



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN BASC EN LAS EMPRESAS  
EXPORTADORAS DE HARINA DE PESCADO QUE CUENTAN  
CON OFICINA PRINCIPAL EN LIMA METROPOLITANA**

**PRESENTADO POR  
MARÍA CLAUDIA GALINDO ALVARADO**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LIMA – PERÚ**

**2016**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

La autora permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

Facultad de  
Ciencias Administrativas  
y Recursos Humanos

Tesis

**“Impacto de la Certificación BASC en las empresas exportadoras  
de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima  
Metropolitana”**

Para obtener el título profesional de Licenciada  
en Administración de Negocios Internacionales

Presentado por

**Bachiller María Claudia Galindo Alvarado**

**Lima-Perú**

**2016**



## **Dedicatoria**

Es de mi entero orgullo haber llegado a esta última etapa de mi carrera universitaria, en la que puedo agradecer a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron a mi formación profesional y personal. Es por ello, que quiero destacar el incondicional apoyo de mi madre, que siempre estuvo presente para alentarme y enseñarme que hay que seguir adelante, por este motivo, me siento con el deber de dedicarle la realización de este trabajo, en el cual puedo demostrar todos los conocimientos adquiridos en estos años de estudio, esfuerzo y dedicación, en los cuales siempre pude contar con su ayuda.

## **Agradecimientos**

Han sido muchas las personas con las que me siento agradecida por haberme apoyado durante todos estos años de constante aprendizaje, pero quiero destacar a algunas de ellas, ya que siento que se merecen un especial reconocimiento por darme consejos y enseñanzas y por haberme permitido aprender lo mejor de ellos.

Para empezar quiero agradecer a mi familia, han sido mi apoyo en todos estos años, mi madre Medalit Alvarado Ramírez, mi hermana Diandra Galindo Alvarado, mi hermano Lorenzo Bello Alvarado y mi abuela Violeta Ramírez Sipi3n, siempre estar3 agradecida por tener una gran familia con la que podr3 contar toda la vida.

Por otra parte, quiero agradecer a mi incondicional apoyo Andr3s Restrepo Palacio, el cual ha estado conmigo en la realizaci3n de este trabajo, entreg3ndome sus aportes profesionales que me han servido para complementar cada una de las etapas por las cuales ha pasado mi proyecto de tesis.

No puedo olvidar agradecer a mis asesores de tesis, los cuales me ha encaminado durante todo este tiempo en la elaboraci3n de este importante proyecto, que seguro terminar3 con 3xito.

Para terminar y no por orden de importancia, quiero agradecer a Dios por mostrarme el camino correcto que me permiti3 llegar hasta este punto, en el cual puedo recordar a cada una de las personas que contribuyeron a convertirme en una gran profesional.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos.....	3
Tabla de Contenido.....	4
Índice de tablas y figuras.....	6
Índice de tablas.....	6
Índice de figuras.....	6
Resumen.....	7
Abstract.....	9
Introducción.....	11
Capítulo I: Problema de Investigación.....	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.1.1. Problema General.....	15
1.1.2. Problemas Específicos.....	15
1.2. Objetivos de la Investigación.....	16
1.2.1. Objetivo General.....	16
1.2.2. Objetivos Específicos.....	16
1.3. Impacto Potencial.....	17
1.3.1. Impacto Teórico.....	17
1.3.2. Impacto Práctico.....	17
Capítulo II: Fundamentación Teórica.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	22
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.2.1. BASC (Business Alliance for Secure Commerce).....	25
2.2.2. Exportación de harina de pescado.....	30
2.2.3. Términos Logísticos.....	34
2.2.3.1. Cadena de Suministro.....	34
2.2.3.2. Cadena de Valor.....	35
2.2.3.3. Just in Time.....	35
2.2.4. Términos Básicos BASC.....	35
2.2.5. Empresas Exportadoras de Harina de Pescado de Lima Metropolitana que cuentan con certificación BASC al año 2015.....	39
2.3. Hipótesis general.....	40
2.3.2. Hipótesis específicas.....	40
Capítulo III: Método.....	41
3.1. Diseño de la investigación.....	41
3.2. Población y muestra.....	42
3.3. Instrumentos.....	44
3.3.1. Preguntas Guía de Entrevista.....	44

3.4. Procedimiento.....	46
Capítulo IV. Resultados y Discusión.....	47
4.1. Presentación de Resultados .....	47
4.1.1. Causas por las cuales las empresas exportadoras de harina de pescado de Lima metropolitana decidieron obtener la certificación BASC. ....	50
4.1.2. Ventajas y desventajas de la certificación BASC en las empresas exportadoras de harina de pescado de Lima Metropolitana .....	51
4.1.3. Impacto de la implementación y certificación BASC en el incremento de ventas e incremento de clientes .....	57
4.1.4. Impacto de certificación BASC en el nivel de satisfacción al cliente y calidad de servicio.....	59
4.1.5. Credibilidad del BASC por los beneficios ofrecidos a las empresas interesadas en la certificación de esta norma.....	62
4.3. Conclusiones.....	63
4.2. Recomendaciones .....	80
Referencias .....	81



## Índice de Tablas y Figuras

### Índice de tablas

Tabla N° 1: Beneficios de la Certificación BASC.....	20
Tabla N° 2: Principales Países Exportadores de harina de pescado .....	32
Tabla N° 3: Principales Países Importadores de harina de pescado .....	33
Tabla N° 4: Principales Empresas Exportadoras de harina de pescado de Perú.....	34
Tabla N° 5: Empresas Exportadoras de harina de pescado con certificación BASC .....	39
Tabla N° 6: Guías de Entrevista y Población I.....	44
Tabla N° 7: Guías de Entrevista y Población II.....	48
Tabla N° 8: Datos de la muestra .....	49
Tabla N° 9: Causas por las cuales se decidió obtener la certificación BASC .....	50
Tabla N° 10: Procesos de la empresa afectados por la certificación BASC.....	52
Tabla N° 11: Tiempo para estabilizar Sistema de Gestión Seguridad y Control.....	53
Tabla N° 12: Ventajas de la certificación BASC.....	54
Tabla N° 13: Desventajas de la certificación BASC .....	56
Tabla N° 14: Impacto de certificación BASC en el incremento de ventas.....	57
Tabla N° 15: Impacto de BASC en el incremento de clientes.....	58
Tabla N° 16: Incremento de nivel de satisfacción al obtener BASC.....	59
Tabla N° 17: Mejora calidad de servicio al obtener certificación BASC.....	60
Tabla N° 18: De qué manera mejoro calidad de servicio al obtener BASC.....	61
Tabla N° 19: Los beneficios ofrecidos por el BASC con los obtenidos por la empresa .	62
Tabla N° 20: Resultados superaron expectativas.....	63
Tabla N° 21: Matriz de evaluación cualitativa .....	67
Tabla N° 21: Descripción de volumen de venta y compra de harina de pescado.....	68
Tabla N° 22: Requisitos de importador y exportador de harina de pescado.....	70
Tabla N° 23: Exportaciones Hayduk 2012-2015.....	72
Tabla N° 25: Exportaciones CFG Investment 2010-2015.....	73
Tabla N° 26: Relación Costo- Ingreso en la certificación BASC.....	75

### Índice de Figuras

Figura N° 1. Pasos para Implementación BASC.....	28
Figura N° 2. Causas por las cuales se decidió obtener la certificación BASC.....	51
Figura N° 3. Procesos o factores de la empresa afectados por la certificación BASC....	52
Figura N° 4. Tiempo para estabilizar Sistema de Gestión Seguridad y Control .....	53
Figura N° 5. Ventajas de la certificación BASC .....	55
Figura N° 6. Desventajas de la certificación BASC.....	56
Figura N° 7. Impacto de certificación BASC en el incremento de ventas .....	57
Figura N° 8. Impacto de BASC en el incremento de clientes .....	58
Figura N° 9. Incremento de nivel de satisfacción al obtener BASC .....	59
Figura N° 10. Mejoro calidad de servicio al obtener certificación BASC .....	60
Figura N° 11. De qué manera mejoro calidad de servicio al obtener BASC .....	61
Figura N° 12. Los beneficios ofrecidos por el BASC con los obtenidos por la empresa	63
Figura N° 13. Resultados superaron las expectativas.....	64
Figura N° 14. Exportaciones Hayduk 2012-2015.....	72
Figura N° 15. Exportaciones CFG Investment 2010-2015.....	76
Figura N° 16. Alcance de BASC en la cadena de exportación.....	76



## Resumen

La presente investigación se desarrolla en uno de los escenarios económicos más importantes del Perú; el sector de la pesca, uno de los sectores con mayor índice de desarrollo, sobre todo en el departamento de Lima. A raíz de este análisis, resaltaron dos aspectos importantes, el primero, fue la importancia de Perú en el escenario de la exportación de harina de pescado, sorprendentemente ocupa el primer lugar en el mundo sobrepasando importantes potencias, y que tiene tendencia a incrementar, dato decisivo que permitió encaminar la investigación. Como segundo aspecto se identificó que 21 de las 56 empresas dedicadas a la exportación de este producto, cuentan con certificación BASC, lo que equivale a un 35% del total, cifra preocupante debido al gran movimiento de este producto del cual es responsable los puertos peruanos.

Debido a estos dos hallazgos, se decidió identificar el impacto que tiene esta certificación en las ventas de tales empresas, y que con las conclusiones de este estudio las empresas que no cuentan con esta certificación puedan contrastar información y determinar los beneficios de implementar y certificar BASC.

Después de realizar un exhaustivo trabajo de campo, que tenía como fin resolver la disyuntiva explicada anteriormente, se obtuvieron 4 conclusiones principales, las cuales se presentarán al final del documento.

### Palabras clave:

- **BASC:** Business Alliance for Secure Commerce (BASC), es una alianza empresarial internacional sin fines de lucro que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.
- **Certificación:** está orientada a la evaluación del grado de cumplimiento de los productos y/o servicios respecto a unas normas.
- **Certificación BASC:** El proceso de certificación BASC promueve la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCYS)

BASC, mediante la aplicación de la Norma y Estándares BASC, como un programa de autogestión basado en principios de mejores prácticas y mejora continua en beneficio de la seguridad del comercio internacional.

- **Exportación:** Palabra que proviene del latín *exportatio* y refiere al conjunto de mercancías que se envían al exterior de un país. También pueden exportarse servicios e ideas.
- **Harina de Pescado:** La harina de pescado es una harina marrón elaborada mediante el cocido y molido de pescado crudo fresco y/o de recortes y menudencias de pescado
- **SGCS:** Sistema de Gestión en Control y Seguridad, es un conjunto de normas que ofrece BASC con el objetivo de tomar medidas preventivas frente a riesgos y vulnerabilidades que pueden involucrar procesos dentro de una empresa o en su cadena logística.
- **Sistema de gestión:** Un sistema de gestión es una estructura probada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización.

## Abstract

This research takes place in one of the most important economic scenarios Peru, the fisheries sector is perhaps one of the most important sectors in the country and therefore in Lima, so it was decided to investigate more fund all aspects surrounding it, finding their strengths and weaknesses. Following this analysis, they emphasized two important aspects, the first, were the importance of Peru in the stage of exporting fishmeal, surprisingly ranks first in the world surpassing major powers, decisive factor that allowed direct research. As a second aspect was identified that 21 of the 56 companies involved in the export of this product are certified BASC, equivalent to 35% of the total, concern due to large movement of this product which is responsible Peruvian ports.

Because these two findings, we decided to identify the impact this certification in sales of such companies, and the conclusions of this study businesses that do not have this certification to contrast information and determine the benefits of implementing and certifying BASC .

After a thorough fieldwork, which was intended to resolve the dilemma discussed above, 3 main conclusions were reached, which will be presented at the end of the document.

### Key words:

- **BASC: Business Alliance for Secure Commerce-**, is an international business alliance, created to promote secure international trade in cooperation with governments and international organizations.
- **BASC Certification:** The certification process BASC promotes the implementation of the Management System and Security Control (SGCYS) BASC, by applying the Standard and Standards BASC, as a self-management program based on principles of best practice and continuous improvement in interest of safety of international trade.

- **Certification:** is aimed at assessing the degree of compliance of products and / or services in respect to rules.
- **Export:** from the Latin word exportation and covers all goods being shipped outside of the country. Also be exported services and ideas.
- **Fish Meal:** Fish meal is a brown flour produced by grinding cooked fresh raw fish and / or fish cuts and offal
- **Management System:** A management system is a proven structure for the management and continuous improvement of policies, procedures and processes of the organization.
- **SGCS:** System Management and Security Control is a set of rules BASC offers in order to take preventive measures against risks and vulnerabilities which may involve processes within a company or in its supply chain.

