015). Consolidación de carga. *Reglamento al Título de Facilitación Aduanera del Código de Producción*. Quito, Pichincha, Ecuador: Subsecretaría Nacional de la Administración Pública.
- Toala, G. M., & Mendoza, A. A. (2019). Importância do ensino da metodologia da pesquisa científica em ciencias administrativas. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 56-70.

Valles, D. (20 de Mayo de 2020). *Consolidadores de carga la opción perfecta para comenzar a exportar*. Obtenido de Diario del Exportador.:

<https://www.diariodelexportador.com/2017/05/consolidadores-de-carga-la-opcion.html>

Véliz , M., & Alcívar, B. (2016). Modelo de gestión para una consolidadora marítima en su proceso logístico, en la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Posgrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Veliz, K. (2019). Estudio de factibilidad para la implementación de una consolidadora de carga para productos no perecibles desde y hacia China. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Católica de Guayaquil, Guayaquil.

Véliz, M. (2016). Modelo de Gestión para una consolidadora Marítima en un proceso logístico, en la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Posgrado*). Universidad de Guayquil, Guayaquil.

World BASC Organization. (17 de Diciembre de 2020). *BASC EN EL MUNDO*. Obtenido de World BASC Organization:

<https://www.wbasco.org/sites/default/files/documentos/Folleto-BASC.pdf>

Zuniga, N. (25 de Octubre de 2015). *Consolidadorade carga internacional* . Obtenido de Comunidad de Comercio Exterior en Ecuador:

<http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/consolidadora-de-carga-internacional>

Apéndices

Apéndice A: Lista de empresas consolidadoras de Guayaquil

Tabla A1

Lista N° 1 de empresas consolidadoras de Guayaquil

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
1	Abbey S.A.	Guayaquil	Las Gaviotas y peatonal 5ta
2	Acgroup Worldwide Ecuador S.A	Guayaquil	Cdla. Kennedy Norte, Calle Flores Pérez y Calle Clotario Paz, Edificio Atlantis, Piso 5
3	Acl-Allcargo Logistic S.A.	Guayaquil	Víctor Manuel Rendón nro.440 (Baquerizo Moreno)
4	Air Mainland & Sea Cargo Service S.A. Amsecargo	Guayaquil	Sucre 222, Edif. San Lorenzo, Piso 54
5	Aktion Projects & Logistic S.A. Akprolog	Guayaquil	Los Ríos 609, Edif. Orellana Piso 2 , Piso 204
6	Allcargotransport S.A.	Guayaquil	Av. Adolfo Baquerizo Nazur y Av. Benjamín Carrión CC. Gran Albocentro 5 Edf. 48-MC.
7	Alltranscargocorp S.A	Guayaquil	Pichincha 334 Elizalde 2Do Piso El Comercio.
8	Anicam Cargo Ecuador S.A. Anicamcarg	Guayaquil	Los Ríos 810
9	Aq Line Freight Forwarding Aqline S.A.	Guayaquil	Lizardo García 103 9 De Octubre El Brillante.
10	Asia Round The World S.A. Asrowd	Guayaquil	Av. Francisco de Orellana 234, Edif. Blue Towers Of. 806, Piso 8.
11	Asia Shipping Ecuador S. A. Ase	Guayaquil	Edificio The Point, Piso 19 Oficina #1909 en Puerto Santana (Ciudad del Río Quito: Av. Rep. del Salvador N35-146 y Portugal Edf. Prisma Norte Piso 1 Ofc#13.
12	Atlas International Freight Forwarder S.A. Atlasinter	Guayaquil	Av. Juan Tanca Marengo 8, 9,10.
13	Blue Pacific Corporate Bluepacor S.A.	Guayaquil	Avenida Francisco Orellana, Edif. World Trade Center, Torre B , Piso 7
14	Bremax S.A	Guayaquil	Av. 10 De Agosto 103 Malecón Simón Bolívar Valra 8 Piso Centro.
15	Broom-Ecuador S.A	Guayaquil	Clotario Paz, Cdla Kennedy Norte calle flores Pérez y edificio Atlantis piso 6.
16	C&M International Freight Ecuador Vrem S.A.	Guayaquil	Calle 3er Pasaje 5 Ne 000, Edif. Emporium, Piso 10.
17	Cargo Logistics Solutions S.A. Cargologic	Guayaquil	Av. Rodrigo Chávez, Edif. Empresarial 1, Piso 12.

