	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): OSCAR LEANDRO APELLIDOS: MORA ACERO

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ANGELICA MARIA APELLIDOS: CARVAJAL GUERRERO

NOMBRE(S): GERMAN APELLIDOS: LACRUZ DUARTE

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA A EMPRESA C.I. GLOBAL EXPORTACIONES S.A.S BASADO EN LA NORMA BASC V5:2017

Las empresas afrontan múltiples problemas externos e internos por esto deben generar un sistema que proporcione importancia a la organización como lo es el SGCS que nos otorga WBO. Teniendo en cuenta esto e identificando las fortalezas y falencias que tiene la empresa C.I. Global Exportaciones, en la cual se realizó esta investigación, se presentó una propuesta de implementación de un SGCS basado en la norma BASC versión 5 del 2017. Dicha investigación fue de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo, de igual manera se utilizaron técnicas de recolección de información primarias y técnicas secundarias. Con la implementación de esta metodología se realizó una matriz FODA evidenciando la comparativa de la empresa con respecto a la norma BASC, teniendo en si diversas discrepancias en las cuales se deben trabajar para que la compañía pueda obtener la certificación BASC. Se le recomienda a la empresa que para una correcta implementación del sistema de gestión en control y seguridad debe capacitar, motivar e incentivar al personal para que se familiaricen y se apropien del sistema, también dando seguimiento a los diferentes puntos mencionados en el plan de acción, además de realizar una auditoria interna por lo menos una vez al año.

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTION, CONTROL, SEGURIDAD, EXPORTACIONES, PLAN DE ACCIÓN.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 73

PLANOS:       

CD ROOM:       

ILUSTRACIONES:   3

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y  
SEGURIDAD PARA A EMPRESA C.I. GLOBAL EXPORTACIONES S.A.S BASADO EN  
LA NORMA BASC V5:2017

PROPUESTA TRABAJO DE GRADO

MODALIDAD: PASANTÍA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL

2022

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y  
SEGURIDAD PARA A EMPRESA C.I. GLOBAL EXPORTACIONES S.A.S BASADO EN  
LA NORMA BASC V5:2017

OSCAR LEANDRO MORA ACERO

CODIGO: 1261325

DIRECTORA: ANGELICA MARIA CARVAJAL GUERRERO

CODIRECTOR: GERMAN LACRUZ DUARTE – GERENTE

PROPUESTA TRABAJO DE GRADO

MODALIDAD: PASANTÍA


UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL

CÚCUTA - COLOMBIA

2022

	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO	Versión:	1/2013
		Página	1

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 17 Febrero de 2023

Acta N° 01/2023

TITULO PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional

LUGAR: Laboratorio Empresarial

**DEL PROYECTO: "PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA LA EMPRESA C.I GLOBAL EXPORTACIONES S.A.S BASADO EN LA NORMA BASC VS:2017".**

MODALIDAD: Trabajo de Investigación Pasantía

JURADOS:

Adriana Mora Urbina  
Javier Corredor Beltran  
Cesar Augusto Panizo Cardona


ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander  
 ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander  
 ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

DIRECTOR:

Angelica Maria Carvajal Guerrero

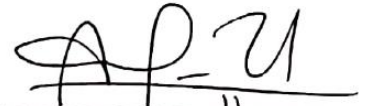
COORDIRECTOR:

Lugg German Lacruz Duarte

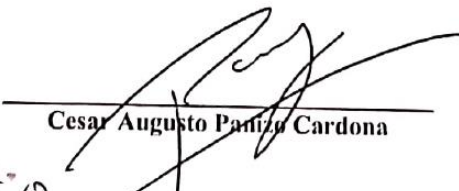
Firma:  
  
 GERMAN LACRUZ DUARTE

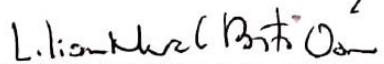
Firmado digitalmente por  
 GERMAN LACRUZ DUARTE  
 Fecha: 2023.03.09 14:37:20  
 -0500

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRA	NÚMERO	A-M-L
<u>Oscar Leonardo Mora Acero</u>	1261325	Cuatro punto dos	<u>4.2</u>	<u>X</u>

  
Adriana Mora Urbina

  
Javier Corredor Beltran

  
Cesar Augusto Panizo Cardona

  
**LILIANA MARCELA BASTOS OSORIO**  
 Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

## Contenido

Resumen .....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
1. Título. ....	14
2. Problema de Investigación .....	15
2.1. Planteamiento del Problema.....	15
2.2. Formulación del Problema .....	16
2.3. Sistematización del Problema .....	16
3. Objetivos.....	17
3.1. Objetivo General .....	17
3.2. Objetivos Específicos .....	17
4. Justificación .....	18
5. Marco Referencial .....	20
5.1. Antecedentes .....	20
5.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
5.1.2. Antecedentes Nacionales .....	21
5.2. Bases Teóricas .....	23

5.2.1. Administración de la Calidad Total .....	23
5.2.2. Teoría de la Internacionalización.....	25
5.2.3. Teoría de la Competitividad.....	26
5.3. Marco Conceptual .....	27
5.4. Marco Legal .....	28
5.5 Marco Espacial .....	35
5.6 Marco Temporal .....	35
6. Diseños Metodológicos .....	36
6.1. Tipo de Investigación.....	36
6.2. Método de Investigación .....	36
6.3. Tipo de Estudio .....	36
6.4. Población .....	37
6.5. Muestra.....	37
6.6. Sistematización de Variables.....	37
6.7. Tratamiento de la Información.....	38
6.7.1. Técnica para la Recolección de Información.....	38
6.7.2. Técnica de Procesamiento de la Información .....	39
6.7.3. Presentación de la Información.....	39
7. Análisis de la Investigación.....	40

Capítulo I.....	40
Diagnóstico de la empresa CI Global Exportaciones SAS sobre su estado real en relación con la norma BASC V5:2017 .....	40
Capitulo II.....	50
Identificación de los requerimientos y criterios establecidos en la norma internacional BASC V5:2017 para la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. ....	50
Capitulo III .....	54
Objetivo 3. Elaborar un plan de acción que ayude al direccionamiento y planificación del sistema en control y seguridad en la organización CI Global Exportaciones S.A.S .....	54
8. Conclusiones.....	64
9. Recomendaciones .....	67
10. Bibliografía.....	68
11.Anexos .....	70

## Lista de figuras

Figura 1. Ciclo de Shewart o Ciclo PHVA.....	24
Figura 2. Organigrama de la empresa CI Global Exportaciones SAS .....	41
Figura 3. Acciones Contempladas por departamento.....	61



## Lista de tablas

Tabla 1. Sistematización de Variables.....	37
Tabla 2. Matriz FODA .....	43
Tabla 3. Análisis matriz EFE.....	48
Tabla 4. Análisis matriz EFI.....	49
Tabla 5. Cuadro Comparativo Norma BASC V5:2017 y la empresa CI Global Exportaciones SAS.....	50
Tabla 6. Plan de Acción para la empresa CI Global Exportaciones.....	55
Tabla 7. Presupuesto de la Certificación BASC para la Empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S.....	60

## Lista de anexos

Anexo 1. Señalizaciones.....	70
Anexo 2. Formato de Terminación de Contrato (FTC).....	72

## Resumen

Las empresas afrontan múltiples problemas externos como: la inflación, las políticas y normas legales, la economía, los competidores, los clientes; y problemáticas internas como: la ignorancia y la fragilidad ante los riesgos, el no tener un control de los procesos, señalizaciones, capacitación del personal, entre otros, con respecto a esto las compañías deben generar un sistema que proporcione importancia a la organización como lo es el SGCS que nos otorga WBO. Teniendo en cuenta esto e identificando las fortalezas y falencias que tiene la empresa C.I. Global Exportaciones, en la cual se realizó esta investigación, se presentó una propuesta de implementación de un SGCS basado en la norma BASC versión 5 del 2017. Dicha investigación fue de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo, ya que busca especificar las propiedades y características a los que la empresa debe llegar para obtener la certificación, de igual manera se utilizaron técnicas de recolección de información primarias en este caso directamente la empresa, y técnicas secundarias como información obtenida por la norma, proyectos de investigación, artículos y páginas web con información al respecto, entre otros. Con la implementación de esta metodología se realizó una matriz FODA de la cual se pudo observar que la empresa presenta diferentes fortalezas y debilidades a nivel interno y externo, también se obtuvo en la comparativa de la empresa con respecto a la norma BASC que esta presenta diferencias y afinidades con respecto a la misma, teniendo en si diversas discrepancias en las cuales se deben trabajar para que la compañía pueda obtener la certificación BASC. Se le recomienda a la empresa que para una correcta implementación del sistema de gestión en control y seguridad debe capacitar, motivar e incentivar al personal para que se familiaricen y se apropien del sistema, también dando seguimiento a los diferentes puntos mencionados en el plan de acción, además de realizar una auditoria interna por lo menos una vez al año.

## Abstract

Companies face multiple external problems such as: inflation, policies and legal regulations, the economy, competitors, customers; and internal problems such as: ignorance and fragility to risks, not having a control of processes, signaling, staff training, among others, with respect to this, companies must generate a system that provides importance to the organization as is the SGCS that gives us WBO. Taking this into account and identifying the strengths and weaknesses that the company C.I. Global Exports has, in which this research was conducted, a proposal for the implementation of an SGCS based on the BASC standard version 5 of 2017 was presented. This research was of quantitative type with a descriptive scope, since this sought to specify the properties and characteristics to which the company must reach to obtain the certification, likewise primary information collection techniques were used in this case directly the company, and secondary techniques such as information obtained by the standard, research projects, articles and web pages with information about it, among others. With the implementation of this methodology, a SWOT matrix was made from which it was possible to observe that the company has different internal and external strengths and weaknesses. It was also obtained in the comparative of the company with respect to the BASC standard that it has differences and affinities with respect to it, having in itself several discrepancies in which they should work so that the company can obtain the BASC certification. It is recommended to the company that for a correct implementation of the control and safety management system it should train, motivate and encourage the personnel so that they become familiar with and appropriate the system, also following up on the different points mentioned in the action plan, in addition to carrying out an internal audit at least once a year.

## Introducción

En la actualidad las empresas tienen muchas responsabilidades las cuales deben cumplir a cabalidad y una de ellas es el control y la seguridad en los procesos internos y externos en las organizaciones, debido a esto se han creado diferentes normas que ayudan a mitigar los problemas que pueden surgir en dichos procesos, una de ellas es la norma Business Anti-Smuggling Coalition (BASC), la cual es una norma creada entre el sector privado y la industria para el control y prevención del contrabando de narcóticos y para combatir la alteración o robo de la mercancía en el comercio internacional. Al obtener esta certificación BASC la empresa les demuestra a sus clientes que es una organización segura y confiable, además del mejoramiento interno en el control de mercancías que logra la empresa (WBO, 2017).

Gran parte de las empresas participantes del comercio internacional se han dado a la tarea de certificarse en dicha norma ya que esta les abre las puertas no solo al mercado local sino también al internacional, la Organización Mundial BASC (WBO) tiene un gran número de compañías asociadas y de países tales como Argentina, Colombia, Estados Unidos, Ecuador, Costa Rica, etc. Lo cual es un beneficio para las empresas que están asociadas o se quieren afiliar ya que les abre una gran red de negocios para las mismas (WBO, 2017).