## **Introducción**

Los Sistemas de Gestión Integrados se han convertido en un requisito necesario para cualquier empresa interesada en abrirse a nuevos mercados, no es un secreto que existen empresas que exigen certificaciones de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Seguridad y Control entre otras, para iniciar cualquier negociación. Estas exigencias se ven en todos los escenarios, entre ellos está el de la exportación en donde las certificaciones de Seguridad y Control BASC son un plus importante para cualquier empresa que se encuentre en el rubro de comercio exterior. Desafortunadamente el tema de esta certificación no está dentro de las fortalezas de Perú, según investigaciones de la ingeniera Sofía Arellano Falcón, de las 6.000 empresas exportadoras con las que cuenta el país peruano, sólo 500 tienen una certificación BASC, esto equivale al 8% del total, lo cual es preocupante para un país que tiene a su cargo un gran movimiento de mercancía en sus puertos y aeropuertos.

La problemática explicada anteriormente, se desarrolló durante esta investigación, evaluando las causas por las cuales existen empresas exportadoras de pescado en Lima Metropolitana que no cuentan con la certificación BASC, contrastando esta información con el impacto que ha tenido dicha certificación en las empresas dedicadas a esta misma actividad que decidieron certificar su Sistema en Seguridad y Control. Para ello se tuvo que realizar un trabajo de campo exhaustivo, el cual tuvo grandes limitaciones, debido a que un gran porcentaje de las empresas no tuvieron la disposición para brindar la información que se requería. A pesar de esto se puede asegurar que la información obtenida está libre de subjetividades, lo que permite que la investigación sea objetiva y ante todo útil para las partes interesadas.

El realizar esta investigación tiene grandes beneficios para las empresas que no cuentan con la certificación BASC, aquí se presenta información importante que posiblemente les permitirá analizar desde otro punto de vista el proceso de implementación y certificación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Control, lo cual es importante

tanto para la misma empresa como para el sector pesquero encargado de exportar la harina de pescado a todo el mundo.

Indudablemente, es importante conocer no solo los resultados de la investigación, sino también, ir paso a paso verificando las fuentes de toda la información utilizada, la idea es crear confianza en este estudio, que de principio a fin se caracteriza por su valioso aporte a las partes interesadas.



# Capítulo I: Problema de Investigación

## 1.1. Planteamiento del Problema

El comercio internacional es uno de los sectores económicos más dinámico y por ende el que más necesita asegurar su movimiento; la cantidad de variables que se deben controlar en este negocio, aumentan o disminuyen dependiendo de un sinnúmero de factores como TLC, normas propias de cada país, problemáticas económicas, políticas y sociales, entre otros. Es claro, que este negocio no puede detenerse un solo instante, las necesidades de los clientes son permanentes y cada vez más exigentes, por lo que se hace necesario cumplir con dichas exigencias, para ello se debe velar por la integridad del producto ofrecido, creando herramientas de control en cada uno de los procesos organizacionales, esto reducirá el riesgo de caer ante amenazas como el narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, tráfico de armas y contrabando; solo de esta manera las empresas pueden aumentar su nivel de competitividad asegurando a sus compradores una negociación y entrega libre de procesos ilícitos.

Al buscar el aseguramiento de la cadena logística del comercio internacional, surge en el año 1996, el BASC (Business Alliance for Secure Commerce), esta organización tiene como fin proteger cada uno de los eslabones que constituyen el proceso de exportación e importación de cualquier producto, asegurando y controlando su seguridad desde la empresa hasta su arribo al cliente. En pocas palabras, su objetivo está orientado a implementar y certificar el Sistema de Gestión en Seguridad y Control BASC instituido a través de una norma de estándares que sugieren controles internos y externos a la empresa, buscando eliminar cualquier acto ilícito, con lo cual las empresas pueden obtener beneficios en cuanto a Seguridad y Control como lo refiere la norma.

La implementación de la norma BASC fue tomando fuerza entre el comercio internacional, a medida que las empresas estadounidenses adoptaban estos estándares como propios, los controles en el proceso de exportación e importación eran cada vez más rigurosos, por lo que las empresas que no contaban con dicho

certificado vieron la necesidad de obtenerlo. Esta situación la vivieron las empresas latinoamericanas que intentaban realizar negociaciones con las empresas estadounidenses; países como Colombia, México, Chile y Brasil, adoptaron dicha norma con rapidez, para así ajustarse a los términos impuestos por las empresas certificadas con BASC.

La implementación y certificación de cualquier Sistema de Gestión se ha convertido en un requisito necesario para cualquier empresa, desafortunadamente países como Perú y Bolivia, no se han nivelado en este tema, según la investigación de Arellano Falcón en su tesis “ Propuesta de implementación de estándares para Certificación BASC en empresa exportadora”, de las 6.000 empresas exportadoras con las que cuenta el país peruano, sólo 500 tienen una certificación BASC, esto equivale al 8% del total, cifra preocupante debido al gran movimiento de mercancía de la cuales son responsables los puertos peruanos.

Al empezar a analizar las fortalezas de la economía peruana en cuanto a la exportación, se puede encontrar el sector pesquero; según datos de COMTRADE, para el año 2014 su aporte fue de 1.353.262 miles de dólares respectivamente en la exportación de harina de pescado, lo que posiciona a este país como el primer proveedor mundial de este producto junto con Chile. Es evidente que el crecimiento en este sector es exponencial, las empresas exportadoras de este producto deben explotar este mercado, con el único objetivo de cubrir cada uno de los clientes potenciales.

A raíz de todo lo expuesto anteriormente, se puede concluir que el comercio internacional es un negocio con muchos riesgos y cambios, en el cual sólo pueden mantenerse y crecer las empresas enfocadas al mejoramiento continuo. Es necesario que las empresas fortalezcan sus puntos débiles, los cuales se incrementan según la complejidad de la operación que se realice, y es evidente que el proceso de exportación e importación es una de las operaciones más complejas que pueda realizar una empresa, por tal motivo debe estar protegido contra cualquier acto ilícito como narcotráfico, lavado de activos, terrorismo y demás; este tipo de problemática no pueden convertirse en un obstáculo en las negociaciones, sólo deben ser controladas. A este nivel de consciencia deben llegar las empresas peruanas exportadoras de harina de pescado para explotar este mercado activo, es



aquí donde establecemos nuevas interrogantes de investigación, como, ¿Qué impacto tiene la certificación BASC en las empresas exportadoras de harina de pescado que han implementado y certificado esta norma?, ¿De qué manera la certificación BASC incrementa la satisfacción de sus clientes? ¿La certificación BASC mejora la calidad de servicio? Para responder a estas inquietudes se llevará a cabo la siguiente investigación de la cual se obtendrán análisis complementarios que permitirán enriquecer la información presentada anteriormente.

### **1.1.1. Problema General**

¿De qué manera contar con la certificación BASC tiene efecto en el incremento en las ventas de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera contar con la certificación BASC tiene efecto en el incremento de clientes en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana?
- ¿De qué manera contar con la certificación BASC ha incrementado la satisfacción de los clientes de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana?
- ¿De qué manera contar con la certificación BASC tiene efecto en la mejora de la calidad del servicio al cliente en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera contar con la certificación BASC tiene efecto en el incremento en las ventas de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Determinar de qué manera el contar con la certificación BASC ha incrementado el número de clientes en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.
- Determinar de qué manera contar con la certificación BASC ha incrementado la satisfacción de los clientes de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.
- Determinar de qué manera contar la certificación BASC tiene efecto en la mejora de la calidad del servicio al cliente en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.

### **1.3. Impacto Potencial**

#### **1.3.1. Impacto Teórico**

Los trabajos investigativos tienen como objetivo documentar un tema poco estudiado, de manera que las personas interesadas en dicho tema, puedan tener un referente al momento de tomar decisiones importantes, ya sea para su empresa o para escenarios netamente académicos.

En este caso el tema investigativo muestra un importante alcance que permitirá, a las empresas exportadoras de harina de pescado analizar el impacto de dicha certificación que se obtiene al implementar el sistema de gestión en seguridad y control (BASC). Esta investigación no solo ayudará a las empresas exportadoras de harina de pescado de cualquier parte del Perú, sino también a los inversionistas que pretenden conocer cuáles son las debilidades y fortalezas de este negocio adquiridas con la certificación BASC.

El tema de certificación BASC en las empresas exportadoras de harina de pescado, no ha sido estudiado de manera detallada, la exportación de este producto está considerada como una de las más importantes con las cuales cuenta el país Peruano, por lo que se hace importante documentar la información relevante que aporte al incremento de empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.

#### **1.3.2. Impacto Práctico**

En definitiva el impacto que puede ocasionar esta investigación será bastante importante; las empresas exportadoras de harina de pescado que no hayan implementado el sistema de Gestión en Seguridad y Control y por ende no hayan obtenido su certificado, podrán conocer a ciencia cierta y en base a un estudio

objetivo, las fortalezas y debilidades que surgen como consecuencia de una certificación BASC.

Cabe resaltar que la certificación de Sistemas de Gestión, ya sea, en calidad, medio ambiente y seguridad, es un tema que le compete a las empresas que pretenden abrirse a nuevos mercados, el proporcionar orden, seguridad y control a las organizaciones, permite que la variabilidad de las operaciones diarias propias de cada empresa, disminuya de manera considerable, y esta idea seguramente será una de las conclusiones de esta investigación, por ello se debe estar consciente que el impacto que trae consigo esta investigación, abrirá temas de conversación en las empresas que serán objeto de estudio, acerca del renombrado certificado BASC para las empresas exportadoras.

Es importante mencionar que el 65% de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana, no cuentan con certificación BASC, esto indica que esta investigación estará dirigida a un gran número de empresas, que podrán utilizar este estudio como referencia al momento de requerir obtener la certificación BASC

## Capítulo II: Fundamentación Teórica

### 2.1. Antecedentes

Al realizar la investigación sobre los principales productos que exporta Perú, se pudo evidenciar que nuestro país es uno de los principales abastecedores de harina de pescado en el mundo, además de esto la venta de este producto a otros países se encuentra en constante crecimiento. (INDECOPI, 2014)

Una de las estadísticas encontradas afirma que el 50 % del total de exportaciones de productos pesqueros de Perú, es la harina de pescado, esta información permite encaminar la investigación hacia el producto más representativo del sector mencionado, el cual es reconocido por su importante participación en el PBI. (ADEX, 2014)

Cabe decir, que la harina de pescado se encuentra dentro del grupo de las mercancías peligrosas, específicamente en la clase 9: sustancias y objetos peligrosos varios, donde se describe como, harina o desechos de pescado y se define: “aquellos que durante el transporte presentan riesgos contemplados en otras partes”, partiendo de estos antecedentes se basa el tema de investigación, ya que al ser un producto peligroso, exige que la cadena logística deba ser más exigente para evitar posibles riesgos. (International Maritime Organization)

Ante todos estos antecedentes, se propone a la certificación BASC como una opción de mejora para impulsar la exportación de dicho producto , además, como un instrumento que permite la prevención de riesgos en la cadena logística.

El BASC es reconocido mundialmente como una alianza empresarial, que promueve un comercio seguro entre las partes interesadas que participan en la importación y exportación de productos y servicios.

Algunos de los beneficios que trae la certificación de BASC tanto al interior como al exterior de la organización se presentan en la tabla 1 (BASC PERÚ, 2004).

**Tabla N° 1**  
**Beneficios de la certificación BASC**

<b>Antes del BASC</b>	<b>Después del BASC</b>
Rendimiento del personal era aceptable.	Mejora de productividad y eficiencia del personal a causa de cambios en las funciones.
No se daba importancia necesaria al control de los documentos.	Ahora se tiene procedimiento documentado, en cuanto a la información de clientes y proveedores críticos.
No existía un control para la selección de proveedores.	La selección de proveedores cuenta con una calificación basada en información relevante que permita la calificación de dichos proveedores.
Hay proveedores y clientes fijos.	Oportunidad de contactar nuevos clientes y/o proveedores.
Clientes, proveedores y autoridades tienen un nivel de confianza moderado.	Incremento de confianza de sus clientes, proveedores y autoridades.
Menor reconocimiento a nivel internacional.	Utilización de la imagen corporativa BASC, lo que permite identificarse de manera internacional.
No hay control tan estricto de sus actividades riesgosas.	Mejora de los perfiles de riesgo, identificando las actividades riesgosas de la empresa, elevando la seguridad de sus procesos.
No se encuentran en una base de datos a nivel mundial.	Inclusión en una base de datos que tiene acceso la Aduana de EEUU y Organización Mundial de Aduanas.

**Fuente:** BASC PERÚ, elaboración propia

Investigando más a fondo sobre la certificación BASC, se pudo hallar que de las de 6000 empresas exportadoras que existen en el Perú, sólo 500 cuentan con esta certificación. En el sector pesquero, TASA y Exalmar se presentan como ejemplos de empresas certificadas que exportan harina de pescado. (Diario Gestión, 2013).

### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

- Arellano Falcón (2007) en su investigación establece los estándares que debe aplicar toda empresa para poder implementar una certificación BASC. Esta tesis señala no solo requisitos exigidos por el BASC a las empresas que quieren certificar, sino también los pasos de implementación tomando como punto de partida la definición de la cadena logística de la empresa, también señala que en estos tiempos de alta competitividad que vive el contexto empresarial es un requisito indispensable que cada empresa asegure la cadena de valor y pueda prevenir futuros riesgos, sobre todo empresas exportadoras cuyos productos y servicios lo requieren.
- Creamer Alvarado (2009) la tesis se basa en cómo agregar valor a la harina de pescado, Creamer en su investigación establece que el proceso de producción es una fase donde se puede agregar suficiente valor agregado, y establece que de esto depende el éxito que tenga la empresa con la comercialización de este producto tanto a nivel nacional, como internacional, en una de las páginas Creamer hace referencia a las empresas exportadoras de harina de pescado en el Perú y dice que aún le falta mucho por hacer en temas competitivos, y que no importa ocupar siempre la lista de primeros exportadores, que este sector no debe centrarse en vender la harina de pescado como producto, sino vender valor agregado, competitividad, eficiencia, productividad, condiciones que diferencien a este sector del mercado.
- Farje Solis (2008) esta investigación permite conocer los controles de calidad sugeridos para la producción de harina de pescado en las empresas de Perú. El autor de la investigación menciona que con el pasar de los años la harina de pescado se ha vuelto un producto sumamente comercial, pero ante la variabilidad de las condiciones de mercado es necesario asegurar toda la cadena de valor de este producto, para ello se hace el estudio de las condiciones de controles de calidad de la empresa Hayduk S.A. la cual es una empresa exportadora de harina de pescado reconocida por el gran volumen de ventas, por lo que se encuentra dentro de la población de la presente investigación. Ante esto, establece 2 certificaciones importantes que aseguran la buena producción,

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura).

- Flores Tapia (2014) en su investigación el tesista investiga la influencia del manejo logístico en la rentabilidad de las empresas mineras, basándose en las actividades central de la cadena logística tal como: adquisiciones, almacén, atención al cliente y transporte de mercancías, determinando que el buen manejo de la logística de una empresa disminuye costos optimizando recursos y permite una mejor rentabilidad.
- Osorio Ascencio (2010) en su tesis desarrolla el impacto de la certificación ISO 9001 y BASC, en las exportaciones definitivas hechas por la Aduana Marítima en el período 2004-2008. Osorio establece que las dos certificaciones mencionadas brindan seguridad en la cadena logística de exportación y aseguran la calidad del servicio o producto que ofrece la empresa, permitiendo mejor niveles de competitividad tanto a nivel nacional como internacional.
- Pastor (2014) en esta tesis se investiga la influencia de las certificaciones internacionales en la seguridad de la calidad de los productos de las empresas exportadoras textiles, menciona que las certificaciones mejoran los procesos técnico productivo de las empresas y, a la vez, permite mejores metodologías de gestión empresarial.
- Conclusión General: Las tesis mencionadas se basan en demostrar que la certificación BASC permite una cadena logística segura y agrega valor; por otra parte se menciona que la norma mencionada colabora con mayor control de riesgos.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

- Baque Jimenez (2008) su tesis permite establecer una perspectiva de los riesgos físicos inherentes a los que se encuentra expuesta cualquier mercadería a lo largo de la cadena logística, es ante esto que propone la certificación BASC como solución. Para ello esta investigación parte del estudio de una empresa llamada Fabril S.A., empresa dedicada a la venta de productos oleaginosos, la cual estaba generando pérdidas económicas debido a la materialización de los riesgos físicos que estaba corriendo a lo largo de la cadena logística, ante ello es que el tesista



establece que para hacer frente a este gran conflicto se establezcan medidas de prevención, y esa es la certificación BASC, esto permitirá que los riesgos físicos se reduzcan a un número casi nulo.

- Caraguay Salazar (2011) esta tesis tiene por objetivo documentar el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad (SGCS) basado en las normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce). Para ello, Caraguay toma como punto de partida la aplicación de esta implementación a una empresa llamada Procesadora de Alimentos que es una empresa dedicada a la exportación de productos marinos congelados a varios países, el objetivo de esta tesis es establecer soluciones frente a los constantes problemas que se han tenido relacionado con el tiempo, ya que debido a malas prácticas en la DFI, puede demorar un contenedor aproximadamente 2 días en embarcar, lo cual trae un sinnúmero de consecuencias, ante este contexto Caraguay propone implementar un sistema de control y calidad, el cual es el BASC. Esto servirá para la presente investigación, ya que establece que la certificación BASC es una certificación que genera ventajas competitivas.
- Chito Castro (2008) esta tesis permite ver el desarrollo de la implementación del sistema de gestión BASC, a partir de los lineamientos exigidos por dicha norma. Chito establece que existe una relación directa entre la certificación ISO 9001:2008 y la certificación BASC, y que la primera certificación mencionada contiene muchos de los requisitos que exige el BASC. Por otra parte, dice que no sólo es el hecho de certificarse en BASC, sino también mantenerlo y hacer mejora continua.
- José Antonio (2013) en este artículo de la revista Logística, el autor señala que tanto pequeñas, medianas y grandes empresas deben tener una buena gestión de la distribución física internacional de las mercancías, ya que esto no sólo permite una buena gestión de la cadena logística sino también hace que crezca las utilidades y reduce los costos logísticos que se dan a lo largo de la cadena de valor.
- Haddad Varas (2007) esta tesis tiene por objetivo diseñar un Sistema de Gestión Anti contrabando, BASC, para una empresa productora-exportadora de jugos de maracuyá. Se establece que en las últimas décadas la certificación HACCP e

ISO, garantizan la inocuidad del producto, pero hay una que es sumamente importante en este contexto de globalización, es la certificación BASC, la cual no sólo garantiza que el producto a comercializar sea bueno, sino que también su proceso de producción y transporte sean seguro. Para esta implementación establece varios pasos, entre los principales: identificación y análisis de riesgos en la cadena de valor, acciones preventivas de control y finalmente el tesista opto por un árbol de toma de decisiones.

- Patiño Rivera (2008) tiene como tema de tesis el mejoramiento de procesos de acuerdo a la norma BASC, en este estudio se puede observar las herramientas necesarias para la implementación y mejora continua del sistema de gestión BASC, tales como, caracterización de procesos, creación de estándares y diagramas de flujo, ante ello la ya mencionada tesista Patiño establece un modelo de implementación de BASC, el cual se pondrá en práctica en la empresa Jardines del Porta C.I. LTDA.
- Peckler ( 2004) este artículo llamado “Reorganización logística basada en la cadena de valor, metodología y aplicación”, informa que cada cierto tiempo las cadenas de valor de las empresas deben pasar por una reingeniería, con el fin de actualizar todo lo que ha ido cambiando con el tiempo ya sea los organigramas de las empresas y sobre todo las actividades o procesos que agregan valor a la cadena logística, todo esto va obtener resultados que permitan asegurar las actividades, personas y bienes que se relacionan a la actividad central de la organización.
- Conclusión General: Las tesis mencionadas se centran en los pasos y requisitos para implementar y certificar BASC en una empresa, además mencionan a BASC como solución para posibles riesgos que corren los contenedores/ mercancía a lo largo de una cadena de distribución, exportación o importación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. BASC (Business Alliance for Secure Commerce)**

#### **2.2.1.1. Historia**

Según la página web oficial BASC Perú, BASC fue creado en 1996, inicialmente como una alianza anti-contrabando, y hoy día ha ampliado su visión y dimensión hacia una alianza empresarial para el Comercio seguro, con la misión de facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial.

BASC se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

La cooperación se fundamenta principalmente en un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación, lo cual ha permitido a las partes incrementar sus conocimientos y perfeccionar sus prácticas en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas.

Las empresas que forman parte de BASC son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.

La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno, y a su vez, contribuye a

desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.

#### **2.2.1.2. Concepto General**

La página oficial de Business Alliance for Secure Commerce, señala que “BASC es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Está constituida como una organización sin fines de lucro, con la denominación “World BASC Organization” bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América”.

#### **2.2.1.3. Objetivos del BASC**

El BASC tiene por objetivo general, promover el comercio internacional seguro y como objetivos específicos, incentivar cultura de seguridad en el comercio exterior, establecer un sistema de gestión de control y seguridad en la cadena logística, generar confianza y credibilidad entre gobierno y empresas, y por último, fortalecer la relación entre sector privado y el gobierno ( **BASC, 2004**).

#### **2.2.1.4. Elementos de la implementación BASC**

La página oficial BASC Perú, señala algunos elementos que se deben tomar en cuenta para certificar a una empresa. (Perú, 2015):

##### **a) Política de Control y seguridad**

Es la manifestación de la Organización en contra de una posible utilización por organizaciones ilícitas y debe ser definida, documentada y respaldada por la alta gerencia.

### **b) Planeación**

Implica la identificación de requisitos en material de control y seguridad en las operaciones, entre los cuales está la gestión de riesgos, aplicación de requisitos legales y las previsiones (Planes, objetivos, planes operacionales).

### **c) Implementación y operación**

Se refiere a la puesta en marcha del sistema y abarca: la estructura y responsabilidad, el entrenamiento y sensibilización, 20 comunicaciones, documentación del sistema, control de documentos, control operacional, preparación y respuesta a eventos críticos.

### **d) Verificación y acción correctiva**

Es la retroalimentación del sistema y consiste en el monitoreo y medición de desempeño, acciones correctivas, auditorías.

### **e) Revisión por parte de la gerencia**

El sistema de gestión en control y seguridad debe estar diseñado para adaptarse a factores tanto internos como externos. La revisión por parte de la gerencia también brinda una oportunidad de tener una visión para el futuro.

### **f) Pasos de Implementación BASC**

BASC Perú establece el siguiente gráfico señalando los pasos que debe seguir una empresa con el objetivo para lograr la implementación del sistema BASC, cabe resaltar que este es diagrama estándar, es decir, que en cualquier país en los que la institución BASC tiene presencia se sigue este sistema ya armonizado:



**Figura N° 1. Pasos para Implementación BASC**

**Fuente:** BASC Perú (2015)

**Elaboración:** BASC Perú

Desarrollo de los pasos de la implementación BASC:

- **Paso 1: Preselección.** Una vez realizada la revisión de los documentos aportados por la empresa interesada (“Carta envío de solicitud”), se presentan ante la Junta Directiva del Capítulo, al ser aprobada la empresa tiene estatus de preseleccionada, es decir esta tiene derecho de participar en todas las actividades del Capítulo, excluyendo la participación en Junta Directiva y Asamblea.
- **Paso 2: Auditoría de Diagnóstico.** La auditoría permite a la empresa conocer en qué estado se encuentra frente al SGCS BASC, esta debe ser programada dentro de los 15 días siguientes a la aceptación de la empresa.
- **Paso 3: Implementación SGCS BASC.** A partir de la fecha en que recibe el informe de auditoría la empresa tiene 9 meses para

implementar el SGCS BASC, implementando la norma y los estándares de la versión vigente en su totalidad. La empresa tiene la posibilidad de solicitar prórroga por 3 meses más. Durante este periodo la empresa puede participar de los comités y capacitaciones que le aporten a la implementación del Sistema.

- **Paso 4: Auditoría de Certificación.** En esta se verifica el cumplimiento de las Normas y Estándares BASC. El auditor elaborará un informe escrito con las observaciones y no conformidades, de ser pertinentes. A partir de la fecha en que recibe el informe de auditoría la empresa tiene 1 mes para cerrar las no conformidades, pudiendo contar con 1 mes adicional de extensión.
- **Paso 5: Auditoría Complementaria.** Luego de recibir el informe de cierre de no conformidades, este es llevado a Comité de Certificación, órgano encargado de otorgar o negar la certificación BASC.
- **Paso 6: Otorgamiento de Certificado.** Una vez aprobada la certificación de la empresa se solicita a la OMB (Organización Mundial BASC) la elaboración del certificado, el cual es elaborado en un periodo de 15 a 30 días. Es importante aclarar que el certificado BASC tiene vigencia de 1 año, luego de transcurrido este periodo es necesario que la empresa reciba una auditoría de recertificación, en la que se evidencia el mantenimiento del Sistema.

#### **2.2.1.5. Presupuesto requerido por BASC para certificación**

A continuación, se señala el presupuesto que debe tener en cuenta una empresa al certificar BASC, la siguiente información tiene como fuente una entrevista realizada a Paula López, Jefe de Afiliaciones en BASC Perú, se ha dividido por etapas:

**Etapa 1:**

Para iniciar la implementación, BASC evalúa a la empresa en torno a 4 criterios:

- Actividad de la empresa
- Grado de Riesgo de acuerdo a operaciones de la empresa
- Nivel de organización interna de la empresa
- Tamaño de la empresa

**Etapa 2:**

Después de la evaluación, BASC define el costo de la implementación, estos montos varían de 5000 a 11000 soles, esto se basa en los 4 indicadores mencionados.

**Etapa 3:**

Después de la implementación, se realiza una pre auditoría donde se realizan observaciones, lo cual cuesta 7500 soles.

**Etapa 4:**

Se da tiempo para resarcir los errores, posterior a esto se hace una auditoría final, que cuesta 7500 soles, donde se otorga el certificado.

**Etapa 5:**

Para mantener la certificación BASC se debe hacer una auditoría anual, la cual también tiene un costo de 7500 soles al año.