Adaptado de (SENAE, 2020)

Tabla A2

Lista N°2 de empresas consolidadoras de Guayaquil

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
18	Cargocorp Ecuador S.A	Guayaquil	Edificio BLUE TOWERS, Av. Francisco de Orellana 234.
19	Cargowshipping S.A.	Guayaquil	Cdla. Garzota 1 Villa 1-2 Piso 4.
20	Ceva Freight Management de Ecuador Cevalogistics-Ecuador Cia.Ltda.	Guayaquil	José Joaquín Orrantía 14ne, Edif. Agora21, Piso 2.
21	Comextseaport Sociedad Anónima	Guayaquil	García Avilés 408, Edif. Finec, Piso 806.
22	Compañía de Despachos y Asesorías Aduaneras Cal - Vima C.Ltda (Ecuador)	Guayaquil	Av. de las Américas, Edif. Tagsa Piso 05.
23	Consolidación Marítima Y Aérea Navicargoecu S.A	Guayaquil	Av. Juan Tanca Marengo - Av. Constitucio 100, Edif. Executive Center Of 611, Piso 6.
24	Consolidadora Calderon S.A. Consulcal	Guayaquil	Av. de las Américas, Edif. Tagsa Piso 3, Piso 6.
25	Consolidadora de Carga Internacional Compin S.A.	Guayaquil	Av. de Las Américas S/N
26	Consolidadora, Desconsolidadora S.A. Lidercarga	Guayaquil	General Robles (esq.) 101
27	Consolidadores Marítimos Ecuatorianos S.A. Conmarec	Guayaquil	Malecón Simón Bolívar 208, Piso 1.
28	Craft Ecuador Multimodal Craftecmul S.A.	Guayaquil	R. Chávez González Of 102, Edif. Pacific Plaza y Suite.
29	Ctk Logistic S.A.	Guayaquil	Puerto Santaana Piso 4, Edif. The Point Of 406.
30	Deltrans S.A.	Guayaquil	Vélez 1313, Piso 1.
31	Demeglio S.A	Guayaquil	Calle Sexta 106.
32	Dhl Express Ecuador S.A.	Guayaquil	Edificio Américas Planta Baja, Calle 12C No.
33	Durescarga S.A	Guayaquil	Av. Carlos Julio Arosemena Km 2,5, Edif. Albán Borja, Piso 127.
34	Ecu - Worldwide - (Ecuador) S.A.	Guayaquil	Av. Francisco de Orellana & Av. Miguel H. Alcívar.
35	Ecuamoving International Cargo S.A	Guayaquil	Víctor Emilio Estrada 114, Edif. Celebrity, Piso 309.
36	Ecuaprovex S.A.	Guayaquil	Joaquín Orrantía, Edif. Trade Building , Piso 301.
37	Expor And Impor Planet Eximplanet S.A	Guayaquil	Av. José Joaquín Orrantía 561, Edif. Trade Building, Piso 3.
38	Express Cargo Line del Ecuador Expressline S.A	Guayaquil	Carlos Endara Mz. 808 S 12, Edif. Of. 4, Piso 4.
39	Farletza S.A.	Guayaquil	Av. Miguel H. Alcívar 205, Edif. Torres del Norte a Guayaquil

Adaptado de (SENAE, 2020)