Según el último informe de gestión del World BASC Organization – 2020 Colombia es el país con mayor número de empresas certificadas en la norma BASC con un total de 1.651 empresas, seguida de Ecuador con 954, lo que demuestra que las empresas colombianas están muy interesadas en demostrar la claridad de sus procesos en el trato y manejo de la mercancía.

Es por esto que la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S desea certificarse en esta norma para no solo darse a conocer aún más a nivel internacional sino también para demostrar

que está comprometida con la eficacia en cada uno de sus procesos además del manejo de mercancías y generar aun mayor confianza en sus clientes.

Por tal razón se plantea la propuesta para la empresa C.I. Global Exportaciones SAS de implementar un sistema de gestión en control y seguridad (SGCS) basado en la norma BASC v5:2017 con el motivo de que la empresa logre mejorar aún más su prestigio internacional y para mejorar los procesos en el manejo de las mercancías.

**1. Título.**

Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad para la Empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S basado en la Norma BASC V5:2017

## **2. Problema de Investigación**

### **2.1. Planteamiento del Problema**

La norma BASC V5:2017 busca que la confianza sea el eje fundamental del comercio internacional, ya que pretende ser un referente internacional del comercio seguro mediante la confiabilidad de las empresas y países miembros. Igualmente, la norma pretende generar seguridad en toda la cadena logística y de suministro, además de como se dijo anteriormente generar confianza no solo en las empresas sino también en los gobiernos fomentando así las alianzas estratégicas entre los mismos (WBO, 2017).

De acuerdo a lo anterior, el presente proyecto de pasantía pretende que la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S logre un mejoramiento en los protocolos de control y seguridad para el tratamiento de las mercancías en las diferentes áreas de la empresa, se busca igualmente la sensibilización por parte de la empresa a todos los empleados de la organización acerca de lo importante que es el buen manejo de las actividades de seguridad las cuales se deben cumplir para un proceso seguro y así mismo evitar inconvenientes con los diferentes entes gubernamentales y aduaneros.

Para la empresa representa un beneficio el ser certificados por dicha norma ya que esta representa una mejora en las condiciones del entorno y a su vez contribuye a mejorar aquellas anomalías que pueden desfavorecer los intereses económicos y comerciales de la organización.

Por ende, esta pasantía se realizará de esta manera para darle a la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. las bases teóricas para lograr la certificación de la norma BASC V5:2017. Mediante su diagnóstico, revisión de los requisitos establecidos por la norma y por ultimo realizando la propuesta del SGCS.



Como estudiante de comercio internacional se considera que el desarrollo de esta pasantía genera un impacto personal como académico y profesional ya que el mismo permite involucrar todos los conocimientos adquiridos en el área profesional y educativo, para la institución en este caso la Universidad Francisco de Paula Santander genera un beneficio de conocimiento para los posibles estudiantes interesados en realizar la aplicación o propuesta de aplicación de la norma antes mencionada.

## 2.2. Formulación del Problema

¿Cómo generar un sistema en control y seguridad para la empresa C.I. Global 'Exportaciones S.A.S. basado en la norma BASC V5:2017?

## 2.3. Sistematización del Problema

¿Cuál es el estado real de la empresa en relación con la norma BASC v5:2017?

¿Cuáles son los requerimientos y criterios establecidos en la norma BASC V5:2017 para la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S?

¿Cómo elaborar un plan de acción que ayude al direccionamiento y planificación del sistema en control y seguridad en la organización CI Global Exportaciones S.A.S?

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión en control y seguridad para la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. basado en la norma BASC V5:2017.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico de la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. que permita la identificación del estado real de la empresa en relación a la norma BASC V5:2017

Identificar los requerimientos y criterios establecidos en la norma internacional BASC V5:2017 para la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S.

Elaborar un plan de acción que ayude al direccionamiento y planificación del sistema en control y seguridad en la organización C.I. Global Exportaciones S.A.S.

#### 4. Justificación

La globalización ha traído consigo grandes beneficios no solo para los países sino también para las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas ya constituidas y esta a su vez ocasionó un mayor número de inseguridad en temas de mercancía y comercio ya que en la actualidad el comercio ilegal ha constituido numerosas pérdidas. De tal manera que las empresas tuvieron que desarrollar, métodos para la gestión de riesgos. Con el paso de los años cada vez se hace más importante una buena gestión de riesgos. El mercado se enfoca en conseguir información y en el movimiento de la mercancía, lo que aumenta el margen de error ya que el entorno de las empresas tiene ahora mayores involucrados de las que tenía anteriormente y esto incrementa la posibilidad de que puedan ocurrir riesgos. por esta razón muchas empresas buscan una certificación que los distinga y acredite en seguridad de la cadena de suministro y unas de ellas son las normas Business Anti-Smuggling Coalition o Coalición Empresarial Anti contrabando (BASC), creadas entre organizaciones nacionales, internacionales y el sector privado, para promover el comercio seguro (WBO, 2017).

Así mismo las normas BASC le apuntan a que se acaten todos los compromisos adquiridos por las empresas al momento de implementar la norma en las mismas, además de conservar y optimizar el SGCS. De ese mismo modo indicar su capacidad de lograr sostener la seguridad en la cadena de suministro (WBO, 2017).

Por consiguiente, este proyecto busca proveer las bases para el desarrollo de un SGCS a la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. ya que esta al contar con esta certificación se vería beneficiada no solo internamente si no con sus clientes ya que esta norma da al cliente la certeza de que la empresa realiza los procesos con un buen manejo, con una sistematización de los

mismos y garantiza la seguridad de los productos o mercancías, internamente le da a la empresa las pautas para mejorar el manejo interno en la cadena de suministro además de que le brinda un sistema paso a paso de cómo manejar mejor las mercancías y demás procesos de la empresa.

## 5. Marco Referencial

### 5.1. Antecedentes

#### *5.1.1. Antecedentes Internacionales*

En el año 2018 los autores Fortuna, Domínguez y Sánchez, realizaron un estudio que buscaba proponer un SGCS basado en la norma BASC que permitiera ofrecer un servicio de seguimiento con seguridad y eficacia, mediante un tipo de investigación documental y descriptiva, se buscó determinar el contexto de la organización con respecto a la norma BASC y aplicar los estándares de la misma para elevar sus niveles de control y seguridad. Se concluyó que la empresa obtuvo un 65% de cumplimiento con respecto a la norma, esto se obtuvo mediante una autoevaluación proporcionada por BASC dominicana, los autores recomendaron que se emplearan estímulos a mejores prácticas, se sensibilizara al personal y se empoderaran en el SGCS, por último, que se complementaran las actividades diarias y los formularios de control internos propuestos en la investigación todo esto para una correcta implementación del SGCS BASC (Fortuna et al., 2018).

Este trabajo puede servir para la presente investigación puesto que los autores realizaron un plan de acción y este puede ser usado como idea fundamental para el proceso que se pretende realizar en la empresa CI Global Exportaciones S.A.S.

Un estudio realizado por Kevin Jauregui (2021), buscaba desarrollar una propuesta para implementar los requisitos de la normas BASC en una compañía de correos a nivel local, nacional e internacional; para esto utilizó una investigación de tipo descriptiva para la recolección de datos, y posterior a esto realizó una intervención transversal, de esta manera el autor identificó los ítems que la norma cumplía, y aumentó de esta forma la seguridad y

trazabilidad en sus procesos, haciendo hincapié en posibles oportunidades de acceso al mercado estadounidense (Jáuregui. K, 2021).

Este estudio puede servir para la presente investigación ya que en él se utilizaron diferentes herramientas de medición como la matriz FODA, matriz de indicadores, matriz de riesgos y oportunidades, etc. Lo que puede ser útil para medir diferentes aspectos de la empresa.

### ***5.1.2. Antecedentes Nacionales***

Una investigación realizada por Luisa F. Gómez en el 2018, el cual tenía como objetivo realizar una comparación entre el Operador Económico Autorizado (OEA) y la norma BASC V5 para empresas dedicadas a la exportación con el fin de ver las ventajas y desventajas que se obtienen con cada una, para esto se manejó una metodología de análisis comparativo, llevado a cabo mediante tres fases, para la primera fase se definieron características evaluables de cada iniciativa y se definieron los criterios de manera global, en la segunda fase se realizó el cuadro comparativo de cada característica con la información recibida de la fase anterior y para la última fase se hizo un análisis de los resultados de las fases anteriores para, de esta manera, establecer cuál de los dos programas es el mejor o el más útil para los exportadores, de esta manera se determinó que el OEA tiene un mayor beneficio para los exportadores (Gómez, L. 2018).

Esta investigación puede servir al presente trabajo debido a que en esta se muestra las diferencias, ventajas y desventajas del OEA vs la norma BASC V5:2017, que, aunque en el estudio se muestra que el OEA tiene mayores beneficios económicos en general, cabe resaltar que la norma BASC es más óptima en cuanto al Sistema Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

Un estudio realizado en Colombia en el año 2019, por Juan S. González, tenía como objetivo realizar un SGCS, para la disminución de riesgos en la empresa. Para este se empleó un tipo de estudio deductivo – descriptivo, se recopiló información mediante el análisis riguroso como método de campo, el cual fue el método principal para la recolección de información confiable, el diseño del SGCS BASC en la empresa hizo un aporte importante con respecto al cambio y la seguridad de los empleados, en el análisis de la organización se pudo observar a través de una Checklist que hay fortalezas en el despacho de mercancía y en el control de las materias primas, pero a su vez presentó debilidades significativas en el control de documentos, sistemas de gestión, sistemas de seguridad y reporte de actividades, mediante la utilización del SGCS se pudieron instaurar métodos y formatos que garantizan la continuidad de los procesos ya que este permite que la empresa se centre en situaciones específicas de riesgos (González. J, 2019).

Este estudio le sirve a la presente investigación puesto que, este nos muestra la realización del diseño del SGCS BASC en el cual evaluaron el ambiente de la empresa, el desarrollo y los procedimientos, que se puede emplear a la empresa CI Global Exportaciones SAS.

En el año 2019, la autora Derly Cifuentes Martínez, realizó una investigación la cual buscaba realizar la actualización de la empresa a la norma BASC versión 5, Esta investigación se realizó mediante la comparación de la norma BASC V4:2012 y la BASC V5:2017 para con este identificar los cambios y diferencias entre ambas y como se debía actualizar la empresa ante la nueva norma (Cifuentes. D, 2019).

Este estudio muestra cuales fueron los cambios que tuvo la norma con la versión anterior y que beneficios trajo para la empresa la nueva actualización, beneficios que se podrán ver reflejados en la empresa CI Global Exportaciones SAS si se certifica con la norma BASC V5:2017.