**2.2.2. Exportación de harina de pescado****2.2.2.1. Antecedentes**

Debido a la ubicación geográfica, se considera a Perú como uno de los principales productores de harina de pescado del mundo. La pesca de anchoveta está destinada principalmente para la elaboración de harina de pescado.



#### **2.2.2.2. Harina de pescado**

La harina de pescado es un producto obtenido del procesamiento de pescados, eliminando su contenido de agua y aceite. El aceite de pescado es un importante producto secundario. (Government of Canada).

En la presente investigación se usará la harina de pescado que tiene la partida arancelaria: **2301.2011.00**, harina de pescado con contenido de grasa superior a 2% en peso.

#### **2.2.2.3. Usos de harina de pescado**

El mayor uso que le dan es para alimento de animales, ya que disminuye notablemente costos de producción al permitir el rápido crecimiento, mejor nutrición, eficiente fertilidad y ayuda a prevenir enfermedades. (Life Fish Export, 2010)

#### **2.2.2.4. Mercancía peligrosa**

Las mercancías peligrosas, son artículos o sustancias capaces de poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente.

#### **2.2.2.5. Concepto**

La IMO establece que las mercancías peligrosas son materias u objetos que presentan riesgo para la salud, para la seguridad o que pueden producir daños en el medio ambiente, en las propiedades o a las personas. (International Maritime Organization).

#### **2.2.2.6. Clases de Mercancías Peligrosas**

Clase 1: Materias y objetos explosivos

Clase 2: Gases comprimidos

Clase 3: Materias líquidas inflamables

Clase 4.1: Materias sólidas inflamables

Clase 4.2: Materias susceptibles de inflamación espontánea.

Clase 4.3: Materias que al contacto con el agua, desprenden gases inflamables

Clase 5.1: Materias comburentes

Clase 5.2: Peróxidos orgánicos

Clase 6.1: Materias tóxicas

Clase 6.2: Materias infecciosas

Clase 7: Materias radiactivas

Clase 8: Materias corrosivas

**Clase 9: Materias y objetos peligrosos diversos; residuos tóxicos y peligrosos**

Siendo la harina de pescado parte de la Clase 9 de esta clasificación.

#### 2.2.2.7. Principales Países Exportadores

Entre los principales países que exportan harina de pescado con la partida arancelaria **2301.2011.00**, son:

**Tabla N° 2**

#### **Principales países exportadores de harina de pescado**

<b>N°</b>	<b>País</b>	<b>%Var 11-12</b>	<b>%Part 12</b>	<b>Total Exp. 2012 (millon US\$)</b>
<b>1</b>	Perú	13%	43%	1,440.43
<b>2</b>	Chile	-13%	14%	612.98
<b>3</b>	Dinamarca	18%	9%	292.85
<b>4</b>	Alemania	-4%	8%	330.04
<b>5</b>	Tailandia	504%	4%	22.80
<b>6</b>	Iceland	-14%	3%	135.17
<b>7</b>	Ecuador	30%	3%	79.35
<b>8</b>	Estados Unidos	24%	3%	78.71
<b>9</b>	Sudáfrica	528%	2%	11.44
<b>10</b>	México	-4%	2%	74.63
	Otros Países (56)		9%	280.62

**Fuente:** COMTRADE

A partir de la Tabla N°2, se puede observar que nuestros principales competidores son: Chile, Dinamarca y Alemania.

#### 2.2.2.8. Mercados destino de harina de pescado

**Tabla N° 3**  
**Principales Países Importadores de harina de pescado en el 2015**

Puesto	Países Importadores	Kilogramos Importados
1	China	515,351,839
2	Alemania	40,075,597
3	Taiwán	24,162,408
4	Japón	23,079,383
5	Vietnam	21,753,095
6	Ecuador	11,079,702
7	Chile	6,049,320
8	Australia	5,395,203
9	Indonesia	5,243,434
10	Korea	4,913,297
11	Canadá	2,393,755
12	España	1,975,855
13	United Kingdon	1,872,470
14	Turquía	1,612,147
15	Filipinas	1,334,905
16	New Caledonia	1,056,063
17	Estados Unidos	887,562

**Fuente:** Elaboración propia con datos de VERITRADE

A partir de la Tabla N° 3, se puede concluir que los principales mercados destino de este producto son, República Popular China, Alemania y Taiwán

**Tabla N° 4****Principales Empresas Exportadoras de harina de pescado de Perú en el 2015**

<b>Empresa exportadora</b>	<b>Kilogramos exportados</b>
Grupo Sindicato Pesquero del Perú S.A.	191,483,866
Pesquera Diamante S.A.	92,343,757
Corporación Pesquera Inca SA - COPEINCA	82,622,086
Pesquera Exalmar SA	64,023,838
Pesquera Hayduk S.A.	62,119,354
Austral Group S.A.A	55,018,556
CFG Investment SAC	54,902,889
Pesquera Centinela S.A.	18,977,895
Pesquera Cantabria S.A.	7,650,420
Pesquera Capricornio S A	5,685,310
Pesquera Pelayo SRL	3,558,590
Procesadora de Productos Marinos S.A.	3,332,671
Vlacar S.A.C.	3,121,101
Negocios e Inversiones Mundiales S.A.C	2,957,000
Inversiones Andes Fish S.A.C	2,869,807
LSA Enterprises Perú S.A.C.	2,683,920
Velebit Group S.A.C.	2,242,395
Pacífico International Trading Company SAC	1,849,150
Inversiones Marañon S.A.C.	1,518,210
Zapata de Yacila Reyna Isabel	1,364,200
Armadores y Congeladores del Pacífico SA	1,115,110

**Fuente:** Elaboración propia con datos de VERITRADE

### 2.2.3 Términos Logísticos

#### a) Cadena de Suministro

"La cadena de suministro engloba los procesos de negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios intermedios y terminados que son ofrecidos y distribuidos al consumidor para satisfacer su demanda." (Programa de Innovación Logística de Aragón (PILOT), 2009).

### **b) Cadena de Valor**

“La cadena de valor está constituida por una serie de procesos que, que permite a una compañía manejar sus productos desde su concepción hasta la comercialización, de tal forma que en cada una de las etapas se añada valor.” (Programa de Innovación Logística de Aragón (PILOT), 2009)

### **c) Just in Time**

“Es la filosofía que adoptan algunas empresas y se fundamenta en producir el mínimo número de unidades en las menores cantidades posibles y en el último momento posible, eliminando la necesidad de almacenaje, ya que las existencias mínimas y suficientes llegan justo a tiempo para reponer las que acaban de utilizarse y la eliminación del inventario de producto terminado” según Rodríguez (2005).

## **2.2.4 Términos Básicos BASC**

La norma BASC, cuenta con los siguientes conceptos para su adecuada interpretación (BASC, Business Alliance for Secure Commerce):

### **a) Amenaza**

Cualquier evento que de suceder afectaría a la seguridad de una persona o un bien, provocando pérdidas.

### **b) Análisis de riesgo**

Uso sistemático de la información de la información disponible, para determinar la frecuencia con la cual pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

### **c) Auditoría del Sistema del Control y Seguridad**

Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados con la gestión en control y seguridad, cumplen

las disposiciones preestablecidas y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

**d) Efectividad**

Capacidad de lograr las metas y objetivos con optimización de los recursos.

**e) Eficacia**

Es la medida del cumplimiento de las metas y objetivos planeados.

**f) Eficiencia**

Es la medida de la utilización de los recursos para cumplir las metas y los objetivos planeados.

**g) Evaluación del riesgo**

Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto y otros criterios.

**h) Estándares BASC**

Conjunto de requerimientos específicos aplicables a las empresas que implementan un sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

**i) Factores externos**

Son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera apropiada.

**j) Factores internos**

Son los aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales

como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.

**k) Gestión del riesgo**

Cultura, proceso y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

**l) Meta**

Un requisito detallado de desempeño, que surge de los objetivos de control y seguridad, cuantificado siempre que sea 24 posible, pertinente para la organización o parte de ella y que necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr dichos objetivos.

**m) No conformidad**

El no cumplimiento de un requisito especificado.

**n) Objetivos de control y seguridad**

Conjunto de resultados que la organización se propone alcanzar en cuanto a su actuación en materia de control y seguridad, programados cronológicamente y cuantificados en la medida de lo posible.

**o) Organización**

Compañía, firma, empresa, institución o asociación, o parte o combinación de ellas, ya sea incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

**p) Peligro**

Es una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones, daño a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.

**q) Pérdida**

Es la consecuencia de que suceda un riesgo.

**r) Previsión**

Acción de disponer lo conveniente para atender. Es una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones.

**s) Proceso de Gestión del riesgo**

Aplicación sistema de políticas de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo.

**t) Riesgo**

Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.

**u) Seguridad**

Es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza. Para conseguir esta protección es preciso contar con medios humanos y materiales; de cuyo funcionamiento, organización y despliegue dependerá en mayor o menor grado la consecución del fin perseguido.

**v) Seguridad Física**

Aplicación de barreras físicas y procedimientos de control, como medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a los recursos e información confidencial.

**w) Vulnerabilidad**

Debilidad que presenta un bien o una persona, para que le suceda un riesgo.



**2.2.5 Empresas Exportadoras de Harina de Pescado de Lima Metropolitana que cuentan con certificación BASC al año 2015**

**Tabla N° 5**

**Empresas Exportadoras de harina de pescado que cuentan con certificación BASC**

1.	Austral Group S.A.A
2.	Alicorp S.A.A
3.	Armadores y Congeladores del Pacífico S.A
4.	CFG Investment S.A.C
5.	Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A
6.	Corporación Pesquera Inca S.A.C
7.	Dexim S.R.L
8.	Industrial Pesquera Santa Mónica S.A
9.	LSA Enterprises Perú S.A.C.
10.	Nutrifish S.A.C.
11.	Peruvian Sea Food S.A
12.	Pesquera Centinela S.A.C.
13.	Pesquera Diamante S.A.
14.	Pesquera Exalmar S.A.A.
15.	Pesquera Rubí S.A.
16.	Pesquera Tierra Colorada S.A.C
17.	Provedora de Productos Marinos S.A.C
18.	Protefish S.A.C.
19.	Sea Frost S.A.C
20.	Tecnológica de Alimentos S.A.

**Fuente:** BASC Perú, elaboración propia

### 2.3. Hipótesis General

Contar con la certificación BASC **ha impactado en el incremento de las ventas** de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.

#### 2.3.2. Hipótesis específicas

- La obtención de la certificación BASC **ha incrementado de número de clientes** en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.
- Contar con la certificación **BASC ha incrementado la satisfacción de los clientes** de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.
- Contar con La certificación BASC **mejora la calidad del servicio al cliente** en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.

## Capítulo III: Método

### 3.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación utiliza un diseño exploratorio cualitativo de estudios de casos. De ella se pretende comprender a profundidad las variables de estudio más que solo medirlas.

Las razones de esta elección son varias, una de ellas es la poca bibliografía con la que se cuenta para desarrollar la investigación, por ende se requiere recopilar información en fuentes como entrevistas y encuestas, lo cual también da razón a la elección de este tipo de diseño.

En la actualidad, en el Perú existen pocos estudios teóricos-empíricos de la certificación BASC, y no hay investigación que determine las ventajas competitivas que proporciona aplicado en el sector exportador de harina de pescado.

En consecuencia, el diseño exploratorio cualitativo de estudios de casos resulta factible, ya que permitirá poner a prueba las hipótesis de investigación, esclarecer problemas empresariales y hacer propuestas de gestión solo a aspectos muy específicos.

Al respecto, Vara (2010) manifiesta que una de las características de este diseño metodológico es que se obtiene conocimientos directos de la realidad empresarial, sin embargo sus resultados no pueden ser generalizables a otras poblaciones.

Por último, este diseño no presenta inconvenientes debido a que se basa en los principios de confidencialidad, buena fe y de honestidad intelectual.

### 3.2. Población y Muestra

Se tiene una población objetivo, la cual está conformada por las 21 empresas exportadoras de harina de pescado que en la actualidad cuentan con certificación BASC.

- **Población:** Empresas exportadoras de harina de pescado de Lima Metropolitana que cuentan con certificación BASC.

Según la relación publicada por **BASC** (Perú, 2015) indica que está integrada por las siguientes:

1. Austral Group S.A.A
2. Alicorp S.A.A
3. Armadores y Congeladores del Pacífico S.A
4. CFG Investment S.A.C
5. Compañía Pesquera del Pacífico Centro S.A
6. Corporación Pesquera Inca S.A.C
7. Dexim S.R.L
8. Industrial Pesquera Santa Mónica S.A
9. LSA Enterprises Perú S.A.C.
10. Nutrifish S.A.C.
11. Peruvian Sea Food S.A
12. Pesquera Centinela S.A.C.
13. Pesquera Diamante S.A.
14. Pesquera Exalmar S.A.A.
15. Pesquera Hayduk S.A
16. Pesquera Rubí S.A.
17. Pesquera Tierra Colorada S.A.C
18. Proveedora de Productos Marinos S.A.C
19. Protefish S.A.C.
20. Sea Frost S.A.C
21. Tecnológica de Alimentos S.A.