Tabla A3

Lista N° 3 de empresas consolidadoras de Guayaquil

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
40	Fastcargoecuador S.A	Guayaquil	Jiguas 1001 y Bálsamos, Urdesa.
41	farletcargo S.A.	Guayaquil	Av. de las Américas Edificio Terminal de Cargas del Ecuador, Piso 3, Ofic 1
42	Flowercargo S.A.	Guayaquil	Av. Joaquín Orrantía, Edif. Trade Building , Piso 313.
43	Fransa Cargo Fscargo S.A.	Guayaquil	Cdla. Kennedy Norte Mz. 103 Solar 13, Edif. San Andrés, 3er Piso, Oficina 1
44	Galaxi S.A.	Guayaquil	9 De Octubre Nro.1911 (Esmeraldas)
45	Global Shipping Line Consolidación Y Desconsolidacion De Carga Marítima, Aérea Globalshippingline S.A.	Guayaquil	Alborada 14 Ava Etapa Mz 3 V 41 V. 41.
46	Gloval-Shipping Ecuador Cia.Ltda	Guayaquil	Ave de las Américas Edificio Sky Building #510 Piso 9, Oficina 913
47	Goldenlogistics S.A.	Guayaquil	Av. Nueve De Octubre Nro.2009 (Los Ríos)
48	Greenandes Ecuador S.A.	Guayaquil	Junín 114 y Malecón Edif. Torres del Río
49	Gsline Logistic S.A.	Guayaquil	Malecón Simón Bolívar 2203 Gutiérrez Edificio Panorama Junto a la Ganga Bahía.
50	H.A. Cargo S.A	Guayaquil	Circunvalación Sur 108, Edif. Inmacar, Piso 5.
51	Hanzely S.A	Guayaquil	Víctor Emilio Estrada 722, Edif. Colombo, Piso 1.
52	Ian Taylor Ecuador Compañía Anónima	Guayaquil	Av. Francisco de Orellana, Edif. Centro Empresarial las Cámaras Piso 8, Piso 804.
53	Intermodaltrade Logistics S.A.	Guayaquil	Coop. 9 De Octubre 16 52
54	Inca Lines Del Ecuador Incalines S.A.	Guayaquil	Cdla. Kennedy Norte, Av. Miguel H. Alcívar Edif. Torres del Norte, Torre A Piso 7 Of. 708
55	International Shipping & Storage Cia. Ltda.	Guayaquil	Edificio City Office, 803-804, Piso:8, Av. Benjamín Carrión Mora S/N,
56	Intercarga Internacional de Carga S.A.	Guayaquil	Av. De Las Américas 912
57	Jap Transport Logistics Japtra S.A	Guayaquil	Guillermo Pareja 1 , Piso 301
58	Kab Logistic S.A.	Guayaquil	Avenida Benjamín Carrión Mora Dr. Emilio Romero
59	Krystal Logistics Kryslogic C. Ltda.	Guayaquil	Av. José Joaquín Orrantía, Edif. Trade Buildingp.2of.220

Adaptado de (SENAE, 2020)

Tabla A4

Lista N° 4 de empresas consolidadoras de Guayaquil

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
60	Latinoamérica Carga S.A. Cargalatino	Guayaquil	Edif Las Cámaras P4 Ofic 403
61	Latinternacional Cía. Ltda.	Guayaquil	Urdenor 1 Mz 134 Villa 14
62	Logiserline S. A	Guayaquil	Cdla. Profesor Aguirre Abad Manazan 1b solar 21
63	Logística Global S.A. Logisbal	Guayaquil	Numa Pompilio Llona 0 Edf The Point Piso 9 - Ofic 909
64	Logística Intercontinental del Ecuador Loinde S.A	Guayaquil	Chile 329, Edif. Bonds , Piso 203
65	Logistic Unlimited S.A. Logunsa	Guayaquil	Junín 114 y Malecón Edif. Torres del Río Piso 5 Ofic. # 1
66	Intermodaltrade Logistics S.A.	Guayaquil	Coop. 9 De Octubre 16 52
67	Inca Lines Del Ecuador Incalines S.A.	Guayaquil	Cdla. Kennedy Norte, Av. Miguel H. Alcívar Edif. Torres del Norte, Torre A Piso 7 Of. 708
68	International Shipping & Storage Cia. Ltda.	Guayaquil	Edificio City Office, 803-804, Piso:8, Av. Benjamín Carrión Mora S/N,
69	Intercarga Internacional de Carga S.A.	Guayaquil	Av. De Las Américas 912
70	Jap Transport Logistics Japtra S.A	Guayaquil	Guillermo Pareja 1 , Piso 301
71	Kab Logistic S.A.	Guayaquil	Avenida Benjamín Carrión Mora Dr. Emilio Romero
72	Krystal Logistics Kryslogic C. Ltda.	Guayaquil	Av. José Joaquín Orrantia, Edif. Trade Buildingp.2of.220
73	Latinoamérica Carga S.A. Cargalatino	Guayaquil	Edif Las Cámaras P4 Ofic 403
74	Latinternacional Cía. Ltda.	Guayaquil	Urdenor 1 Mz 134 Villa 14
75	Logiserline S. A	Guayaquil	Cdla. Profesor Aguirre Abad Manazan 1b solar 21
76	Logística Global S.A. Logisbal	Guayaquil	Numa Pompilio Llona 0 Edf The Point Piso 9 - Ofic 909
77	Logística Intercontinental del Ecuador Loinde S.A	Guayaquil	Chile 329, Edif. Bonds , Piso 203
78			
79	Macerlogistics S.A.	Guayaquil	Av. Francisco de Orellana 234, Edif. Bluetowers , Piso 909
80	Maritima Ecuatoriana Marsec S.A.	Guayaquil	Malecón Simón Bolívar 208 entre Juan Montalvo y Loja
81	Manlepor S.A.	Guayaquil	Ciudad Colón Solar 5 Manz 274 Edif. Empresarial 5