## **5.2. Bases Teóricas**

### ***5.2.1. Administración de la Calidad Total***

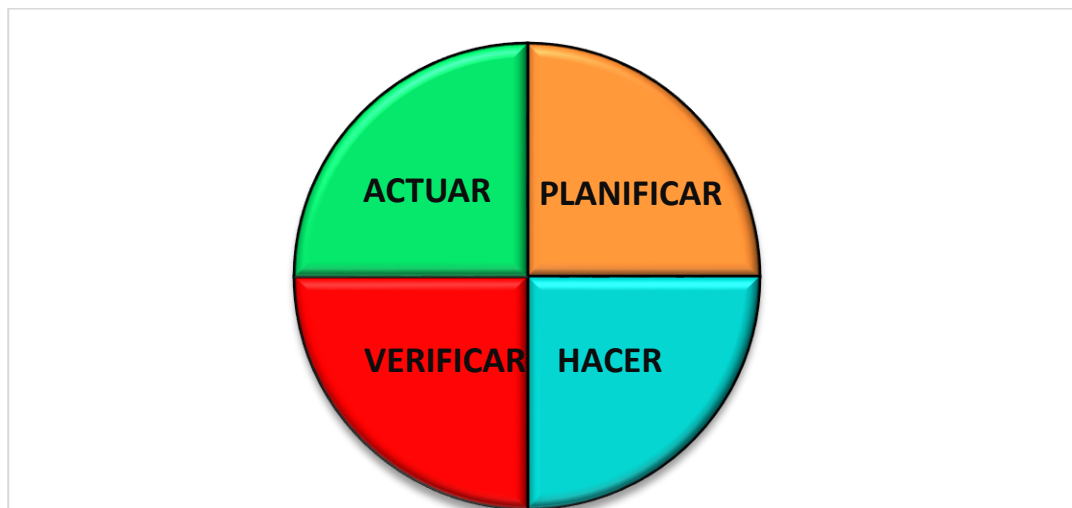
Según el artículo de Roberto Carro Paz y Daniel González Gómez, denominado Administración de la Calidad Total, esta teoría se abrevia como TQM (Total Quality Management) en la cual se menciona esta como la manera de prevenir y eliminar los problemas antes de que aparezcan, generando continuamente una mejora en los procesos, además de crear un sistema de modo que la empresa pueda responder a los requisitos y necesidades del cliente más eficientemente (Carro & González, 2012).

La calidad es una de las definiciones que mayormente se toman a la hora de hablar de control y seguridad, pero al hablar de calidad se debe hablar de William Edwards Deming quien define la calidad como un conjunto de cuestionamientos hacia un desarrollo continuo (Deming, E.W, 1988) además Deming fue un pionero del concepto de calidad y un difusor del ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) creado por Walter A. Shewart en 1920.



**Figura 1**

*Ciclo de Shewhart o Ciclo PHVA*



Fuente: Mora, 2022; modificado de (García et al., 2003).

En la Figura 1 se identifica que este ciclo está dividido en cuatro etapas las cuales van encaminadas a la mejora continua, la norma BASC V5 de 2017 las referencia como:

Planificación, apoyo, evaluación de desempeño y mejora (WBO, 2017).

Se puede definir a estos puntos como:

- Planificar: Es definir objetivos que ayuden a la mejora de la organización y por medio de esta también se establecen los objetivos y los medios para lograr dichas metas.
- Hacer: Es ejecutar los diferentes procesos propuestos para las actividades planificadas.

- Verificar: Se realiza un seguimiento de los procesos ejecutados se miden en comparación con los objetivos y se hacen las modificaciones necesarias para cumplir con dichos objetivos y se da un resultado.
- Actuar: Se toman medidas para realizar continuas mejoras en la ejecución de cada proceso.

Para el desarrollo de esta investigación se tomará muy en cuenta esta teoría ya que esto es lo que busca la empresa CI Global Exportaciones SAS con la certificación BASC lo cual es tener una calidad total interna y externa para aumentar a un nivel, no solo nacional sino también internacional, el ciclo PHVA también será utilizado debido a que W.E. Deming lo referenciaba como algo muy importante a la hora de desarrollar los planes de mejoramiento de los procesos internos y externos además de que es uno de los pilares de la norma BASC.

### ***5.2.2. Teoría de la Internacionalización***

En un artículo titulado Teorías de la Internacionalización de Empresas, publicado en el 2019 por Mariano J. Merubia, la teoría de la internacionalización fue contemplada por Buckley y Casson (1976), en la cual nos dan a entender las limitaciones que tiene la organización, su relación con las demás organizaciones y el diseño interno de la misma. En este mismo artículo encontramos autores como Stephen Herbert Hymer, el cual nos habla de las ventajas específicas de la empresa como un concepto clave en la teoría de la internacionalización ya que estas son las que diferencian a la organización de la competencia. (Merubia, 2019)

Esta teoría es muy importante para el presente proyecto puesto que, nos habla de las limitaciones que pueden tener las empresas, además de la mejora de su diseño interno y cuando

habla de ventajas específicas es importante debido a que eso es lo que busca la empresa con la certificación BASC lo cual es tener un plus o una ventaja sobre su competencia.

### **5.2.3. Teoría de la Competitividad**

Según un artículo publicado por la universidad Ricardo Palma y realizado por Eduardo Contreras Campos en el año 2014, el cual habla sobre la teoría de la competitividad de Michael Porter publicada en 1980, en la que Porter indica que las estrategias competitivas son todas las acciones defensivas y ofensivas que toma una empresa para poder situarse y mantenerse en el mercado, las empresas toman diferentes caminos y estrategias para llegar a ocupar una buena parte de la industria, Porter dio tres estrategias que se podrían utilizar unidas o individualmente, las cuales fueron el liderazgo en costos, la diferenciación y el enfoque. (Contreras, 2014)

**El liderazgo en costos:** el tema central de esta estrategia buscaba mantener los costos más bajos con respecto a la competencia y así obtener un mayor margen de ventas.

**La Diferenciación:** esta estrategia, como su nombre lo dice, busca otorgarle al producto o servicio alguna cualidad que lo haga único en el mercado, esto permite que sea percibido como diferente y creo lo que es comúnmente llamado lealtad con la marca ya que no importaría tanto el precio si no la diferencia que crea.

**El Enfoque:** la estrategia se basa en enfocarse en un grupo reducido de clientes o en un también llamado nicho del mercado, donde busca abarcar un número menor de clientes, pero de una manera más eficiente que la competencia que abarcaba más nicho, esto permite diferenciarse ya que la empresa da un mejor servicio y atención a las necesidades del mercado. (Contreras, 2014)

Esta teoría se basa en la competitividad de las organizaciones y como estas deben buscarla desde diferentes estrategias como la del liderazgo en costes, el enfoque y la diferenciación siendo esta última una a las cuales le apunta la empresa CI Global Exportaciones SAS y es por esto que esta teoría aporta mucho a la ejecución del presente proyecto, ya que con la certificación BASC la empresa busca ser más competente, además de diferenciarse de los demás competidores, generando una mayor credibilidad y confiabilidad con los clientes.

### 5.3. Marco Conceptual

**BASC:** Business Alliance for Secure Commerce, según la WBO es una coalición internacional que pretende generar un comercio internacional más seguro en colaboración con varios gobiernos y diferentes organismos internacionales. Su función es, a través de aplicación de un sistema de gestión en el comercio internacional promover la importancia de la seguridad y de la efectividad en la cadena logística (WBO, 2017).

La norma BASC busca crear un ambiente seguro en el comercio global para que no exista ningún tipo de corrupción ni mala praxis en el intercambio de mercancías y busca a su vez que las empresas cumplan con todos los requisitos exigidos para dar cumplimiento a esto en las diferentes áreas de la organización, tanto en el área de suministro, como en el área de producción y manejo de la mercancía. Para cerciorarse que no se cometa ningún delito de contrabando (WBO, 2017).

**Gestión de la Calidad:** La gestión de la calidad proporciona factores que influyen en la competitividad de costes y la diferenciación competitiva, en función de los objetivos de los proyectos de desarrollo. (Camisón et al., 2006, p. 53).

De acuerdo a lo anterior la gestión de calidad se enfoca en dar diferentes alternativas al área en la que sea utilizada para generar una mejora tanto competitiva como comparativa, además de generar una mayor eficiencia y eficacia en cada proceso de la organización, esto a su vez ayuda a la reducción de los costos tanto de producción como de suministro y manejo de la mercancía.

#### **5.4. Marco Legal**

Norma Business Alliance for Secure Commerce BASC V5: 2017

##### **World BASC Organization (WBO).**

La WBO se define a sí misma en su portal web como la asociación pública y privada más consolidada del mundo dedicada a apoyar un comercio seguro por medio de diversas medidas para aplicar en las cadenas logísticas globales.

Así mismo esta es una organización sin fines de lucro, encabezada por las diferentes empresas y es acompañada por los diferentes organismos internacionales. El principal objetivo de esta organización es fomentar un comercio internacional ejecutado de manera segura, además de generar alianzas estratégicas e incentivar confianza y cooperación entre diferentes organizaciones, el sector privado y el gobierno (WBO, 2017).

##### **Norma Internacional BASC Versión 5 del 2017.**

Esta norma fue creada en el año 1996 como una alianza anti-contrabando, sugerida por el señor Fermín Cuza quien entonces era un reconocido líder del sector del comercio internacional en los Estados Unidos, este presentó una propuesta con el propósito de evitar el transporte de narcóticos mediante su empresa por organizaciones ilícitas. Esta idea llevo a cabo la primera

alianza entre las aduanas y el sector privado, la cual busca una mayor seguridad en la cadena de suministro además de abordar a todas las personas que forman parte de dicha cadena (WBO, 2017).

Una empresa colombiana se puso en contacto con la aduana de Estados Unidos para el año 1997, esto con el fin de participar en dicha coalición y así fue consolidada como la primera organización en establecer la norma BASC en Suramérica. Ya para el año 2002 se constituyó el estado de Delaware, WORLD BASC ORGANIZATION (WBO) con el propósito de crear una cultura de seguridad en la cadena de suministro mediante la implementación de un sistema de gestión de control y seguridad en el comercio internacional y demás sectores relacionados (WBO, 2017).

Dicha norma fue establecida para que cualquier empresa que desee implementarla pueda hacerlo sin importar su tamaño ni su naturalidad jurídica, no obstante, solo podrán adquirir esta certificación todas aquellas organizaciones que cumplan con todos los pasos y exigencias descritos en la norma internacional BASC (WBO, 2017).

La norma BASC engloba seis puntos clave dentro de su aplicación en los cuales encontramos:

#### **4. Contexto de la Empresa**

En este punto se debe analizar factores externos e internos que repercuten en los diferentes puntos de la cadena de abastecimiento de la empresa, así mismo se debe realizar una constante observación y revisión de información sobre tales componentes. (WBO, 2017)

**4.2 Alcance de las necesidades y expectativas de las partes involucradas:** La empresa debe considerar cada parte interesada que está acertada al sistema de gestión en control y seguridad BASC, como la cadena de suministro, el comercio internacional, las expectativas y requisitos de las partes involucradas, además de realizar un análisis y seguimiento periódico de la información (WBO, 2017).

**4.3 Determinación del alcance:** En este punto la organización tiene que establecer el alcance que tiene el SGCS BASC, en el cual deben ir incluidas las acciones que realiza la compañía, además de los limitantes físicos que tiene la organización que están incluidos en el SGCS BASC (WBO, 2017).

**4.4 Enfoque en Procesos:** La organización debe identificar los métodos que contienen todos los aspectos determinados en los alcances mencionados en el punto anterior. Debe incluir las entradas y salidas de los procesos, el mapa de procesos, los criterios y métodos de los procesos, los recursos necesarios para los procesos, responsabilidad y autoridad de dichos procesos, los riesgos y por ultimo una evaluación de los procesos e implementación de cualquier cambio para dar cumplimiento a los objetivos establecidos (WBO, 2017).