Entonces, el muestreo está compuesto por 7 empresas exportadoras de harina de pescado de Lima Metropolitana que cuentan con certificación BASC.

En caso no se obtenga la información necesaria con este número de empresas, se podría aumentar la cantidad según se requiera.

Por otro lado, el procedimiento para calcular el tamaño muestral que se usa es el siguiente:

- Primero, se selecciona las empresas que conforman la muestra, las empresas que cuentan con certificación BASC, para ello se utilizará un muestreo no probabilístico intencional o por criterio.
- Segundo, la muestra se selecciona de manera seriada, es decir, los miembros sucesivos de la muestra se eligen basándose en los ya seleccionados y en la información que han proporcionado.
- Tercero, el muestreo continúa hasta que se alcanza el punto de saturación, se agrega cantidad, es decir, más de lo mismo.
- Por último, se incluyen casos confirmantes.

### 3.3. Instrumentos

Ante lo explicado, se diseñó una guía de entrevista que permita responder a los objetivos específicos, lo cual se realizará de la siguiente manera:

**Tabla N° 6**  
**Guías de Entrevista y Población I**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA POBLACIÓN:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar de qué manera el contar con la certificación BASC ha incrementado el número de clientes en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.</li><li>• Determinar de qué manera contar con la certificación BASC ha incrementado la satisfacción de los clientes de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.</li><li>• Determinar de qué manera contar la certificación BASC tiene efecto en la mejora de la calidad del servicio al cliente en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.</li></ul>

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 3.3.1. Preguntas Guía de Entrevista

1. ¿Por qué decidió obtener la certificación BASC?
2. ¿Hace cuánto tiempo viene implementando el SGSyC en su empresa?
3. ¿Cuáles fueron los requisitos exigidos por BASC para la certificación?

4. ¿Qué procesos de su empresa se vieron afectados al implementar dicho sistema? ¿Fueron cambios drásticos para su organización?
5. ¿Cuánto tiempo requirió para estabilizar su SGSyC? Explique.
6. ¿Cuáles han sido las ventajas obtenidas en el proceso de certificación BASC?
7. ¿Cuáles han sido las desventajas obtenidas en el proceso de certificación BASC?
8. ¿Con la certificación BASC incrementaron sus ventas? ¿En qué porcentaje a comparación de tiempo antes de implementar y certificar BASC?
9. ¿Influyo la certificación BASC en el incremento de sus clientes? Si su respuesta es Sí, ¿en qué porcentaje aumento?
10. ¿Luego de la certificar e implementar BASC mejoró la calidad de su servicio? Por favor explique de qué manera
11. ¿Luego de certificar BASC aumento sus cifras de satisfacción del cliente en comparación de años anteriores? ¿Cuáles son las cifras del antes y después?
12. ¿Coincidieron los beneficios obtenidos con los ofrecidos por el BASC? Explique.
13. ¿Los resultados que se han obtenido a partir de la certificación han superado las expectativas de la empresa? Explique.

### **3.4. Procedimiento**

La presente investigación se realizará ejecutando el siguiente procedimiento:

1. Se diseñó la guía de entrevista.
2. Se buscó información relevante sobre el sector pesquero, con el objetivo de conocer más a fondo el campo de investigación.
3. Se listó las empresas a las cuales se les aplicó las entrevistas, a partir de la muestra hallada. (Certificadas y no certificadas con BASC).
4. Se utilizó el formato de transcripción en MS Word 2010. Lo que se realizó en ella la transcripción, toda la información obtenida en las entrevistas, de tal manera que se organice mediante “marcas de párrafo”, “mapa de documentos” y “estilos”, lo que permitió un mejor manejo de la misma.
5. Se analizó las Entrevistas a Profundidad aplicando la técnica de Análisis de Contenido. Ella permitió agrupar la información en función a los indicadores que puedan observarse y que más predominan en las respuestas proporcionadas.
6. Según fue el caso se recopiló mayor información para un mejor análisis.
7. Se presentó las conclusiones verificando el cumplimiento del objetivo general.



## **Capítulo IV. Resultados y Discusión**

### **4.1. Presentación de Resultados**

En el presente capítulo se puede observar cuales han sido los resultados de esta investigación que, sin duda, reúne una importante información para los interesados, en este caso, las empresas pesqueras exportadoras de harina de pescado que no cuentan con certificación BASC. Es necesario afirmar que cada uno de los objetivos presentados con anterioridad fue estudiado al detalle para que de este trabajo de campo se obtuvieran las respuestas que permitieran otorgar un resultado confiable y ante todo veraz. Para evidenciar lo mencionado anteriormente, es necesario explicar lo siguiente; el número de empresas encuestadas fue encontrado a partir del punto de saturación, en el trabajo de campo se identificó que las respuestas otorgadas por los encuestados, seguían un patrón de comportamiento, lo que inmediatamente encaminó la investigación y se pudo obtener un único resultado.

Por lo anterior, es necesario recalcar que no hubo variabilidad en las respuestas recopiladas, la investigación salió adelante entregando un único enfoque y lo más importante es que puede afirmarse que estuvo libre de factores que la sesgaran, característica importante para evidenciar su credibilidad.

A continuación se explicará, los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos específicos de la investigación, y, además, se muestra el análisis de la población: Empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima metropolitana y han certificado BASC. Para entender de una mejor manera la relación que existe entre los objetivos específicos y cada una de las poblaciones mencionadas, se presentará la siguiente:

**Tabla N° 7**  
**Guías de Entrevista y Población II**

<b>Objetivos Específicos para Población:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar de qué manera el contar con la certificación BASC ha incrementado el número de clientes en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.</li><li>• Determinar de qué manera contar con la certificación BASC ha incrementado la satisfacción de los clientes de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.</li><li>• Determinar de qué manera contar la certificación BASC tiene efecto en la mejora de la calidad del servicio al cliente en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.</li></ul>

**Fuente:** Elaboración Propia

**Población:**

A continuación, se responderá a cada uno de los objetivos específicos listados anteriormente a través de las preguntas realizadas a las empresas encuestadas, así se podrá ver cómo se van obteniendo los resultados de manera organizada y enfocados a cumplir con el objetivo general. Hay que tener en cuenta que el número de empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana encuestadas se halló por el método de saturación, esto significa que cuando las respuestas guardan un patrón de comportamiento, se decide hacer un alto en el camino y trabajar con la información que se recopiló. Las empresas encuestadas fueron las siguientes:

**Tabla N° 8**  
**Datos de Muestra**

<b>Empresa</b>	<b>Representante de Empresa</b>	<b>Cargo de Representante</b>	<b>Correo</b>	<b>Teléfono</b>
1. CFG Invesment	Sonia Casanova	Asistente de Gerencia de Calidad	scasanova@copeinca.com.pe	2134000
2. Compañía Pesquera del Pacífico Centro	Nancy Salazar	Gerente de Exportaciones	cppc@pacificocentro.com.pe	2256700
3. Hayduk	Fernanda Pinillos	Asistente de Gerencia de Calidad	gpinillos@hayduk.com.pe	2113125
4. LSA Enterprise Perú	Freddy Toscano	Asistente de Gerencia de Calidad	fretf@hotmail.com	2240925
5. Nutrifish	Andrea Linares	Asistente de Gerencia de Calidad	alinares@nutrifish.com.pe	3444502
6. Pesquera Exalmar	José Dávila	Gerente de Calidad	jdavila@exalmar.com.pe	4414420
7. Tecnológica de Alimentos (TASA)	Laura Reyes	Asistente de Gerencia de Calidad	lreyes@tasa.com.pe	7054200

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 4.1.1. Causas por las cuales las empresas exportadoras de harina de pescado de Lima metropolitana decidieron obtener la certificación BASC.

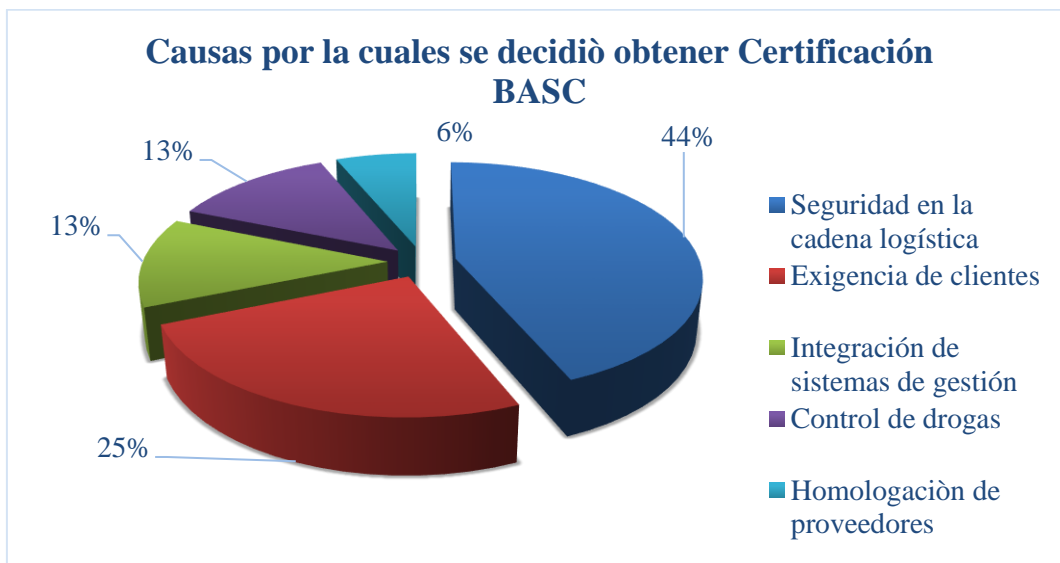
Para dar respuesta al primer objetivo específico, se indagó sobre las causas por las cuales las empresas exportadoras de harina de pescado de Lima metropolitana, decidieron obtener la certificación BASC de lo cual se pudo obtener el siguiente resultado.

En el siguiente gráfico se tabularon las 16 respuestas que se obtuvieron de las entrevistas realizadas:

**Tabla N° 9**  
**Causas por las cuales se decidió obtener la certificación BASC**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Seguridad en la cadena logística	7	44%
Exigencia de clientes	4	25%
Integración de sistemas de gestión	2	13%
Control de drogas	2	13%
Homologación de proveedores	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 2. Causas por las cuales se decidió obtener la certificación BASC**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

El análisis de esta pregunta se realizó a partir de las 16 respuestas obtenidas de las 7 empresas, ya que algunas coincidían entre las 5 opciones que se muestran en el gráfico. Se puede apreciar que el 44% de las opiniones indicaron que la causa por la cual se había decidido obtener la certificación fue por proveer de seguridad a la cadena logística de la empresa. La segunda opción con mayor porcentaje (25%) es que las empresas certificaron BASC, con el objetivo de cumplir las exigencias de los clientes, algo que muchas empresas mencionaban en el momento de las entrevistas.

#### **4.1.2. Ventajas y desventajas de la certificación BASC en las empresas exportadoras de harina de pescado de Lima Metropolitana**

Con el objetivo de conocer las ventajas y desventajas de la certificación BASC en las empresas exportadoras de harina de pescado de Lima Metropolitana se diseñaron las siguientes preguntas y estos son los resultados.

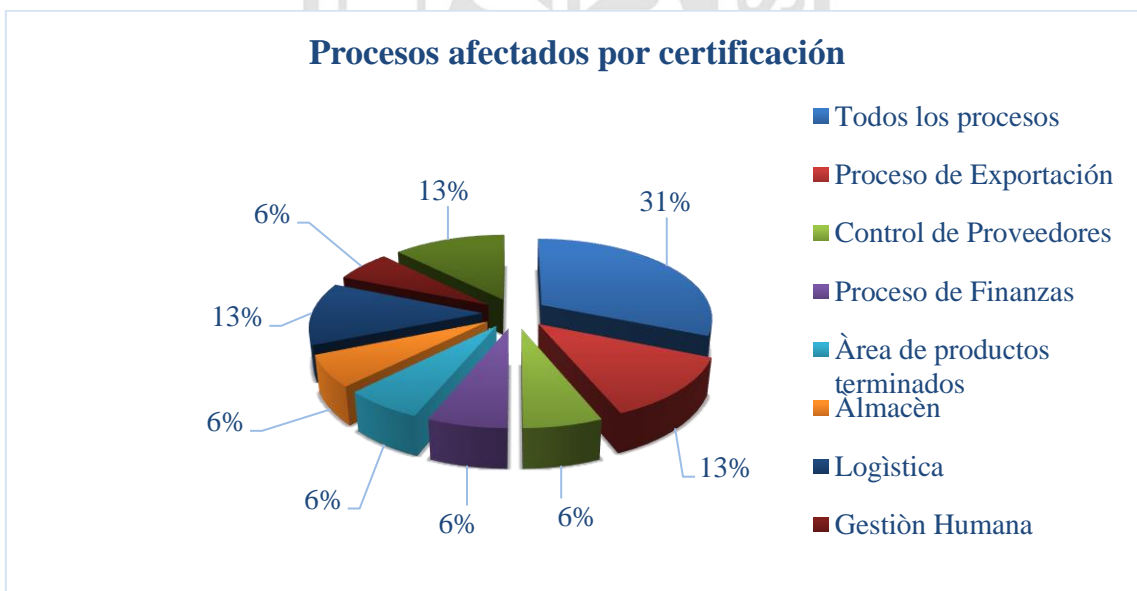
En el siguiente gráfico se tabularon las 16 respuestas que se obtuvieron de las entrevistas realizadas:

**Tabla N° 10**

**Procesos o factores de la empresa afectados por la certificación BASC**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Todos los procesos	5	31%
Logística	2	13%
Proceso de Exportación	2	13%
Producción	2	13%
Control de Proveedores	1	6%
Proceso de Finanzas	1	6%
Área de productos terminados	1	6%
Almacén	1	6%
Gestión Humana	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 3. Procesos o factores de la empresa afectados por la certificación BASC**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

De las 16 respuestas recopiladas en esta pregunta, se pudo concluir que el 31% de estas indican que todos sus procesos fueron afectados por la implementación de la norma BASC.