Adaptado de (SENAE, 2020)

Tabla A5

Lista N° 5 de empresas consolidadoras de Guayaquil

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
82	Marefreightsa S.A.	Guayaquil	Av. Miguel H. Alcívar 506, Edif. Torres del Norte a , Piso 5
83	Maritime Services Line del Ecuador MSL del Ecuador S.A.	Guayaquil	Av.Fco. de Orellana, Edif. World Trade Center , Piso 1107
84	Mater Cargo Logistics Matercargo S.A.	Guayaquil	Av. Benjamin Carrion 16, Edif. City Office , Piso 116
85	Mater Cargo Logistics Matercargo S.A.	Guayaquil	Av. Benjamin Carrion 16, Edif. City Office , Piso 116
86	Modaltrade S.A.	Guayaquil	Av. Carlos Julio Arosemena Km. 2.5, Edif. CC. Aventura Plaza Local 46 Piso 2 , Piso 3
87	Munditransport S.A.	Guayaquil	Edif Emporium 1801, Edif. Emporium
88	Navecuador S.A.	Guayaquil	Malecón 1401 e Illingworth Edif. Edificio Sudamérica, piso 5.
89	Oceanfreight Cargo Lines S.A.	Guayaquil	Cuarta Oeste 102 Av. Francisco Boloña
90	Optima Global Logistics S.A.	Guayaquil	Av. Joaquín Orrantía y Calle Dr. Leopoldo 1, Edif. Trade Building , Piso 713
91	Pacific Anchor Line S.A.	Guayaquil	Av. Juan Tanca Marengo 100, Edif. Executive Center , Piso 712
92	Pacific Ocean S.A. Pacifocsa	Guayaquil	Av. Benjamin Carrion 116, Edif. City Office , Piso 116
93	Pacificlink S.A.	Guayaquil	Ave. 9 de Octubre No. 100 y Malecón Simón Bolívar Edificio La Previsora, Piso 28 Of. 2805
94	Payd Cargo S.A. Paydsa	Guayaquil	Avda. Gómez Gaul Bodega 31, Piso 31
95	Pluscargo - Ecuador S.A.	Guayaquil	Vía Samborondón Km 1.5, Edif. del Portal Piso , Piso 104
96	Portlogistics S.A.	Guayaquil	Pedro Carbo 553, Edif. Ed. Plaza San Francisco , Piso 1
97	Provexcar Cía. Ltda.	Guayaquil	Córdova 810 y Víctor Manuel Rendón piso 11 of. 4
98	Rola Internacional S.A.	Guayaquil	Av. 25 de Julio Sol 21-22, Edif. Béjar , Piso 1
99	Saco Shipping S.A.	Guayaquil	Miguel H. Alcívar Nro. 506 Edificio Torres del Norte, Torre A, Planta baja Local # 7
100	Samisa Servicios Aéreos Y Marítimos Internacionales S.A.	Guayaquil	Av. Rodrigo Chávez Parque Empresarial Colón. Edif. Pacific Plaza Piso 1 oficina 10
101	Saximan.Logistic INC S.A.	Guayaquil	Av. Joaquín Orrantía Av. Juan Tanca Marengo Edif. Executive Center
102	Schryver del Ecuador S.A.	Guayaquil	Francisco de Miranda N47-10 y Brasil

Adaptado de (SENAE, 2020)