## **5. Liderazgo**

**5.1 Compromiso y Liderazgo:** Las directivas de la organización deben asumir y demostrar liderazgo y comprometerse con el SGCS BASC, asumiendo la responsabilidad relacionada con la eficacia, comunicarles a todos los miembros de la empresa la importancia del SGCS, asegurarse de que se dé cumplimiento a la misma, fortalecer e integrar los requerimientos en los procesos de la compañía y verificar que estén disponibles todos los recursos necesarios y siempre promover una mejora continua en la organización. (WBO, 2017)

## ***5.2 Política de Gestión en Control y Seguridad***

5.2.1 Establecimiento: La organización debe determinar y dar seguimiento a una política que sea adecuada para la empresa, proveer un mapa de referencia para poder establecer las metas, debe incluir también un compromiso que mantenga la integridad de sus procesos y evite todas las actividades ilícitas, además de una obligación de siempre cumplir con los requisitos legales y de un acuerdo de buscar la optimización continua del SGCS BASC. (WBO, 2017)

5.2.2 Comunicación de la Política: En este punto la empresa debe conservar toda la información establecida, además de haber sido comunicada a todos los niveles de la organización y siempre debe estar disponible para quien corresponda. (WBO,2017)

***5.3 Objetivos del SGCS BASC:*** Se tiene que instaurar y mantener en constante seguimiento y vigilancia a los objetivos del SGCS y estos tienen que estar a la par con los criterios del establecimiento, deben ser medibles, concretos, claros, realizables, además de que generen un cambio en los procesos, deben ser definidos en un espacio de tiempo establecido, generar parámetros que permitan medir su avance o desempeño, ser comunicados indispensablemente en todos los niveles de la organización. (WBO, 2017)

***5.4 Responsabilidad y Seguridad en la Empresa:*** Los administrativos de la empresa deben nombrar un encargado que, sin importar sus demás funciones, deberá mantener informados a los directivos sobre cómo se encuentra instaurado el sistema y el cumplimiento del mismo, asegurarse que se esté implementando y optimizar su eficiencia constantemente, debe a su vez nombrar una persona encargada de la seguridad, auditores internos, diferentes líderes de los procesos y demás involucrados (WBO, 2017).

## **6. Planificación**



**6.1 Gestión de Riesgos:** Se debe incluir un procedimiento escrito para gestionar riesgos de acuerdo con los procedimientos operativos, el cual debe incluir: la caracterización de riesgos, la investigación y valoración de dichos riesgos además de establecer controles operacionales, respuesta a diferentes eventos que puedan surgir, hacer un seguimiento que demuestre la eficacia en la gestión de riesgos, hacer revisiones periódicas de los riesgos al menos una vez al año y por último periódicamente la empresa debe comunicar los diferentes riesgos identificados, las revisiones que se establecieron para dichos riesgos y las actividades que se deben realizar en el caso de que los riesgos sucedan (WBO, 2017).

**6.2 Requisitos Legales:** Se tiene que documentar un proceso para lograr así lograr un mayor conocimiento de las obligaciones legales correspondientes al comercio internacional y el alcance del SGCS BASC, se debe analizar cómo aplicar dichos requisitos a la organización, se debe modificar cada que haya cambios, establecer cada cuanto se va a revisar y comprobar el cumplimiento, por ultimo evaluar dicho cumplimiento y tomar las medidas necesarias. Se debe guardar la información como evidencia de que se realizó la evaluación de cumplimiento (WBO, 2017).

## **7. Apoyo**

### **7.1 Recursos**

7.1.1 Previsiones: se deben proporcionar los recursos necesarios para dar cumplimiento al SGCS BASC.

7.1.2 Personal: La compañía tiene que administrar los requerimientos de competencia de los empleados manteniendo los requisitos de educación, habilidades, experiencia, formación y realizar evaluaciones periódicas para dar cumplimiento a estos requisitos. Generar acciones para

alcanzar los requisitos y calificar la eficacia de dichas acciones, todo esto solo cuando sea necesario (WBO, 2017).

7.1.3 Infraestructura operacional: La empresa debe proporcionar la infraestructura necesaria para dar cumplimiento y generar la eficacia en el desarrollo de los objetivos, la cual debe contener: equipo o herramientas de trabajo, componentes de seguridad física, eléctrica o electrónica, de la información e informáticos (WBO, 2017).

## ***7.2 Información Documentada***

7.2.1 Generalidades: El SGCS BASC tiene documentaciones tales como: política, objetivos, manual de control y seguridad que contenga y detalle el alcance las excepciones claramente justificadas y como cumple la empresa con los requerimientos de la Norma internacional BASC y el estándar de seguridad, los procedimientos y registros requeridos por la norma y cualquier documento que la organización considere necesario (WBO, 2017).

7.2.2 Control de Documentación: la organización debe instaurar un método para la aprobación de documentos antes de su difusión, revisarlos regularmente y, si es necesario, actualizarlos, mantener la integridad de los documentos, evitar el uso de documentos obsoletos y controlar la documentación de fuentes externas (WBO, 2017).

### **7.2.3 Control de Registros**

## **8. Evaluación del Desempeño**

***8.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación:*** La organización debe establecer un procedimiento que brinde seguimiento, análisis y evaluación de cumplimiento del SGCS BASC (WBO, 2017).

## **8.2 Auditoria Interna:**

8.2.1 Generalidades: La organización debe determinar un método de auditoria interna en intervalos planificados (mínimo uno por año) que logre identificar si el SGCS BASC es acorde a los requerimientos establecidos por la compañía (WBO, 2017).

8.2.2 Programa de Auditoria Interna: La organización debe desarrollar un esquema que detalle la continuidad con la que serán evaluados los procesos que establece el SGCS BASC y se deben tener en cuenta todos los componentes (WBO, 2017).

8.2.3 Selección del Equipo Auditor: Para asegurar la constancia y el seguimiento de los resultados alcanzados en las auditorías, la empresa debe seleccionar un equipo propio, que no esté encargado de los procesos auditados y formados a través de los capítulos BASC, que realice como mínimo una evaluación anual para comprobar las capacidades del mismo (WBO, 2017).

8.2.4 Plan de la Auditoria: Para esta se tiene que evidenciar un método para auditoria interna el equipo auditor, la agenda, los responsables, los criterios, el alcance y los objetivos.

8.2.5 Resultados de la Auditoria: La organización debe registrar y hacer llegar los resultados a todos los involucrados y a los niveles pertinentes de la empresa.

## **9. Mejora**

En este punto las actividades para la gestión de la mejora son fundamentales para que el sistema pueda desarrollarse y aumentar la eficiencia para así conseguir los resultados esperados, dichos procesos deben retroalimentar a la gestión de riesgo cada vez que sea pertinente. Dichas actividades son las correcciones, las acciones correctivas y acciones de mejora (WBO, 2017).

### **5.5 Marco Espacial**

La presente investigación será realizada en el marco de la organización C.I Global Exportaciones S.A.S. en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander – Colombia.

### **5.6 Marco Temporal**

Esta investigación comprenderá el periodo de junio a septiembre del 2022.

## **6. Diseños Metodológicos**

### **6.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación desarrollado en este proyecto es cualitativo con un alcance Descriptivo, ya que este pretende detallar las propiedades y atributos que la empresa debe tener para obtener la certificación, y como lo mencionan Roberto Sampieri, Carlos Fernández y María del pilar Baptista el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández, et al 2014).

### **6.2. Método de Investigación**

Para esta investigación se toman como referencia bases de datos, artículos y proyectos de investigación. El método de investigación se ejecutará mediante un trabajo de campo en la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. cuya finalidad es conocer cómo se encuentra la organización con respecto a la norma BASC V5:2017 para una futura certificación.

Se considera una investigación de tipo de campo y documental dado que los documentos y artículos que se revisarán tendrán como fin la realización de la investigación descriptiva, con el fin de destacar los principales puntos en los que la empresa debe hacer mayor esfuerzo para una certificación futura.

### **6.3. Tipo de Estudio**

El tipo de estudio que se definió para este proyecto es descriptivo, debido a que esta investigación se centrará en las características y elementos de la certificación BASC para la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. Además de que se cuentan con diferentes fuentes como antecedentes lo cual permite una mejor realización y fundamentación este proyecto.

#### 6.4. Población

Para esta investigación la muestra será la empresa C.I Global Exportaciones S.A.S.

#### 6.5. Muestra

La muestra serán los empleados, la documentación y toda la información pertinente de la organización para la certificación BASC.

#### 6.6. Sistematización de Variables

**Tabla 1**

*Sistematización de Variables*

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión en control y seguridad para la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. basado en la norma BASC V5:2017.			
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Realizar un diagnóstico de la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S. que permita la identificación del estado real de la empresa en relación a la norma BASC V5:2017	Contexto de la Empresa	Entorno empresarial	Matriz FODA
	Liderazgo	Capacidad de influir en los demás miembros de la empresa para el desempeño de los objetivos	
	Planificación	La conformación de una ruta para que la empresa cumpla sus objetivos a corto y largo plazo, tratando de minimizar los riesgos.	

	Apoyo	Deberes de la empresa con los empleados y sus instalaciones.	
	Evaluación del desempeño	Seguimiento y análisis de los resultados del proceso del SGC BASC	
	Mejora	Acciones correctivas	
Identificar los requerimientos y criterios establecidos en la norma internacional BASC V5:2017 para la organización C.I. Global Exportaciones S.A.S.	SGCS BASC	Sistema que permite el control de riesgos durante la cadena de abastecimiento	Cuadro comparativo de la empresa con respecto a la norma
Elaborar un plan de acción que ayude al direccionamiento y planificación del sistema en control y seguridad en la organización C.I. Global Exportaciones S.A.S.	El plan de Acción	Lo que se va a estipular	El plan de acción

Fuente: Mora, 2022

## 6.7. Tratamiento de la Información

### 6.7.1. Técnica para la Recolección de Información

La información recolectada será tratada a partir de fuentes primarias:

Información suministrada por la empresa CI Global Exportaciones SAS sobre su funcionamiento y sus características internas, veeduría por parte del estudiante para conocer de mejor manera lo que se realiza dentro de la empresa.

Fuentes de Información secundaria como: información sacada y suministrada por la norma, proyectos de investigación relacionados con el tema de interés, artículos de interés y páginas web con información al respecto, entre otros.

### ***6.7.2. Técnica de Procesamiento de la Información***

Para el procesamiento de la información recolectada se tendrán en cuenta:

- Las características de la empresa y su funcionamiento.
- Aspectos fuertes y débiles de la empresa en comparación con lo que exige la norma BASC.
- Análisis de la información y realización de una propuesta de implementación.

### ***6.7.3. Presentación de la Información***

Para presentar la información obtenida en el presente estudio, se utilizarán fuentes escritas en las que se evidenciarán los procesos y el plan de acción realizado para la empresa y que esta pueda llevarlo a cabo en un futuro para una posible certificación en la norma BASC.