BASC alineo todos los procesos hacia el fin de la seguridad en la cadena logística, además, este efecto es parcial y un proceso para mejora continua.

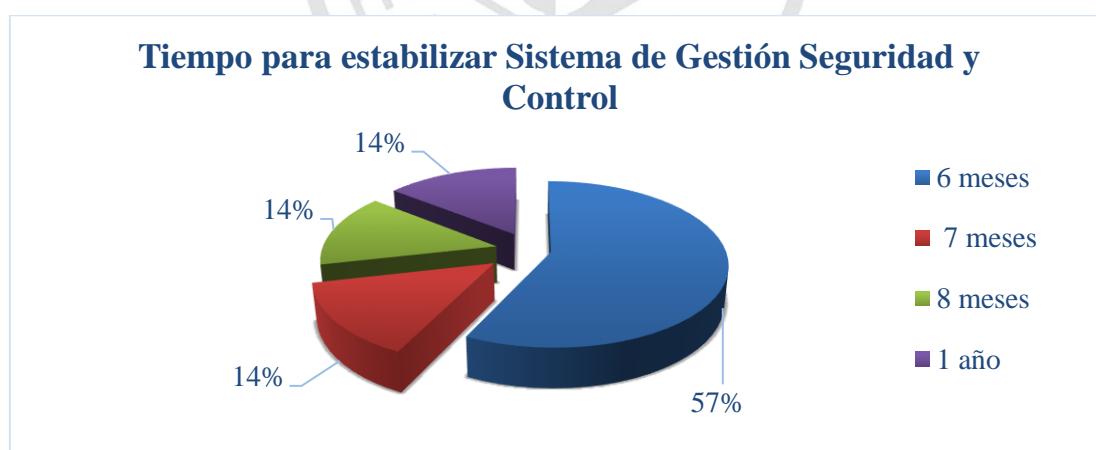
Continuando con el hallazgo de las ventajas y desventajas se presenta la pregunta número 4, la cual desea conocer el tiempo promedio en el que se logra estabilizar el SGSyC. Para ello se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla N° 11**

**Tiempo para estabilizar Sistema de Gestión Seguridad y Control**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
6 meses	4	57%
7 meses	1	14%
8 meses	1	14%
1 año	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 4. Tiempo para estabilizar Sistema de Gestión Seguridad y Control**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

De las 7 empresas encuestadas el 57% (4 empresas), afirmaron que el sistema tardo 6 meses en estabilizarse, lo cual podría tomarse como una ventaja, ya que es un periodo de tiempo corto para los beneficios tan importantes que trae, además de la inversión de recursos monetarios y de personal necesario.

Para dar una respuesta más concisa, se preguntó a las empresas de manera directa, cuáles han sido las ventajas que se han obtenido con la certificación BASC, y se obtuvo las siguientes respuestas.

**Tabla N° 12:**  
**Ventajas de la certificación BASC**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Carga asegurada ante tráfico de drogas y contrabando	5	29%
Cadena Logística Segura	4	24%
Entrega justo a tiempo a los clientes	3	18%
Menos tiempo de permanencia en aduanas	2	12%
Se llega a más clientes	1	6%
Buena carta de presentación para la empresa	1	6%
Incremento de confianza de los clientes	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia





**Figura N° 5. Ventajas de la certificación BASC**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

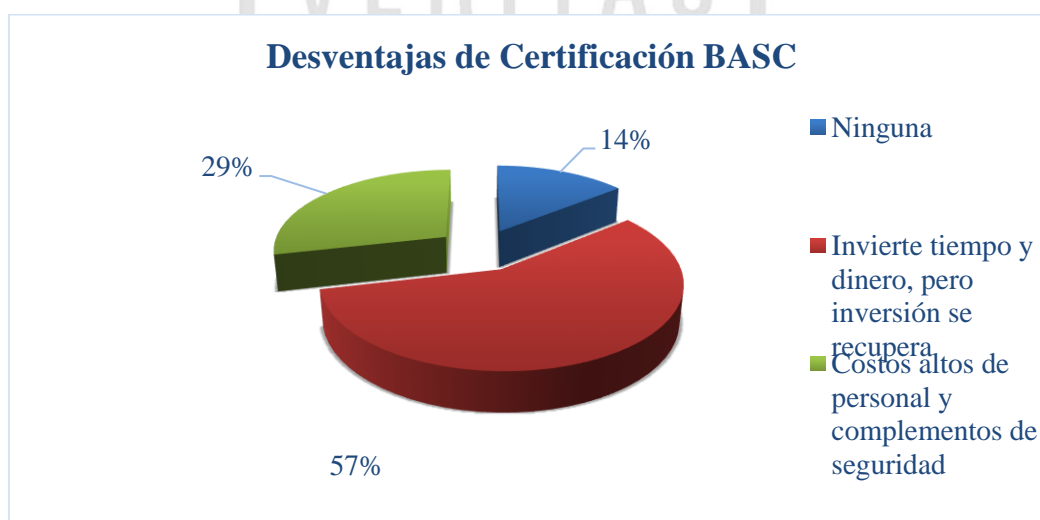
Con las 17 opiniones recopiladas, se puede concluir que la ventaja que tiene mayor porcentaje es carga asegurada ante tráfico de drogas y contrabando con un 29%, por ejemplo la empresa Compañía Pesquera del Pacífico Centro, afirmó que el principal motivo por el que certificaron fue asegurar su cadena logística ante el tráfico de drogas, es por ello que al certificar nunca tuvieron un incidente relacionado a este delito. Por otro parte, la segunda ventaja con mayor porcentaje es cadena logística segura, la cual es el objetivo esencial de la certificación BASC.

Habiendo averiguado las ventajas de la certificación, se hace necesario conocer cuáles son las posibles desventajas que se pueden presentar en el proceso de la implementación del SGSyC y su respectiva certificación. Para conocer esta información se presentan se muestra la siguiente información.

**Tabla N° 13**  
**Desventajas de la certificación BASC**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Invierte tiempo y dinero, pero inversión se recupera	4	57%
Costos altos de personal y complementos de seguridad	2	29%
Ninguna	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 6.Desventajas de la certificación BASC**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

Si se evalúan las desventajas indicadas por las 7 empresas, se puede concluir que al final se convierte en una inversión, los beneficios obtenidos por esta certificación deben suplir el recurso financiero y de personal que se hizo, por lo que no debería considerarse como una desventaja, más bien sería una restricción que tendría la empresa interesada

en obtener dicha certificación. Cabe señalar, que la única empresa que respondió que no tuvieron ninguna desventaja fue LSA Enterprise Perú S.A.C.

#### 4.1.3. Impacto de la implementación y certificación BASC en el incremento de ventas e incremento de clientes

Las preguntas 8 y 9 son fundamentales para esta investigación, ya que responden a la problemática general, y contradicen la hipótesis general.

**Tabla N° 14**  
**Impacto de certificación BASC en el incremento de ventas**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
No incrementaron las ventas	7	100%

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 7. Impacto de certificación BASC en el incremento de ventas**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

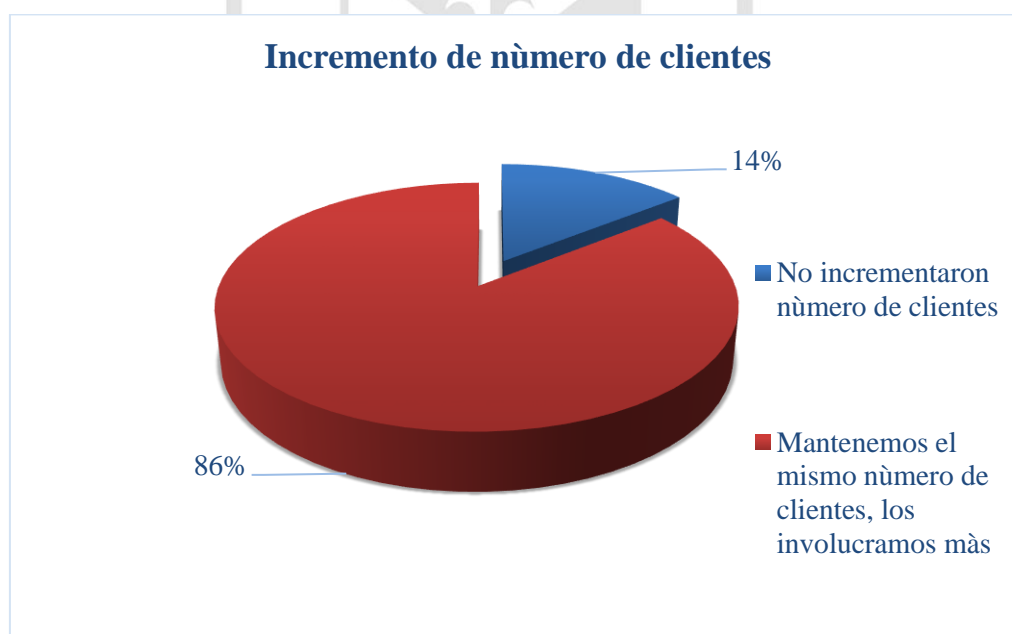
Como se puede observar en el gráfico el 100% de las empresas afirman que el obtener certificación BASC no influye en el incremento de las ventas, esto se debe a que las empresas exportadoras de harina de pescado trabajan en base a cuotas establecidas por el gobierno por lo que se hace imposible incrementar el volumen de ventas.

**Tabla N° 15**

**Impacto de certificación BASC en el incremento de clientes**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Mantenemos el mismo número de clientes, los involucramos más.	6	86%
No incrementaron número de clientes	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 8. Impacto de BASC en el incremento de clientes**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

Al analizar el gráfico presentado, se puede visualizar que las 7 empresas entrevistadas afirmaron que no incrementaron su número de clientes al obtener la mencionada certificación. Vale rescatar que las personas entrevistadas representantes de las empresas mencionaron que obtienen certificación BASC no con el fin de incrementar su número de clientes, sino mantener satisfechos a sus clientes actuales.

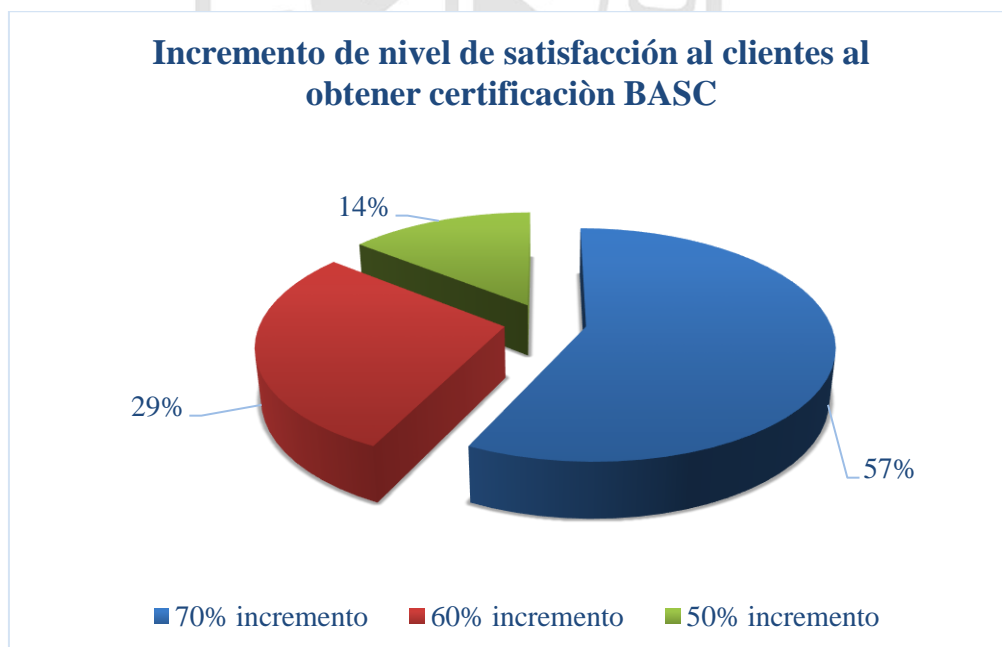
**4.1.4. Impacto de certificación BASC en el nivel de satisfacción al cliente y calidad de servicio**

**Tabla N° 16**

**Incremento de nivel de satisfacción al cliente al obtener certificación BASC**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
70% incremento	4	57%
60% incremento	2	29%
50% incremento	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 9. Incremento de nivel de satisfacción al obtener BASC**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

Cabe mencionar que las 7 empresas entrevistadas afirmaron que incrementaron la satisfacción de sus clientes, de las cuales el 57%, es decir, 4 empresas han mencionado que la satisfacción de sus clientes ha incrementado hasta un 70 %.