Tabla A6

Lista N° 6 de empresas consolidadoras de Guayaquil

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
103	Servicios de Carga Internacional S.A. Secarinsa	Guayaquil	Av. Francisco de Orellana, Edif. Blue-towers Oficina 707 , Piso 707
104	Siatilogistics S.A.	Guayaquil	La Garzota 15B y Guillermo Pareja Rolando
105	Soluciones de Carga Internacional Solucaí S.A.	Guayaquil	Av. Benjamín Carrión S/d, Edif. City Office Piso 7
106	SSL Consolidation Service S.A.	Guayaquil	Los Ríos 810 E Av. 9 de Octubre y Hurtado. Edif. Ferretería Absalón Guevara Of 305
107	Starcargo Cía. Ltda.	Guayaquil	Avenida Francisco de Orellana, Edif. Centro Empresarial las Cámaras , Piso 802
108	Surtax S.A.	Guayaquil	Av. Miguel H. Alcívar 106, Edif. Torres de Norte Of.506
109	Tecnocarga Expreso y Turismo Cía. Ltda.	Guayaquil	Av. José Santiago Castillo Solar 1-2, Edif. Kennedy Office Center , Piso 3
110	Tecnoshipping S.A.	Guayaquil	Calle 9 de Octubre 1911, Edif. Finansur, Piso 103
111	Tolepu S.A.	Guayaquil	Av. Juan Tanca Marengo y Av. Luis Orrantia
112	Transporte y Representaciones Internacionales Tradinter S.A.	Guayaquil	Av. Carlos Julio Arosemena 37, Edif. Classic Oficina 401 , Piso 4
113	Transportes y Servicios Vascones S.A. Transvas	Guayaquil	Ave. del Bombero Km. 6.5, Edif. Ceibos Center , Piso 203
114	Train Ecuador S.A.	Guayaquil	Los Ríos 810, Edif. Ferretería Absalón Guevara Of 305 , Piso 3
115	Transasia Pacific S.A.	Guayaquil	Av. Colon E4-105 y 9 de Octubre Edif. Solamar Ofic. 502
116	Transocean Logistics Corporation S.A.	Guayaquil	Gral. Córdova 810 Víctor Manuel Rendón Torre De La Merced Ofic 1
117	Transport Solutions TSTM S.A	Guayaquil	Av. Rodolfo Baquerizo Nazur E/ Benjamín Carrión y Demetrio Aguilera Malta (Alborada 8va Etapa Mz. 852) Edificio Albobanco Oficina 101 A
118	Transoceanica Cia. Ltda	Guayaquil	Malecón 1401 e Illingworth; Edificio Sud America
119	Uniline Transport System Cia. Ltda	Guayaquil	Av. Rodrigo Chávez González Piso 4, Edif. Corporativo II

Adaptado de (SENAE, 2020)

Tabla A7

Lista N° 7 de empresas consolidadoras de Guayaquil

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
120	Unimodal S.A.	Guayaquil	CC Albán Borja, Edificio La Línea. Piso 1- Of. 3
121	Vtcargo Logistics S.A.	Guayaquil	Avda. Rodrigo Chávez Solar 3a, Edif. Edif. Hermanos Páez Jorquera , Piso 401
122	VYO Cargo S.A.	Guayaquil	General Cordova 810 entre Junín y V. Manuel Rendón Torres de la Merced piso 16
123	Baltic Reefers Ecuador S.A.	Guayaquil	
124	Logística Intercontinental Del Ecuador Loinde S.A.	Guayaquil	
125	Universalcargo S.A.	Guayaquil	

Adaptado de (SENAE, 2020)