## 7. Análisis de la Investigación

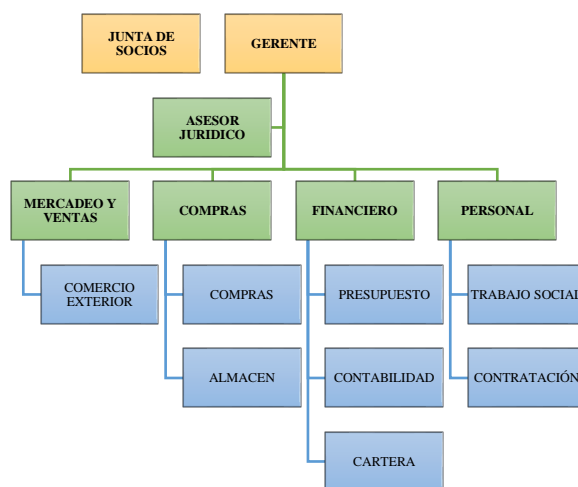
### Capítulo I

#### *Diagnóstico de la empresa CI Global Exportaciones SAS sobre su estado real en relación con la norma BASC V5:2017*

Para poder realizar un mejor diagnóstico de la organización se debe comenzar por su historia, la empresa CI Global Exportaciones SAS fue constituida en el año 2005 en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander en el edificio mediterráneo del barrio Guaimaral, esta fue creada por su representante legal el señor German Lacruz Duarte con el fin de llegar a los mercados internacionales con productos propios de la región especializándose en tres áreas principales como la agroindustria, confecciones, calzado y materiales para la construcción. La organización cuenta con el siguiente organigrama:

#### **Figura 2.**

#### *Organigrama de la empresa CI Global Exportaciones SAS*



Fuente: Mora, 2022. Tomado de la empresa CI Global Exportaciones SAS del documento Generalidades CI Global Exportaciones.

Como se puede notar en el organigrama, la organización está dividida en cuatro áreas principales las cuales son mercadeo y ventas, compras, financiero y personal las cuales se encargan de los diferentes procedimientos administrativos de la compañía y a su vez de los métodos que esta misma maneja.

Para el desarrollo de este objetivo se realizó un recorrido por las instalaciones de la empresa y por todas las áreas que manejan en la cual se pudo recolectar información importante sobre las diferentes áreas que tiene la organización ya mencionadas anteriormente en el organigrama (figura 2).

De esta manera se pudo identificar que la organización cuenta con cuatro objetivos principales para sus clientes los cuales son:

- Identificar las oportunidades comerciales para las diferentes empresas que trabajan con la comercializadora de los sectores de la agroindustria, el calzado, las confecciones y materiales de construcción.
- Estudio y selección del mercado objetivo, alterno y contingente para que los clientes tengan una mayor posibilidad de asertividad con sus productos.
- Análisis de la viabilidad financiera de la exportación de los productos relacionados en el estudio de mercado.
- Diversificar la oferta exportable de la comercializadora, además de promocionar los productos potenciales en las ferias internacionales, macro ruedas y misiones comerciales.

La organización cuenta a su vez con diferentes procesos y servicios con los cuales puede ofrecer una variedad de posibilidades dependiendo también de lo que desee realizar el cliente. La empresa cuenta con servicios de:

**Logística internacional:** para este servicio la empresa tiene a su mano todos los procesos logísticos y alianzas comerciales para poder ofrecer los productos en el mercado internacional y esta cuenta a su vez con un personal altamente capacitado además de con todos los conocimientos para llevar a cabo dicha labor.

**Asesoría en régimen aduanero y cambiario:** se cuenta con la experiencia y la capacidad de asesoramiento para acompañar a los clientes en los temas aduaneros y cambiarios además de ayudarlos a no cometer mala praxis en los mismos.

**Elaboración de estudios de mercado:** se cuenta con personal altamente capacitado para dar un buen asesoramiento además de información importante del perfil de sus productos y la aceptación de los mismos en mercados internacionales para que estos sean promocionados y comercializados en dichos mercados.

**Elaboración de calificación de origen:** la empresa brinda a sus clientes la ayuda necesaria para obtención de la calificación de origen lo cual le permite a los productos de origen nacional llegar a los distintos países asociados de Colombia por medio de los tratados de libre comercio (TLC) libres de aranceles y de esta manera tener una ventaja competitiva frente a la competencia en dichos mercados.

De acuerdo a la información obtenida se decidió realizar la siguiente matriz FODA para conocer más a fondo el estado real de la empresa.

**Tabla 2*****Matriz FODA***

		Fortalezas		Debilidades	
		1.	Años de operación: 17 años aproximadamente	1.	Falta de un deposito propio para almacenar mercancía
		2.	Estructura organizacional definida	2.	Los clientes potenciales en su mayoría estan el mercado venezolano
		3.	Amplia experiencia en operaciones de Comercio Exterior	3.	Las decisiones recaen sobre la gerencia
		4.	Tiempo de entrega estimado de 20 días	4.	La capacidad de exportación depende de la capacidad de producción de los proveedores
		5.	Linea de productos de materiales de construcción es una oportunidad real en mercados identificados como Venezuela y Panamá	5.	Ausencia de un sistema de manejo de control de riesgos
		6.	Personal altamente capacitado en todas las areas	6.	Falta de procesos estructurados
Oportunidades		1-Estrategias FO		2-Estrategias DO	
1.	Cercanía geográfica y semejanzas culturales con los mercados identificados	FO1	F5, F3, O3, O1, O6 Aprovechamiento de las necesidad de materiales de construcción en ambos países para generar una mayor comercialización además de nuevos clientes	DO1	D4, D2, O2, O6 Aprovechamiento de la reapertura de la frontera colombo venezolana para generar mayor comercialización de productos al vecino país
2.	Desabastecimiento de productos de diferentes sectores en Venezuela				
3.	Crecimiento sostenido de proyectos de construcción en Panamá	FO2	F6, F4, F5, O2, O6 Generar constantemente campañas publicitarias de promociones para así generar un impacto en los clientes potenciales con el fin de aumentar utilidades	DO2	D1, D3, O1, O3 Capacitación de la empresa CI Global Exportaciones con respecto a la importancia de delegar funciones a colaboradores calificados para no retrasar la toma de decisiones ni obstaculizar el canal de distribución directo.
4.	Las empresas productoras de la región están en la búsqueda de apoyo para la internacionalización				
5.	Pocas empresas autorizadas como comercializadoras internacionales en Norte de Santander	FO3	F1, F2, O4, O5 Darce a conocer mediante convenciones y ferias con nuevos socios comerciales y empresas interesadas en exportar sus productos	DO3	D5, D6, O4, O5 Generar y estructurar un sistema de control y seguridad que le permita a la empresa mejorar sus procesos y tener un control de riesgos que sea medible y se pueda mejorar continuamente, de esta manera se puede generar mayor confianza en sus clientes y una ventaja competitiva con respecto a las demás
6.	Reapertura de la frontera colombo venezolana				
Amenazas		3-Estrategias FA		4-Estrategias DA	
1.	Informalidad en las pequeñas empresas presentes en la región	FA1	F1, F2, A5, A3 Creación de un unico empaque para la venta de los productos en el mercado nacional e internacional	DA1	D1, D3, A1, A2 Participación en ventanas comerciales, ferias y diferentes medios de promoción para dar a conocer a la empresa frente sus clientes potenciales
2.	Alto costo financiero del sostenimiento de la comercializadora				
3.	Gravámenes arancelarios para el ingreso de productos colombianos en Panamá	FA2	F4, F5, A4, A6 Generar alianzas estrategicas para incrementar la distribución de los productos en el mercado nacional	DA2	D2, D5, A3, A4 Generar una revista o publicidad sobre procesos ya realizados que permita enseñar detalladamente al cliente como la empresa CI Global Exportaciones puede llevar su producto a los distintos mercados internacionales y nacionales
4.	Alto crecimiento de competencia en el mercado				
5.	Vistos buenos y normas técnicas exigidas por los mercados objetivos que afectan la comercialización de los productos	FA3	F3, F6, A1, A2 Realizar un analisis a fondo de la informalidad en la región y crear estrategias que ayuden a solventarlo	DA3	D4, D6, A5, A6 Capacitación de la empresa CI Global Exportaciones para dar cumplimiento a los vistos buenos y demás exigencias por parte del mercado objetivo
6.	Llegada de otras comercializadoras del resto del país para el aprovechamiento de la reapertura de la frontera				

Fuente: Mora, 2022

Como se observa en la matriz FODA, la organización tiene una gran variedad de ventajas y a su vez desventajas, la empresa cuenta una trayectoria mayor a 15 años en el mercado, pero a su vez cuenta con una cantidad reducida de clientes debido a que la gran mayoría se encuentran en Venezuela; no obstante una reapertura de la frontera Colombo-venezolana sería una gran noticia para la empresa ya que abre las puertas a una mayor cantidad de exportaciones a dicho país puesto que, como es muy bien conocido, el país vecino necesitaría ser abastecido de una gran variedad de productos de diferentes sectores entre ellos el sector textil, calzado, marroquinería, alimentos, medicamentos y el sector de la construcción en donde la empresa CI Global Exportaciones tiene un amplio conocimiento.

De igual forma se puede notar que la empresa presenta debilidades como la falta de procesos estructurados y definidos dentro de la organización lo que impide un mejor desarrollo de los mismos ya que no hay estándares de medición para saber o conocer cómo se están ejecutando, si se está haciendo debidamente y el tiempo que toma cada proceso.

De acuerdo a lo anterior la empresa no cuenta con unos procesos estructurados ni con un sistema de control interno lo que impide una mejor realización de las operaciones de la empresa y una mejora en la gestión de los procedimientos y recursos de la misma, ya que una mejor realización de los objetivos y procesos sabemos que también genera una mejora de la economía de la empresa y de la gestión de los recursos. También cabe mencionar la falta de control de riesgos dentro de la compañía y esto es un punto muy importante en la logística lo que demuestra que la empresa CI Global Exportaciones SAS necesita un sistema de gestión en control y seguridad debido a la falta de una estructura interna tanto en

el control de riesgos como en los diferentes procesos para la mejora continua de la organización.

No obstante, para esto se estructuraron unas estrategias FO, DO, FA, DA para la mejora de la organización las cuales son las siguientes:

FO1. Aprovechamiento de la necesidad de materiales de construcción en ambos países para generar una mayor comercialización además de nuevos clientes.

FO2. Generar constantemente campañas publicitarias de promociones para así generar un impacto en los clientes potenciales con el fin de aumentar utilidades.

FO3. Darse a conocer mediante convenciones y ferias con nuevos socios comerciales y empresas interesadas en exportar sus productos.

DO1. Aprovechamiento de la reapertura de la frontera colombo venezolana para generar mayor comercialización de productos al vecino país.

DO2. Capacitación de la empresa CI Global Exportaciones con respecto a la importancia de delegar funciones a colaboradores calificados para no retrasar la toma de decisiones ni obstaculizar el canal de distribución directo.

DO3. Generar y estructurar un SGCS que le permita a la compañía mejorar sus procesos y tener un control de riesgos que sea medible y se pueda mejorar continuamente, de esta manera se puede generar mayor confianza en sus clientes y una ventaja competitiva en relación con las demás empresas.

FA1. Creación de un único empaque para la comercialización de los productos en mercados nacionales e internacionales.

FA2. Generar alianzas estratégicas para incrementar la distribución de los productos en el mercado nacional.

FA3. Realizar un análisis a fondo de la informalidad en la región y crear estrategias que ayuden a solventarlo.

DA1. Participación en ventanas comerciales, ferias y diferentes medios de promoción para dar a conocer a la empresa frente a sus clientes potenciales.

DA2. Generar una revista o publicidad sobre procesos ya realizados que permita enseñar detalladamente al cliente como la empresa CI Global Exportaciones puede llevar su producto a los distintos mercados internacionales y nacionales.

DA3. Capacitación de la empresa CI Global Exportaciones para dar cumplimiento a los vistos buenos y demás exigencias por parte del mercado objetivo.