**Tabla N° 17**

**Mejoro calidad de servicio al obtener certificación BASC**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí	7	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 10. Mejoro calidad de servicio al obtener certificación BASC**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

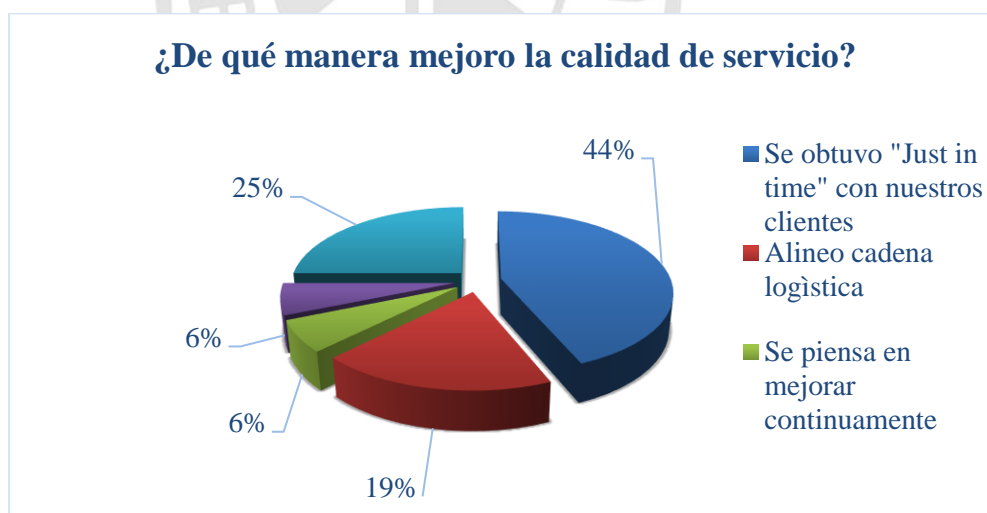
Según el gráfico presentado, se puede afirmar que el 100% de las empresas mejoraron la calidad de su servicio al obtener certificación BASC. A continuación, se presentan los resultados de la pregunta ¿De qué manera mejoró su servicio de calidad?

**Tabla N° 18**

**De qué manera mejoro calidad de servicio al obtener BASC**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Se obtuvo "Just in time" con nuestros clientes	7	44%
Clientes confían más en la empresa	4	25%
Alineo cadena logística	3	19%
Se piensa en mejorar continuamente	1	6%
Mejora de controles logísticos	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 11. De qué manera mejoró calidad de servicio al obtener BASC**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

Con las 16 opiniones recopiladas, se puede concluir que las 7 empresas coincidieron que al certificar BASC, mejoraron su calidad de servicio al cliente y esto les permitió un Just in Time, se refieren a que entreguen el producto (en este caso harina de pescado), con lo mínimo de recursos usados, en el lugar y tiempo en que se necesite; es así que todas las empresas coinciden que cumplen con estos estándares al haber certificado BASC. Además, la segunda respuesta más relevante fue que con la implementación y certificación de la norma BASC, adquieren mayor confianza ante los clientes, lo que logra algo positivo al fidelizar a sus clientes. El Gerente de Calidad de la empresa Exalmar, el Sr. José Dávila afirma que con la certificación BASC han logrado fidelizar a sus clientes.

#### 4.1.5. Credibilidad del BASC por los beneficios ofrecidos a las empresas interesadas en la certificación de esta norma.

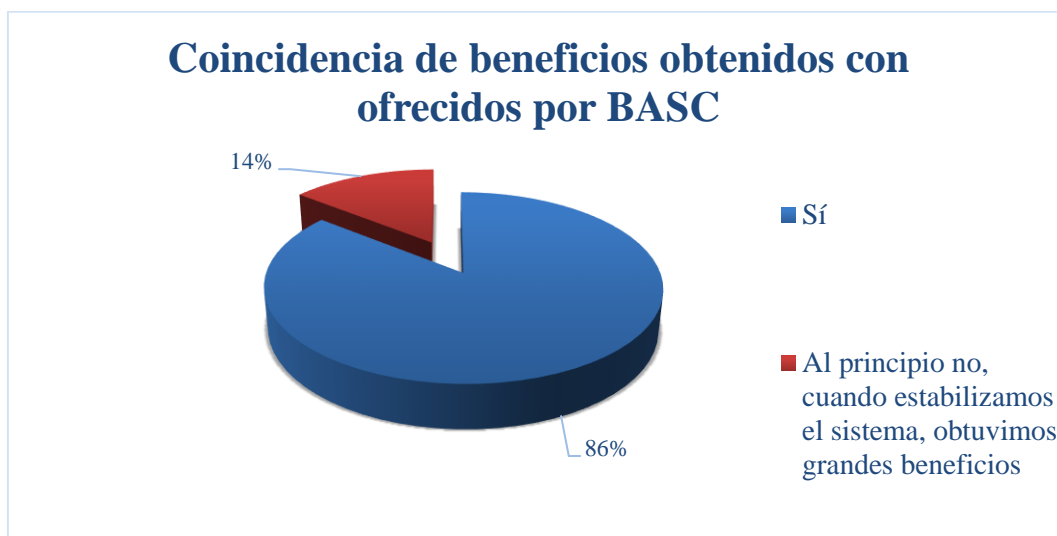
**Tabla N° 19**

**Los beneficios ofrecidos por el BASC coincidieron con los obtenidos por la empresa**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí	6	86%
Al principio no, cuando estabilizamos el sistema, obtuvimos grandes beneficios	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia





**Figura N° 12. Los beneficios ofrecidos por el BASC coincidieron con los obtenidos por la empresa**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

Según la figura N°13, el 100% afirma que se cumplió con los beneficios ofrecidos por la institución BASC.

**Tabla N° 20**

**Los resultados que se han obtenido a partir de la certificación han superado las expectativas de la empresa**

	Cantidad	%
Sí, BASC "nos obliga" a hacer las cosas bien.	4	57%
Sí nuestro imagen como exportadores ha mejorado	2	29%
Sí, pero seguimos en mejora continua	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia



**Figura N° 13. Resultados superaron las expectativas**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

Según el gráfico presentado el 100% de las empresas entrevistadas opinan que los resultados que obtuvieron al implementar y certificar BASC superaron sus expectativas, aunque:

- El 57% afirma que es BASC "los obliga" a hacer las cosas bien
- El 29% afirma que la imagen como exportadores ha mejorado
- El 14% afirma que siguen en mejora continua

### 4.3. Conclusiones

Para concluir de manera exitosa esta investigación “Impacto de la certificación BASC en el incremento de ventas de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana”, hay que recordar la hipótesis general que se menciona en las primeras páginas de este texto es “Contar con la certificación BASC ha impactado en el incremento de las ventas de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima

Metropolitana.”, y es en esta etapa de la investigación donde se refutará o confirmara tal acotación. Se ha tomado como fuente de información la muestra conformada por siete empresas exportadoras de harina de pescado que tienen certificación BASC y cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.

Habiendo mencionado esto, a continuación se señala lo concluido a partir de la investigación:

### **Principales Resultados**

- **Causas principales por las cuales obtuvo la certificación BASC**
  - Seguridad en la cadena logística.
  - Exigencia de clientes al momento de la negociación.
- **Tiempo de estabilización del SGSyC**
  - El tiempo promedio de estabilización del sistema GSyC es de 6 meses.
- **Ventajas de la certificación BASC**
  - Cadena Logística Segura.
  - Carga asegurada ante tráfico de drogas y contrabando.
  - Menos tiempo de permanencia de la mercancía en aduanas.
- **Desventajas de la certificación BASC**
  - Se debe invertir tiempo y dinero, pero se recupera rápidamente.
- **Impacto de la obtención de certificación BASC en el incremento de ventas**
  - El implementar y certificar BASC no ha logrado que las empresas incrementen sus ventas.

- **Impacto de la obtención de certificación BASC en el incremento del número de clientes.**
  - Los entrevistados afirman que con la obtención del certificado BASC no han incrementado su número de clientes, pero si los mantienen.
  
- **Impacto del uso de la certificación BASC en el incremento del nivel de satisfacción al cliente.**
  - El uso de la certificación BASC ha permitido a las empresas obtener un incremento de hasta el 70% de mejora en la satisfacción al cliente.
  
- **Impacto del contar con certificación BASC en la mejora de servicio al cliente en las empresas exportadoras de harina de pescado.**
  - El 100% de empresas entrevistadas constatan que mejoraron su calidad de servicio.
  
- **Credibilidad del BASC frente a las empresas exportadoras de harina de pescado**
  - 100 % de credibilidad en cuanto al cumplimiento de los beneficios ofrecidos.

En base a los resultados presentados se presenta una matriz de evaluación cualitativa:

**Tabla N° 21**

**Matriz de Evaluación Cualitativa**

<b>Factores evaluados</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
Volumen de ventas	X		
Número de clientes	X		
Nivel de calidad de servicio			X
Nivel de Satisfacción al cliente			X

Fuente: Elaboración Propia

**Calificación**



1= Bajo o se mantiene ,5= Regular ,10= Alto.

Según la Tabla N° 20, en base a los resultados que se obtuvieron en las entrevistas se puede afirmar lo siguiente:

- Respecto al factor “Volumen de ventas” las siete empresas entrevistadas concordaron en que luego de la implementación y certificación BASC no hubo cambio significativo en sus ventas o se mantiene.
- Tomando en cuenta el factor “Número de clientes” todas las empresas entrevistadas respondieron que no incrementaron su número de clientes después de la implementación y certificación BASC.
- Respecto al factor evaluado “Nivel de calidad de servicio” el 100% de las empresas afirman que su nivel de servicio incremento.
- Por último se tiene al factor “Nivel de Satisfacción al cliente”, el cual las empresas respondieron que incremento en un rango de 50% a 70% luego de implementar y certificar BASC, porcentajes que obtuvieron de las encuestas semestrales que hacen a sus clientes con el fin de medir este factor.

Con los resultados e información obtenida se ha podido crear diferentes gráficos, que dan una visión general de lo investigado:

**Tabla N° 22**  
**Descripción de volumen de venta y compra de harina de pescado**

<b>Producto: Harina de Pescado con contenido de grasa superior a 2% en peso</b> <b>Partida Arancelaria: 2301.2011.00</b> <b>Presentación: Harina de pescado en sacos slingados de 50kg, como alimento balanceado para animales.</b>	
<b>EXPORTADOR : PERÚ</b>	<b>IMPORTADOR: CHINA</b>
<b>CORPORACIÓN PESQUERA EXALMAR</b> 	<b>CHINA ANIMAL HUSBANDRY INDUSTRY CO</b> 
Volumen de producción anual: 5018.20 TM	Volumen de importación anual : 7209.78 TM
Precio de Venta Promedio FOB : \$1746.99/TM	Precio de Compra Promedio FOB: \$ 1673 /TM
Factores que determinan volumen de producción: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Factores climáticos (que afectan las aguas y nutrientes y por ende la pesca).</li> <li>▪ Cuota Anual que determina el Estado para poder explotar el recurso.</li> </ul>	Factores que determinan volumen de compra: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crecimiento de acuicultura, ganadería en China, ya que la harina de pescado sirve para alimentar animales.</li> <li>▪ Barreras legales, ambientales, que pone el Estado de Perú para importar.</li> </ul>
Factores que determinan el precio de exportación: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escasez o abundancia de materia prima, en este caso harina de pescado.</li> <li>▪ Inflación de país</li> <li>▪ Costos logísticos</li> <li>▪ Moneda de venta de materia prima, en este caso el dólar, que es un tipo de cambio tan variable.</li> </ul>	Factores que determinan precio de compra: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Barreras arancelarias que afectan la importación de harina de pescado.</li> <li>▪ Grado de necesidad de compra de la harina de pescado.</li> <li>▪ Históricos de precio de importación de la harina de pescado.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia, con data de VERITRADE

A partir de la Tabla N° 21, se puede observar los volúmenes y precios de venta de la Pesquera Exalmar y de su cliente China Animal Husbandry ( considerada una gran empresa de producción /venta de alimentos y vitaminas para animales) en el año 2015, se determina potencial a este cliente, ya que le compra a Exalmar más del 80% de su

capacidad productiva, basado en información de la página web de estudios de mercados (VERITRADE), por otra parte, con datos de la página web VERITRADE, se sacó un promedio de precio de venta de la pesquera Exalmar, la cual vende \$1746.99 cada tonelada de harina de pescado y se sacó un promedio de precio de compra de la empresa china y el precio promedio de compra es \$1673 por tonelada de harina de pescado.