Apéndice B: Lista de empresas consolidadoras Guayaquil con certificación BASC

Tabla B1

Lista N° 1 de empresas consolidadoras de carga certificadas por BASC

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
1	Abbey S.A.	Guayaquil	Las Gaviotas y peatonal 5ta
2	Acgroup Worldwide Ecuador S.A	Guayaquil	Cdla. Kennedy Norte, Calle Flores Pérez y Calle Clotario Paz, Edificio Atlantis, Piso 5
3	Aktion Projects & Logistic S.A. Akprolog	Guayaquil	Los Ríos 609, Edif. Orellana Piso 2 , Piso 204
4	Alltranscargocorp S.A	Guayaquil	Pichincha 334 Elizalde 2Do Piso El Comercio.
5	Asia Shipping Ecuador S. A. Ase	Guayaquil	Edificio The Point, Piso 19 Oficina #1909 en Puerto Santana (Ciudad del Río Quito: Av. Rep. del Salvador N35-146 y Portugal Edf. Prisma Norte Piso 1 Ofc#13.
6	Bremax S.A	Guayaquil	Av. 10 De Agosto 103 Malecón Simón Bolívar Valra 8 Piso Centro.
7	Comextseaport Sociedad Anónima	Guayaquil	García Avilés 408, Edif. Finec, Piso 806.
8	Compañía de Despachos y Asesorías Aduaneras Cal - Vima C.Ltda (Ecuador)	Guayaquil	Av. de las Américas, Edif. Tagsa Piso 05.
9	Consolidadora Calderon S.A. Consulcal	Guayaquil	Av. de las Américas, Edif. Tagsa Piso 3, Piso 6.
10	Farletza S.A.	Guayaquil	Av. Miguel H. Alcívar 205, Edif. Torres del Norte a Guayaquil
11	Gloval-Shipping Ecuador Cia.Ltda	Guayaquil	Ave de las Américas Edificio Sky Building #510 Piso 9, Oficina 913
12	Goldenlogistics S.A.	Guayaquil	Av. Nueve De Octubre Nro.2009 (Los Ríos)
13	Greenandes Ecuador S.A.	Guayaquil	Junín 114 y Malecón Edif. Torres del Río
14	H.A. Cargo S.A	Guayaquil	Circunvalación Sur 108, Edif. Inmacar, Piso 5.
15	Logiserline S. A	Guayaquil	Cdla. Profesor Aguirre Abad Manazan 1b solar 21
16	Logistic Unlimited S.A. Logunsa	Guayaquil	Junín 114 y Malecón Edif. Torres del Río Piso 5 Ofic. # 1
17	Maritima Ecuatoriana Marsec S.A.	Guayaquil	Malecón Simón Bolívar 208 entre Juan Montalvo y Loja

Aadaptado de (BASC, 2020)

Tabla B2

Lista N° 2 de empresas consolidadoras de carga certificadas por BASC

N°	Empresa	Ciudad	Dirección
18	Munditransport S.A.	Guayaquil	Edif Emporium 1801, Edif. Emporium
19	Navecuador S.A.	Guayaquil	Malecón 1401 e Illingworth Edif. Edificio Sudamérica, piso 5.
20	Pacific Ocean S.A. Pacifocsa	Guayaquil	Av. Benjamin Carrion 116, Edif. City Office , Piso 116
21	Pacificlink S.A.	Guayaquil	Ave. 9 de Octubre No. 100 y Malecón Simón Bolívar Edificio La Previsora, Piso 28 Of. 2805
22	Pluscargo - Ecuador S.A.	Guayaquil	Vía Samborondón Km 1.5, Edif. del Portal Piso , Piso 104
23	Provexcar Cía. Ltda.	Guayaquil	Córdova 810 y Víctor Manuel Rendón piso 11 of. 4
24	Rola Internacional S.A.	Guayaquil	Av. 25 de Julio Sol 21-22, Edif. Béjar , Piso 1
25	Samisa Servicios Aéreos Y Marítimos Internacionales S.A.	Guayaquil	Av. Rodrigo Chávez Parque Empresarial Colón. Edif. Pacific Plaza Piso 1 oficina 10
26	Saximan.Logistic INC S.A.	Guayaquil	Av. Joaquín Orrantía Av. Juan Tanca Marengo Edif. Executive Center
27	Starcargo Cía. Ltda.	Guayaquil	Avenida Francisco de Orellana, Edif. Centro Empresarial las Cámaras , Piso 802
28	Tolepu S.A.	Guayaquil	Av. Juan Tanca Marengo y Av. Luis Orrantía
29	Transportes y Servicios Vascones S.A. Transvas	Guayaquil	Ave. del Bombero Km. 6.5, Edif. Ceibos Center , Piso 203
30	Transocean Logistics Corporation S.A.	Guayaquil	Gral. Córdova 810 Víctor Manuel Rendón Torre De La Merced Ofic 1
31	Transport Solutions TSTM S.A	Guayaquil	Av. Rodolfo Baquerizo Nazur E/ Benjamín Carrión y Demetrio Aguilera Malta (Alborada 8va Etapa Mz. 852) Edificio Albobanco Oficina 101 A
32	Transoceanica Cia. Ltda	Guayaquil	Malecón 1401 e Illingworth; Edificio Sud America
33	Uniline Transport System Cia. Ltda	Guayaquil	Av. Rodrigo Chávez González Piso 4, Edif. Corporativo II
34	VYO Cargo S.A.	Guayaquil	General Cordova 810 entre Junín y V. Manuel Rendón Torres de la Merced piso 16