A su vez se realiza un análisis de los factores internos y externos, lo cual permite observar los niveles de desventaja o ventajas en los procesos de la compañía, esto observando los valores obtenidos, por medio de las matrices EFE (Evaluación de Factores Externos) y EFI (Evaluación de Factores Internos):

Para la elaboración de estas matrices es necesario destacar los siguientes aspectos:

- Para la matriz EFE se tuvo en cuenta las oportunidades y amenazas más importantes con las que contaba la empresa (en asesoría con el gerente)
- Para la matriz EFI se tomaron fortalezas y debilidades de la empresa (en asesoría con el gerente)

- En la casilla denominada Importancia Ponderación, se plasmaron porcentajes de importancia de determinado factor en el funcionamiento de la empresa. La sumatoria de los factores (oportunidades y debilidades para la matriz EFE, fortalezas y debilidades para la matriz EFI) debe ser igual a 100%.
- Posteriormente, en la casilla correspondiente a Clasificación Evaluación, se le asignarán calificaciones a cada uno de los factores bajo la escala de 1 a 4 (siendo 1 el de menor relevancia, y 4 el de mayor).
- Por último, en la casilla llamada Valor, se efectúa la multiplicación entre los resultados de las casillas Importancia Ponderación y Clasificación Evaluación; los resultados se plasmarán en valor decimal. Esto se hace con todos los factores. Luego se hace la sumatoria de todos ellos.
- Si el resultado de la casilla Valor es inferior a 2.5, significa que la empresa es bastante susceptible ante amenazas externas o debilidades internas (dependiendo de la matriz aplicada), por el contrario, si el resultado es mayor a 2.5, significa que la empresa presenta estabilidad frente a las amenazas externas, realiza mejoramiento de las debilidades internas, y maximiza las oportunidades y fortalezas que se le presenten.

En la siguiente tabla se evidencia la aplicación de la matriz de evaluación de factores externos (EFE) en la empresa C.I. Global Exportaciones:



**Tabla 3*****Análisis matriz EFE***

Factores externos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Oportunidades (entre 5 y 10 factores)				
1.	Cercanía geográfica y semejanzas culturales con los mercados identificados	10%	3	0,3
2.	Desabastecimiento de productos de diferentes sectores en Venezuela	10%	4	0,4
3.	Crecimiento sostenido de proyectos de construcción en Panamá	10%	4	0,4
4.	Las empresas productoras de la región están en la búsqueda de apoyo para la internacionalización	11%	3	0,33
5.	Pocas empresas autorizadas como comercializadoras internacionales en Norte de Santander	8%	2	0,16
6.	Posible reapertura de la frontera colombo venezolana	10%	4	0,4
Amenazas (entre 5 y 10 factores)				
1.	Informalidad en las pequeñas empresas presentes en la región	7%	3	0,21
2.	Alto costo financiero del sostenimiento de la comercializadora	7%	4	0,28
3.	Gravámenes arancelarios para el ingreso de productos colombianos en Panamá	8%	3	0,24
4.	Alto crecimiento de competencia en el mercado	9%	3	0,27
5.	Vistos buenos y normas técnicas exigidas por los mercados objetivos que afectan la comercialización de los productos	5%	2	0,1
6.	Llegada de otras comercializadoras del resto del país para el aprovechamiento de la posible reapertura de la frontera	5%	4	0,2
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>3,29</b>

Fuente: Mora, 2022

De acuerdo a la realización de la matriz (EFE), se obtuvo un valor de 3.29, siendo superior al promedio ponderado (2.5) lo que indica que la empresa C.I. Global Exportaciones es fuerte externamente, presentando un amplio aprovechamiento de las oportunidades y una buena respuesta a la aparición de amenazas en el entorno.

Seguidamente, se evidenciará la evaluación de los factores internos a través de la matriz EFI:

**Tabla 4**

*Análisis matriz EFI*

Factores internos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Fortalezas (entre 5 y 10 factores)				
1.	Años de operación: 17 años aproximadamente	9%	4	0.36
2.	Estructura organizacional definida	2%	3	0.06
3.	Amplia experiencia en operaciones de Comercio Exterior	10%	4	0.4
4.	Tiempo de entrega estimado de 20 días	9%	3	0.27
5.	Línea de productos de materiales de construcción es una oportunidad real en mercados identificados como Venezuela y Panamá	10%	3	0.3
6.	Personal altamente capacitado en todas las áreas	10%	4	0.4
Debilidades (entre 5 y 10 factores)				0
1	Falta de un depósito propio para almacenar mercancía	6%	4	0.24
2	Los clientes potenciales en su mayoría están en el mercado venezolano	8%	2	0.16
3	Las decisiones recaen sobre la gerencia	8%	1	0.08
4	La capacidad de exportación depende de la capacidad de producción de los proveedores	10%	3	0.3
5	Ausencia de un sistema de manejo de control de riesgos	8%	3	0.24
6	Falta de procesos estructurados	10%	1	0.1
		<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>2.91</b>

Fuente: Mora, 2022

En la matriz de evaluación de factores internos (EFI), se obtuvo un valor de 2.91, lo que indica que la empresa es fuerte internamente, aunque se pueden mejorar ciertos aspectos que le permitan a la empresa una mayor estabilidad interna.

## Capítulo II

### *Identificación de los requerimientos y criterios establecidos en la norma internacional*

#### *BASC V5:2017 para la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S.*

Para este objetivo se determinó realizar un cuadro comparativo para conocer el estado de la empresa en comparación con lo que exige la norma BASC V5:2017 este se realizó con la información que se obtuvo de la empresa con el desarrollo del primer objetivo.

**Tabla 5.**

Cuadro Comparativo Norma BASC V5:2017 y la empresa CI Global Exportaciones SAS

<b>NORMA BASC V5 – 2017</b>	<b>EMPRESA C.I. GLOBAL EXPORTACIONES S.A.S</b>
<p>4. Contexto de la Empresa</p> <p>4.1. Comprensión de la empresa y de su contexto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexto externo</li> <li>- Contexto interno</li> </ul>	<p>En este punto la empresa entiende muy bien su contexto tanto interno como externo, ya que esta cuenta con más 15 años en el mercado, cuenta con la experiencia necesaria en cada uno de sus empleados y directivos.</p> <p>Contexto Externo: en este punto la empresa su principal amenaza podrían ser los mismos clientes debido a que estos puedan retrasar o interferir con el envío de la mercancía ya que la empresa se encarga más como intermediaria.</p> <p>Contexto Interno: Para este la empresa se encuentra muy bien establecida debido a su amplia trayectoria, cuenta con la infraestructura adecuada, aunque no cuenta con su propia bodega, cuenta con buena tecnología para el desarrollo de sus</p>

	objetivos y cuenta también con un respaldo financiero ante cualquier altercado.
<p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes involucradas</p> <p>a) Partes involucradas</p> <p>b) Los requisitos y expectativas de cada parte interesada</p>	<p>a). Las partes interesadas son tanto sus clientes nacionales como internacionales, tanto el cliente interesado en exportar como el del mercado objetivo</p> <p>b). La empresa conoce muy bien que debe estar al día en lo que le interesa y quiere tanto su cliente nacional como el del mercado objetivo e inverso. Para este punto la empresa cuenta con personal altamente capacitado en toda el área de comercio tanto como en las nuevas tendencias del mercado para cumplir así con todas las expectativas y requisitos de ambas partes.</p>
<p>4.3. Determinación del alcance</p> <p>a) actividades comerciales y servicios que desarrolla la empresa</p> <p>b) Limitaciones físicas de la empresa (Instalaciones incluidas en el SGCS BASC)</p>	<p>a). Para este punto se conoce que la empresa realiza diferentes servicios como los son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logística Internacional</li> <li>- Asesoría en régimen aduanero y cambiario</li> <li>- Elaboración de estudios de mercado</li> <li>- Elaboración de calificaciones de origen</li> </ul> <p>b.) Las limitaciones físicas que tiene la empresa es que no cuenta con una bodega propia para el almacenamiento de la mercancía</p>
<p>4.4. Enfoque en procesos</p> <p>La compañía tiene que establecer todos los procesos que contengan los componentes señalados en el alcance</p>	<p>Para este punto la empresa no cuenta con un orden o un mapa de procesos estructurado para la realización de sus actividades, tampoco mantiene un seguimiento a los procesos que se realizan, si cuenta con los recursos para el desarrollo de los procesos, no se conoce los riesgos que pueden surgir con dichos procesos y</p>

	muy importante no se realizan evaluaciones de ningún proceso.
5. Liderazgo 5.1. Liderazgo y compromiso	La empresa aún no cuenta con un SGCS lo que genera que no se haya dado cumplimiento a este punto. Aunque la empresa si desea una estructura de mejora continua y pretende comprometerse con esta
5.2. Política de gestión en control y seguridad 5.2.1. Establecimiento 5.2.2. Comunicación de la política	La política de la empresa es apropiada al alcance, contexto y riesgos de la empresa; se buscara con la implementación de un SGCS dar cumplimiento a los requisitos legales del mismo y además de una mejora continua del SGCS
5.3. Objetivos del SGCS BASC 5.4. Responsabilidad y autoridad en la empresa	Estos son puntos con los que la empresa no cuenta debido a no tener estructurado un SGCS, pero tiene el compromiso de para dar cumplimiento a los mismos.
6. Planificación 6.1. Gestión de Riesgos 6.2. Requisitos legales	La empresa aunque está expuesta a varios riesgos mayormente externos, no presenta una gestión de los mismos y debido a la falta de un SGCS hace que estos puntos sean poco tomados en cuenta por la organización
7. Apoyo 7.1. Recursos 7.1.1. Previsiones 7.1.2. Personal	Para esto la empresa tiene los recursos necesarios para ejecutar la implementación del SGCS al igual que su mejora continua.  En el caso del personal como se mencionó anteriormente, esta cuenta con personal altamente capacitado, profesional y con la experiencia necesaria en todas las distintas actividades que maneja la organización
7.2 Información documentada	La empresa no cuenta con un control de la documentación pertinente para el SGCS

8. Evaluación del desempeño	Estos dos últimos puntos la empresa no cuenta con estos debido a la falta de un sistema de gestión en control y seguridad debido a esto la empresa no cuenta con el desarrollo de estos.
9. Mejora	

Fuente: Mora, 2022

Como se nota en el anterior cuadro comparativo, debido a que la empresa no cuenta con un sistema estructurado de gestión en seguridad y control, cuenta a su vez con escasos puntos definidos en la norma internacional BASC ya que esta le pide diferentes aspectos importantes para el cumplimiento de la misma.

No obstante, la empresa cuenta con una gran experiencia y conocimiento por parte de sus empleados lo que demuestra que puede cumplir con estos puntos si decide implementar un SGCS con el fin de estructurar mejor sus procesos y su gestión interna, de igual manera se nota una motivación y un compromiso por parte del gerente en incorporar e implementar un SGCS que le ayude a la empresa a mejorar continuamente en todos los aspectos tanto internos como externos como por ejemplo como lo ven sus clientes y como pueden verlo sus posibles clientes.

### **Capítulo III**

#### ***Objetivo 3. Elaborar un plan de acción que ayude al direccionamiento y planificación del sistema en control y seguridad en la organización CI Global Exportaciones S.A.S***

Como propuesta para la empresa CI Global Exportaciones, se construyó un plan de acción mediante el análisis de las áreas en las cuales la organización tenía mayores fallas y riesgos de seguridad. Para este tipo de empresa las acciones que aplican son: socios comerciales, estabilidad en los procesos relacionados con el personal, control de acceso y seguridad física, seguridad en los procesos tecnológicos e informáticos, decisiones corporativas. Como se puede observar en la Tabla 4. Esto permitirá entender de mejor manera los métodos, detallar las acciones de los colaboradores y calcular las conductas.

Tabla 6

*Plan de Acción para la empresa CI Global Exportaciones*

ACCIÓN	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	INDICADOR	RESPONSABLE
<b>1. Asociados de Negocios</b>						
Identificación de abastecedores, asociados y consumidores	generar un mejor entorno de negocio y que este sea confiable	80% de los socios identificados	Ascendente	Und	#de clientes y proveedores satisfechos / total de proveedores y clientes totales	Dpto. ventas Dpto. Compras
Despacho de pedidos adquiridos por compradores en el periodo fijado	Garantizar que la mercancía este disponible en el tiempo oportuno para evitar contratiempos	90% de los pedidos enviados a tiempo	Ascendente	%	# pedidos entregados y #pedidos recibidos	Dpto. Compras
Gestión de cumplimiento a los desembolsos por los trabajos realizados	Realizar una inspección de generación de cuentas y recolección de ellas	90% de las cuentas saldadas	Ascendente	Und	Cuentas entregadas /Cuentas saldadas	Facturación y contabilidad
<b>2. Seguridad en los Procesos de Información de la Carga</b>						
No Aplica						



ACCIÓN	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	INDICADOR	RESPONSBLE
<b>3. Seguridad en los Procesos Relacionados con el Personal</b>						
Selección de los empleados en el desarrollo de incorporación	Obtener personal altamente capacitado y ajenos a actividades ilícitas	Todo el personal	Ascendente	%	#personal seleccionado / #Personal reclutado * 100	Recursos Humanos
Generar un procedimiento estándar al momento de reclutar	asegurar que la mayoría del personal realice un único modelo de incorporación y sean contratados según el perfil fijado por la organización	Todo el personal	N/A	N/A	#de procedimientos realizados / # de empleados reclutados	Recursos Humanos
Romper cualquier conexión con el personal después de finalizado su contrato	Prevenir cualquier acción o actividad ilícita que manche la reputación de la organización parte de ex trabajadores	Todo el personal o personal retirado de la compañía	N/A	%	#personal desvinculado / #de salidas de empleados * 100	Recursos Humanos
Pruebas aleatorias del conocimiento de los empleados sobre su área de trabajo	Garantizar el buen manejo de todas las áreas de la empresa además de identificar las posibles falencias	Todo el personal	N/A	%	la prueba realizada	Gerencia Operativa
Preparación y entrenamiento de los trabajadores en todas las áreas de la empresa	Generar que el personal realice su trabajo con eficiencia y lo mejor posible	Mayor o igual al 90%	Ascendente	%	#Empleados capacitados/#Empleados * 100	Recursos Humanos y Gerencia operativa

Realizar pruebas aleatorias de antidoping al personal de la organización	Garantizar la seguridad tanto de la empresa como de los empleados y que se encuentren en todos sus sentidos al realizar todas las operaciones	Todos los empleados	N/A	N/A	Pruebas medicas	Recursos Humanos y Gerencia operativa
Generar un sistema de control de riesgos de corrupción y soborno	Evitar a toda costa casos de corrupción dentro de la empresa donde esta se pueda ver implicada	Mayor o igual al 90%	Ascendente	N/A	Análisis de medición de riesgos para controlar el soborno y corrupción	Recursos Humanos y Gerencia operativa
<b>ACCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>SENTIDO</b>	<b>UND</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSBLE</b>
<b>4. Control de Acceso y Seguridad Física</b>						
Asignar los empleados de la empresa un carnet de identificación para prevenir el acceso de personal no autorizado	Evitar el ingreso de personal no autorizado a las instalaciones	Todos los empleados	Ascendente	N/A	#de carnet creados / #de empleados	Recursos Humanos
Colocar señalizaciones de áreas restringidas	Dar a conocer las áreas autorizadas y no autorizadas de la empresa	Todas las áreas	Ascendente	N/A	#de señalizaciones / Total de áreas	Gerencia general/ Recursos Humanos
Realizar la debida inducción al personal de su respectiva área de trabajo	Dar a conocer al personal todas las áreas de la empresa	Todos los empleados	N/A	N/A	inducción al personal /total de empleados	Gerencia Operativa

Crear un formato de registro de ingreso de terceros o personal ajeno a la compañía	Identificar a todas las personas ajenas a la organización que ingresan a ella	Todos los visitantes	N/A	N/A	# de registros / total de ingresos	Recursos Humanos
Capacitación en inspección de mercancía y documentos en los casos que sea necesario	Evitar el ingreso de mercancías no autorizadas a la empresa	mayor o igual al 80%	Ascendente	%	#de personal capacitado/ #de empleados	Gerencia Operativa/ Recursos Humanos
<b>ACCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>SENTIDO</b>	<b>UND</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSBLE</b>
<b>5. Seguridad en los procesos relacionados con la tecnología y la información</b>						
Cuidar todos los documentos digitales con los que cuente la empresa	Asegurar la protección de todos los documentos digitales	Toda la documentación	N/A	N/A	#de documentos digitales protegidos / total de software que tiene la empresa	Técnico en seguridad electrónica
Creación de perfiles privados para cada empleado de la empresa	Limitar el acceso a solo el personal de la compañía	100%	Ascendente	%	#numero de perfiles creados / total de empleados	Técnico en seguridad electrónica
Realizar un sistema digital de actualización de datos del personal	Mantener la información de todo el personal actualizada	Todos los empleados	N/A	N/A	#de datos actualizados / total de empleados	Recursos Humanos

Crear un buzón de sugerencias anónimas tanto para los clientes como para el personal	Controlar cualquier tipo de abuso o violación a los principios de la empresa además de posibles abusos contra el personal o visitantes	N/A	N/A	N/A	Total de sugerencias	Recursos Humanos
<b>ACCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>SENTIDO</b>	<b>UND</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSBLE</b>
<b>6. Decisiones Corporativas</b>						
Actualizar las políticas de la Compañía y los acuerdos con los clientes	Garantizar que la compañía no padezca demandas debido a malinterpretar las políticas y los acuerdos con clientes	90 días laborales sin demandas	Ascendente	%	# días laborales sin demandas / # de días laborales	Gerencia general
Realización de reuniones semanales con los empleados	Tomar acciones de precaución y corrección según la conducta actual de la compañía	Todos los departamentos	Lineal	N/A	# de reuniones semanales / total de semanas	Gerencia General

Fuente: Mora, 2022. Modificado de (Fortuna et al., 2018).

**Tabla 7**

*Presupuesto de la Certificación BASC para la Empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S*

<b>CAPACITACIÓN AVANZADA</b>	<b>ASISTENTES</b>	<b>HORAS</b>	<b>TARIFA ASOCIADO</b>	<b>TARIFA NO ASOCIADO</b>
<b>Curso Sistema de Gestión en Control y Seguridad SGCS</b>	1	8	317,500	469,400
<b>Curso Autenticidad de Documentos (Grafología, Firmas, Sellos, Toma de Huellas).</b>	1	8	317,500	469,400
<b>Curso Identificación de Carga Ilícita</b>	1	8	317,500	469,400
<b>Cursos Estructuras de Seguridad Física y Medios Tecnológicos</b>	1	8	317,500	469,400
<b>Curso Evaluación de Riesgos en la Cadena de Suministros</b>	1	8	317,500	469,400
<b>Curso Seguridad Operacional</b>	1	8	317,500	469,400
<b>Curso Taller de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora</b>	1	8	317,500	469,400
<b>Curso Auditor Interno Norma Internacional BASC</b>	1	16	1,380,000	1,740,000
<b>TOTAL CURSOS</b>	<b>8</b>	<b>72</b>	<b>3,602,500</b>	<b>5,025,800</b>
<b>Sostenimiento Anual Certificación BASC</b>			<b>3,480,000</b>	

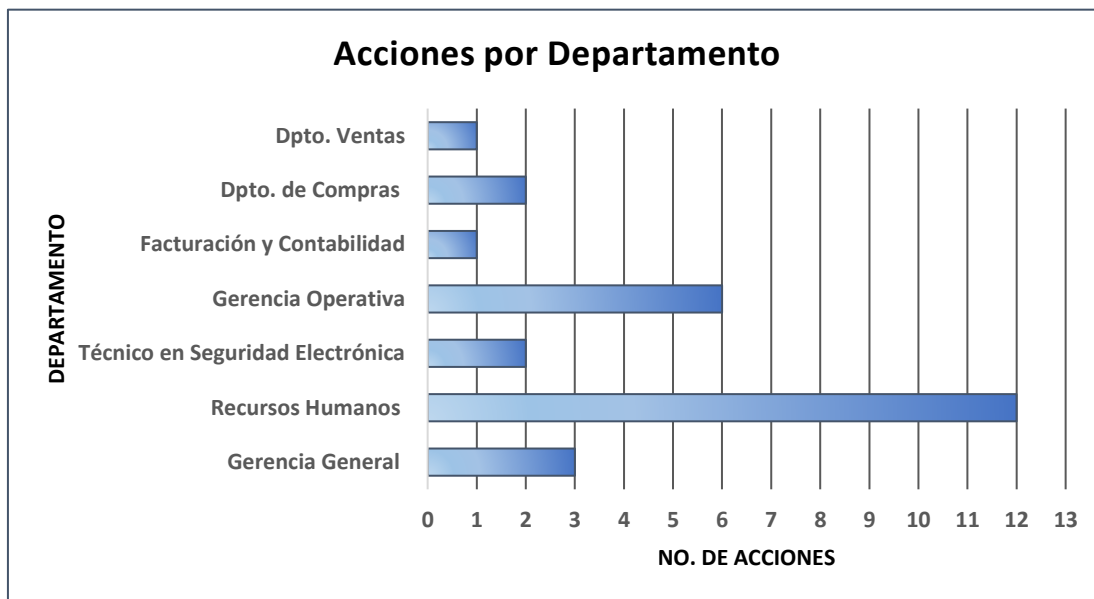
Fuente: Mora, 2022. Modificado de BASC Bogotá – Colombia

El presupuesto fue realizado con las tarifas dadas por el BASC Bogotá – Colombia para el año 2023 en el cual se muestra los costos de los cursos a los que la empresa debe apuntar para una correcta implementación del SGCS BASC V5:2017 en el cual se aprecian los asistentes, las horas necesarias para cada curso, y las tarifas de los mismos tanto para asociados como para no asociados. El

presupuesto total que necesitaría la empresa para certificarse con los cursos que se necesitan sería de \$8.505.800 según los datos y tarifas dadas por el BASC Bogotá-Colombia para 2023.

**Figura 3**

*Acciones Contempladas por departamento*



Fuente: Mora, 2022. Modificado de (Fortuna et al., 2018).

En la Figura 3 se observa cuantas intervenciones posee cada área en el plan de acción. Es notorio que los departamentos con mayor influencia en la ejecución del plan de acción son los de Recursos Humanos y Gerencia Operativa.

### 3.2. Sistema de Control

En esta investigación se pudo notar que para obtener una mejora en el control interno de la empresa se deben tomar ciertas medidas, en su mayoría mencionadas en el plan de acción, de acuerdo a esto se proponen los siguientes formularios.