Obtenido de (BASC, 2020)

Apéndice C: Formato de Consentimiento Informado

Universidad Internacional de Ecuador

Consentimiento Informado

Estimado Participante:

Yo, Mendoza Cárdenas Juan Pablo, me encuentro efectuando un estudio investigativo sobre la **“Influencia de la aplicación y certificación del sistema de gestión y control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en Guayaquil”**. En tal virtud, me veo en la necesidad de solicitar su colaboración para responder una entrevista, en la cual se manifieste la perspectiva u opinión que tiene sobre el sistema BASC. El tiempo estimado que necesita para responder lo mencionado es de 5 minutos. Es importante manifestar que las preguntas son sencillas de responder y que la información proporcionada será guardada en absoluta confidencialidad y será utilizado netamente para fines académicos.

Atentamente,

Mendoza Cárdenas Juan Pablo
Maestrante en Administración de Empresas
Universidad Internacional del Ecuador

Apéndice D: Formato de entrevista a empresas consolidadoras de Guayaquil

Preguntas de Entrevista a Empresas Consolidadoras de la Ciudad de Guayaquil

1. ¿Qué opinión tiene respecto al Sistema de Gestión y Control BASC?

2. ¿Qué le motivó a obtener la certificación BASC?/ ¿Por qué no ha decidido obtener la certificación BASC?

3. ¿Qué procesos cree que obtienen un mejoramiento con la certificación BASC?

4. ¿Considera que el obtener una certificación BASC aumenta el rendimiento empresarial de su organización? Detalle su respuesta

5. ¿Cree que existen desventajas al implementar el sistema BASC en las empresas consolidadoras de carga? ¿Cuáles son?

6. ¿Al obtener la certificación BASC, mejoró la calidad del servicio? / ¿Considera que si la empresa que dirige obtiene la certificación BASC mejorará la calidad del servicio?

Apéndice E: Formato de entrevista a clientes, empresas consolidadoras Guayaquil

Pregunta de las entrevista a clientes de las empresas consolidadoras

1. ¿Conoce sobre la certificación BASC y sus beneficios en las operaciones logísticas de carga?

2. ¿Considera usted que una empresa con certificación BASC tiene mayor consideración para ser contratada?

3. ¿Considera usted que una certificación BASC mejoraría los procesos en la cadena logística?

4. ¿Cuáles son los principales parámetros que usted considera para contratar una empresa consolidadora?

5. ¿Ha sido objeto de algún tipo de inconveniente, delito o defraudación aduanera cuando hace uso de los servicios logísticos?

6. ¿Cómo califica usted la gestión de los agentes de carga? Detalle su respuesta.

Apéndice F: Formato de Ficha de Observación

Tabla F1.

Formato de Ficha de Observación, certificación BASC

Variable	Estatus			
	Indicadores	Certificadas	En proceso	No certificadas
Certificación BASC	Número de empresas consolidadoras de carga radicadas en Guayaquil.			
	Número de empresas radicadas en Guayaquil utilizadas en la observación.			
	Control de trazabilidad en las operaciones.			
	Auditorías externas para la identificación del cumplimiento de los estándares de calidad.			

Tabla F2.

Formato de Ficha de Observación, variable Rendimiento Empresarial

Variable	Estatus		Certificadas	En proceso	No certificadas
	Indicadores				
Rendimiento Empresarial	Equipamiento y maquinaria				
	Seguridad en la cadena de suministro				
	Antecedentes de sanciones por falta de revisión de sustancias ilícitas entre la mercadería.				
	Filosofía empresarial				
	Tiempo de atención				