Debido a que la empresa tiene un gran compromiso con la seguridad de la misma se plantea el formulario de ingreso y salida de la compañía (FIS):



Está diseñado para el control y registro de todo el personal ajeno que ingresa en la empresa ya sean clientes, visitantes, familiares, etc. Para que cualquier riesgo de robo, pérdida de materiales o artículos, o cualquier otra amenaza se pueda tener un registro de las personas ajenas que ingresaron, además de así tener a su vez un registro de cuáles son los clientes, proveedores o posibles aliados que más frecuentan la compañía. Para el control de cualquier riesgo se proponen unos formatos o diseños de avisos para restringir las zonas de riesgo de la empresa y las zonas que solo tienen ingreso para el personal autorizado esto con el motivo de evitar cualquier accidente ya sea para empleados o visitantes y para restringir el paso de particulares a zonas de solo personal vigente en la empresa (Ver Anexo 1.)

La compañía pretende tener seguridad tanto física como legal y de información por esto se toma la medida de crear un formato de terminación de contrato (FTC) (Ver Anexo 2.), con el cual pretende dar por finalizado cualquier vínculo con el ex empleado lo que permite que no haya ningún tipo de riesgo en cuanto a la información de la empresa ya que el empleado quedara desvinculado y no se podrá vincular a la organización en cualquier actividad ilícita que pudiera ocurrir y tener toda la protección legal llegado el caso.

La empresa se debe comprometer con la creación de un plan de seguimiento y control al SGCS si desea lograr una estabilidad y duración del mismo para poder cumplir los objetivos de la organización.



## 8. Conclusiones

Mediante el desarrollo de este trabajo se conocieron los resultados con respecto al estado de la compañía C.I Global Exportaciones S.A.S frente a la norma BASC y su interés en certificarse con la misma. Para la realización de este se comenzó con un análisis de la empresa de cómo es la situación actual de la misma con respecto a la norma BASC para esto se revisaron los objetivos de la empresa, sus áreas de enfoque y las principales actividades que esta empresa realiza. A su vez se observó la situación de la organización, mediante la realización de un análisis FODA, por medio de esta se determinó que la organización presenta fortalezas en los factores internos como lo son sus años de experiencia, ya que llevan en el mercado diecisiete años; además de esto, la empresa cuenta con una definida estructura organizacional, con un personal altamente capacitado evidenciado por una amplia experiencia en las operaciones de comercio internacional.

En relación a los factores externos presenta fortalezas como lo son sus oportunidades geográficas, esto teniendo en cuenta la cercanía con sus principales mercados objetivo como lo son Venezuela y Panamá, en este mismo orden de ideas, la reapertura de la frontera colombo-venezolana representa una gran oportunidad para la empresa debido a que el vecino país presenta grandes desabastecimientos en relación a diversos productos y en diferentes sectores: por otro lado, Panamá también ha tenido un crecimiento sostenido en proyectos de construcción, área en la que Norte de Santander se destaca en fabricación de materiales de la misma y en lo que la empresa CI Global Exportaciones se enfoca, lo cual es una gran oportunidad para la organización además de que esto representa diversas oportunidades de crecimiento y de darse a conocer aún más en el mercado local e internacional.

Para el segundo objetivo se quiso evidenciar sobre los puntos con los que la empresa tenía afinidad y con los que no con respecto a la norma BASC, para esto se realizó un cuadro comparativo con los puntos que exige la norma y con los que cumple la empresa, de esta forma evidenciando que la empresa presenta carencias como la ausencia de una bodega u almacén para la mercancía, además de que no cuenta con un orden o un mapa de procesos estructurado para la realización de sus actividades, esto a su vez limita, una mejor optimización del tiempo y control del personal, todo esto debido a la falta de un SGCS; también se notó la carencia de un sistema de control de riesgos que es vital para la organización y para cumplir con los estándares de la norma. Para lo mencionado anteriormente es vital que la empresa presente cambios a los criterios en los cuales presenta fallas para poder estar a fin con lo exigido por la norma

Por último, se realizó un plan de acción para mejorar algunos puntos en los que la empresa ha presentado también fallas, dicho plan de acción pretende ayudar a la empresa CI Global Exportaciones a cumplir con los requisitos establecidos por la norma BASC. Para esto se realizaron acciones tales como: identificación de clientes, asociados y proveedores, selección de personal altamente capacitado, romper cualquier conexión con el personal cuando haya terminado su contrato, entrenamiento de los empleados en todas las áreas de trabajo, realizar pruebas aleatorias de conocimiento y de consumo de sustancias ilícitas, control en el ingreso de personas externas a la compañía, asignación al personal de carnet, perfil privado y actualizar la información de cada uno, protección de seguridad informática para los documentos de la empresa. Para estos puntos se generaron diferentes formatos como el de ingreso a la compañía de personas externas tanto clientes como proveedores, el formato de terminación de contrato y las señalizaciones de áreas restringidas y de riesgo.

Se espera que con la realización de este proyecto la empresa haya podido identificar los puntos en los que presenta fortalezas para potencializarlas y en los cuales tiene debilidades para trabajar en ellas y corregirlas, para de esta forma alcanzar un buen sistema de control y seguridad, que le permita mejorar en sus procesos, y además de optimizarlos a su vez generar un buen sistema de control de riesgos, que le permita a la empresa estar preparada para cualquier cambio en el futuro y saber responder a estos, se espera que la empresa también genere evaluaciones de desempeño en las cuales pueda medir y analizar el desempeño del SGCS, esto mediante auditorías internas las cuales la norma recomienda que sean como mínimo una vez al año, por otro lado, se espera que la organización genere acciones de mejora en todas las áreas y procesos en los cuales presente debilidades.

## **9. Recomendaciones**

Para una correcta implementación del SGCS se recomienda tener muy presente las propuestas dadas en el capítulo 3 de este trabajo.

Para el desarrollo del SGCS se recomienda a la empresa CI Global Exportaciones sensibilizar a todo el personal ya sea mediante charlas, conferencias, capacitaciones, etc. Que permitan al personal empoderarse con el Sistema.

Se recomienda exaltar o conmemorar a los diferentes departamentos que implementen adecuadamente los parámetros del SGCS esto con el fin de motivar al personal para la correcta implementación del sistema.

Para que la empresa vea mejores resultados se recomienda dar seguimiento a los diferentes puntos mencionados en el plan de acción se puede realizar periódicamente cada uno de ellos.

Se recomienda a la empresa realizar auditorías internas para el mejor manejo del SGCS y que dichas auditorías sean por lo menos dos veces al año.

## 10. Bibliografía

- Camisón, Cruz y Gonzales. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Obtenido de la Universidad C.L.E.A:  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Carro, R & González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional de Mar del Plata. [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Cifuentes, D. (2019). *Análisis del proceso de transición del SGCS BASC versión 4:2012 a el SGCS BASC versión 5:2017 de la empresa Corporación Colombiana de Logística CCL. S.A.* Universidad Libre - Bogotá.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17980/PROYECTO%20SGCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, E. (2014). *La ventaja competitiva de Michael Porter (1)*. Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/6330/n/>
- Fortuna, Domínguez y Sánchez. (2018). *Propuesta de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad basado en la Norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en la empresa SafeOne Security Company, ubicada en Santo Domingo D.N, República Dominicana, 2018*. Universidad APEC.  
[https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TESIS\\_CI\\_IND\\_05\\_2018\\_ET18022\\_1.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TESIS_CI_IND_05_2018_ET18022_1.pdf)
- García et al., (2003). *Mejora Continua de la Calidad en los Procesos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

Gómez, L.F. (2018). Análisis Comparativo De Basc V5 Frente A La Implementación De Operador Económico Autorizado Para Exportación. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20084/GomezAgudeloLuisaFernanda2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, J.S. (2019). Diseño de un sistema de seguridad y control en la empresa Estibadores Nacionales Ltda. en Colombina (La Paila; Valle del Cauca). Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18785/0602444.pdf?sequence=1>

Hernández et al., (2010). Metodología de la Investigación 5ta edición. McGraw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Jáuregui, K.R. (2021). Propuesta de implementación de la norma BASC en la empresa correos del Perú S.A. Universidad san Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74d86039-4597-4a89-a7e2-bb0d4dafc648/content>

Merubia, M. (2019). Teorías de la internacionalización de empresas. Universidad Católica San Pablo, Arequipa. <file:///C:/Users/ACER/Downloads/3501.pdf>

World BASC Organization (WBO). (2017). *Norma Internacional BASC – sistema de gestión en control y seguridad*. Obtenido de la página SIACOMEX: <https://www.siacomex.com/archivos-pdf/1.12.-Norma-BASC-Version-5-de-2017.pdf>

World BASC Organization (WBO) (s.f.). *Historia*. <https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/historia>

## 11.Anexos

## Anexo 1. Señalizaciones



Fuente: Tomada de IMVICORP S.A.S (2022)



[www.meta593.com](http://www.meta593.com)

Fuente: Imagen Tomada de Falabella.com

meta593 0988658860



## Anexo 2. Formato de Terminación de Contrato (FTC).



Cúcuta, Día, Fecha del comunicado

Señor (a)

Nombre del empleado

Cargo:

C.C. No.

Correo electrónico:

REF: TERMINACIÓN DE LA OBRA O LABOR CONTRATADA

Por medio de la presente nos permitimos comunicarle que la empresa C.I. Global Exportaciones S.A.S, da por terminado su contrato de trabajo por obra o labor contratada a partir de la finalización de la jornada laboral del día (día, fecha y año). Esto de acuerdo a la causal de terminación del contrato de obra o labor, obedece a los siguientes motivos. (Artículo 5 ley 50 1990).

- Por falta grave de acuerdo a \_\_\_\_\_ o acumulación de procesos disciplinarios.
- Por culminación de la obra o labor contratada de acuerdo a los plazos de contratación permitidos por la ley, para trabajadores en misión (ley 50/90 y decreto 4369/2006 y DUR 1072/2015).
- Por muerte del trabajador u otros eventos adversos.
- Abandono de Cargo.
- Por no superar periodo de prueba.
- Por Sentencia ejecutoriada.
- Por liquidación o clausura definitiva de la empresa.
- Otros.

GERMAN LACRUZ DUARTE  
 GERENTE CI GLOBAL EXPORTACIONESS SAS  
 CC88.210.974

CRA. 4 N° 10-44 OFIC. 418  
 EDIFICIO PLAZA CAYZEDO  
 CALI - COLOMBIA

☎ 052 397 11 29  
 📞 057 316 4635259

✉ gerencia@GLOBaLEXPORTACIONES.COM.CO 🌐 WWW.GLOBaLEXPORTACIONES.COM.CO





## CERTIFICACIÓN

Que el señor (a) **(Nombre del empleado)** identificado con Cedula de Ciudadanía número **(Numero del Documento de identidad)**, labora (o) en nuestra compañía a partir del **(Día, fecha de ingreso a la empresa)** hasta el **(Día, fecha de finalización de contrato o labores)**, mediante un contrato de trabajo por el término que dure la **OBRA O LABOR**, desempeñándose en el cargo de **(Cargo que realizo en la empresa)** con una asignación mensual de **(Sueldo devengado)** y por OTROS CONCEPTOS, auxilios no constitutivos de salario, un valor de **(valor devengado)**.

La presente certificación se expide en Cúcuta, a solicitud del interesado a los **(Día, fecha de solicitud)**.

Atentamente

GERMAN LACRUZ DUARTE

GERENTE CI GLOBAL EXPORTACIONESS SAS  
CC88.210.974

CRA. 4 N° 10-44 OFIC. 418  
EDIFICIO PLAZA CAUZEDO  
CALI - COLOMBIA

☎ 052 397 11 29  
📞 057 316 4635259