Al determinar los factores que determinan el volumen de producción, se citó como principal factor al factor climático, ya que esto interviene mucho en la abundancia de los recursos pesqueros, por otra parte se señala la cuota que impone el Estado, y como se señala en el Diario Gestión, este factor puede hacer que la producción de harina de pescado caiga hasta en un 40% (Diario Gestión, 2014). Al analizar los factores que intervienen en la compra, se determina como principal factor el crecimiento de acuicultura y ganadería en China (Food and Agriculture Organization), como lo señala FAO Organization debido a este gran crecimiento en el territorio Chino, ya que ganado, y otros animales se alimentan de harina de pescado exportada, ya que es un alimento muy nutritivo y acelera el “engorde” de los animales, pero también establece que China debe y está buscando otros recursos que puedan ser suplentes de la harina de pescado, ya que en algún momento lo producido no podrá abastecer las necesidades en su totalidad.

Para finalizar se señalan los factores que determinan el precio de compra, y como ya se dijo al principio depende mucho de la escasez o abundancia del recurso, ya que la anchoveta que es el principal pez con el que se produce la harina de pescado, es un componente muy variable, otro factor son los costos logísticos, y el tipo de cambio que se usa en cada transacción. Al determinar los factores que influyen en el precio de compra se observa las barreras arancelarias que impone el Estado Peruano para las importaciones, aunque cabe señalar que los impuestos arancelarios han disminuido con el pasar del tiempo, debido a las alianzas que se han ido estableciendo.

A continuación se presenta la información recopilada a cerca de los requisitos que tanto importador, como exportador piden al iniciar una negociación:

**Tabla N° 23**  
**Requisitos de Importador y Exportador de Harina de Pescado**

Requisitos que exige Exalmar al importador	Requisitos que exige China Animal Husbandry al exportador
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exalmar exige que el importador demuestre que tenga capacidad de pago a través de sus estados financieros.</li> <li>▪ El importador debe demostrar que su empresa es legal.</li> <li>▪ Tener histórico de negociaciones con otras empresas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveedor debe contar con certificación BASC, lo cual asegura la carga desde almacén hasta país destino.</li> <li>▪ Proveedor debe asegurar el proceso de producción de la harina de pescado a través de diversas certificaciones, por ejemplo EXALMAR cuenta con Freed Safety GMP e IFFO.</li> <li>▪ EXALMAR debe comprobar que tiene una fábrica que cuide el personal y ambiente, por ello EXALMAR cuenta con OHSAS 18001 e ISO 14001.</li> <li>▪ Proveedor debe asegurar su confiabilidad, por ejemplo en el caso de Perú estar inscrito en la Asociación de Exportadores.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia con información basada en el trabajo de campo

A partir de la Tabla N°22, se puede analizar los requisitos que tanto exportador (Exalmar), como importador (China Animal Husbandry) piden en el momento de iniciar la negociación, cabe decir, que cuando una empresa ha implementado y certificado BASC, está norma exige homologación de clientes, para ello, la empresa exportadora antes de iniciar una negociación, tiene que pedir información determinada al



importador, entre ellas, histórico de negociaciones, documentos que permitan saber que la importadora es una empresa legal y cuyo core business sean actividades lícitas, toda esta información es enviada a WORLD BASC ORGANIZATION, es una base donde se cruza información de todos los países, empresas que cuentan con esta certificación, siendo este ente el que confirma o niega el inicio de la comercialización, también puede dar observaciones donde la empresa importadora puede solucionarlas.

Los requisitos que exige el cliente se basa de manera esencial en asegurar la calidad del producto, el proceso productivo, y la cadena logística de exportación, Pesquera Exalmar comento en la previa entrevista que los importadores aseguraban su mercadería importada exigiendo certificaciones, como ISO 9001, la cual permite una mejor gestión de calidad del producto, en este caso, harina de pescado, por otro lado, se tiene ISO 14001, lo cual permite implementar un sistema de gestión ambiental que equilibre las actividades comerciales que se hace con el equilibrio del medio ambiente, para el proceso productivo se tiene el Estándar IFFO, que asegura el origen responsable de productos derivados de recurso pesquero, además colabora con una producción segura. Por último, está el certificado Freed Safety GMP que garantiza la seguridad en los alimentos dados a los consumidores finales, esto tiene como soporte las Buenas Prácticas de Manufactura, Procedimientos Operacionales Estándares, el Análisis de Riesgo y Punto Crítico de Control HACCP. (Pesquera Exalmar, 2015)

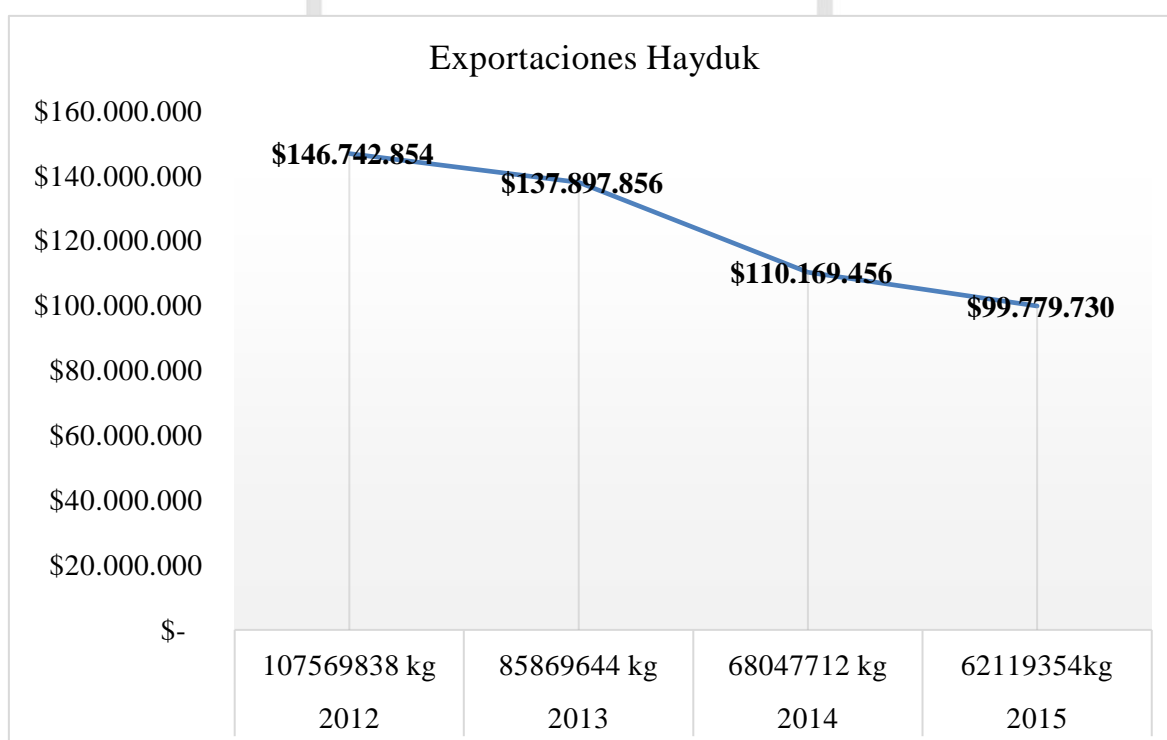
A continuación, se muestra una figura con los datos de la empresa Hayduk, comparando los kilogramos exportados y el FOB total de cada exportación:

**Tabla N° 24**  
**Exportaciones Hayduk 2012-2015**

Año	2012	2013	2014	2015
KG Exportados	107569838 kg	85869644 kg	68047712 kg	62119354kg
FOB Total Exportado	\$ 146.742.854	\$ 137.897.856	\$ 110.169.456	\$ 99.779.730

**Fuente:** Elaboración propia con data de Veritrade

A partir de la Tabla N° 23, se puede observar las exportaciones de la empresa Hayduk desde el año 2012 al año 2015, teniendo como variables: kilogramos exportados y FOB total por cada año. Agregar, que según lo señalado por la entrevistada más del 70% de su capacidad productiva de harina de pescado van dirigidas al exterior. La siguiente figura permitirá corroborar la información recibida en la entrevista:



**Figura N° 14. Exportaciones Hayduk 2012-2015**

**Fuente:** Veritrade

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

A partir de la Figura N° 14, se puede ver que hay una tendencia estable en los montos FOB que exporta la empresa Hayduk desde el año 2012 al 2015, y las cantidades exportadas tienen tendencia a la baja. Al contrastar esta figura con la respuesta de la entrevista a la empresa Hayduk, en el cual se afirma que no incrementaron sus ventas al obtener certificación BASC y sabiendo que esta empresa certificó en el año 2014, se puede concluir que la certificación BASC no influyó en el incremento de sus ventas internacionales, ya que al observar en el gráfico se puede ver incluso que hubo una leve baja en FOB total y kilogramos exportados.

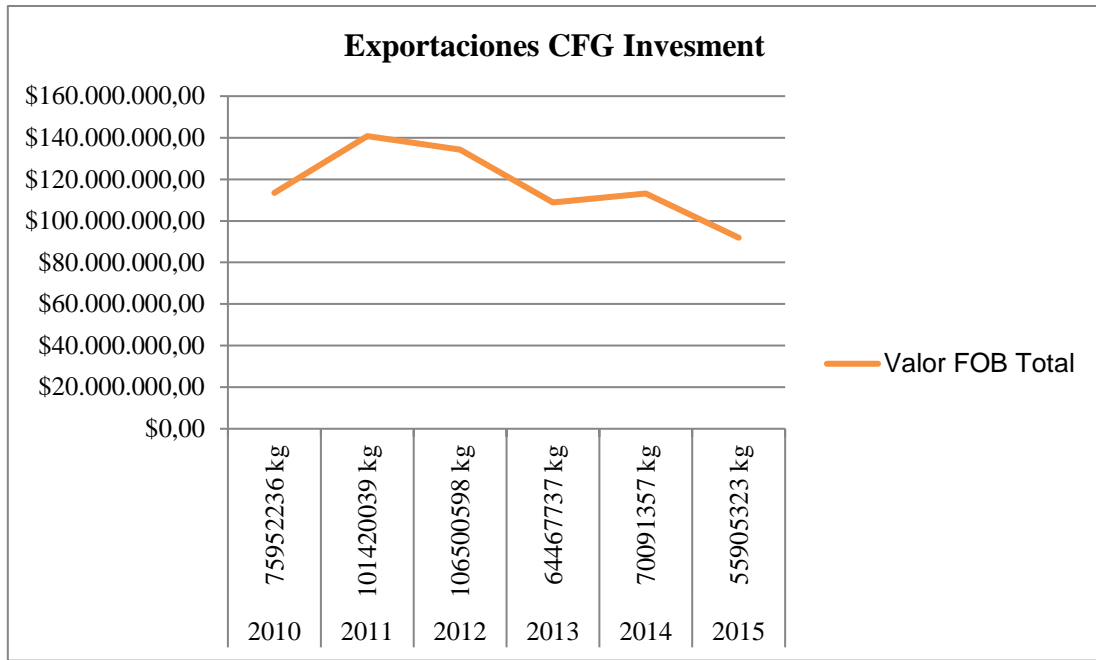
**Tabla N° 25**

**Exportaciones CFG Investment 2010-2015**

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cantidad	75952236 kg	101420039 kg	106500598 kg	64467737 kg	70091357 kg	55905323 kg
Valor FOB Total	\$113,540,773	\$140,777,019	\$134,282,122	\$108,852,832	\$113,112,850	\$91,907,826

**Fuente:** Elaboración propia con data de Veritrade

La Tabla N° 25, al igual que la tabla anterior muestra las ventas que la empresa CFG Investment ha tenido desde el año 2010 al 2015, sabiendo que el año 2012 esta compañía implemento y certifico BASC, se puede concluir que al igual que la empresa Hayduk, puede observarse una leve caída en el ingreso de valor FOB por sus ventas, cabe señalar que esta empresa casi la totalidad de ventas va para el extranjero.



**Figura N° 15. Exportaciones CFG Investment 2010-2015**

**Fuente:** Veritrade

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

La Figura N° 15 muestra que hay una tendencia a la baja en los ingresos FOB por las exportaciones del año 2010 al 2015, sabiendo que el año 2012 se certificó BASC. Esto refuerza, nuestra conclusión: que la certificación BASC no incrementa las ventas en las empresas exportadoras de harina de Esto no significa, que en otros rubros se obtenga el mismo resultado.

Es a partir de esta información de la empresa CFG Investment que se decide hacer un cuadro que relacione los costos incurridos en el proceso de implementación y certificación BASC con el ingreso por ventas anual:

**Tabla N° 26**

**Relación Costos- Ingreso por ventas de la empresa CFG Investment en el año 2012**

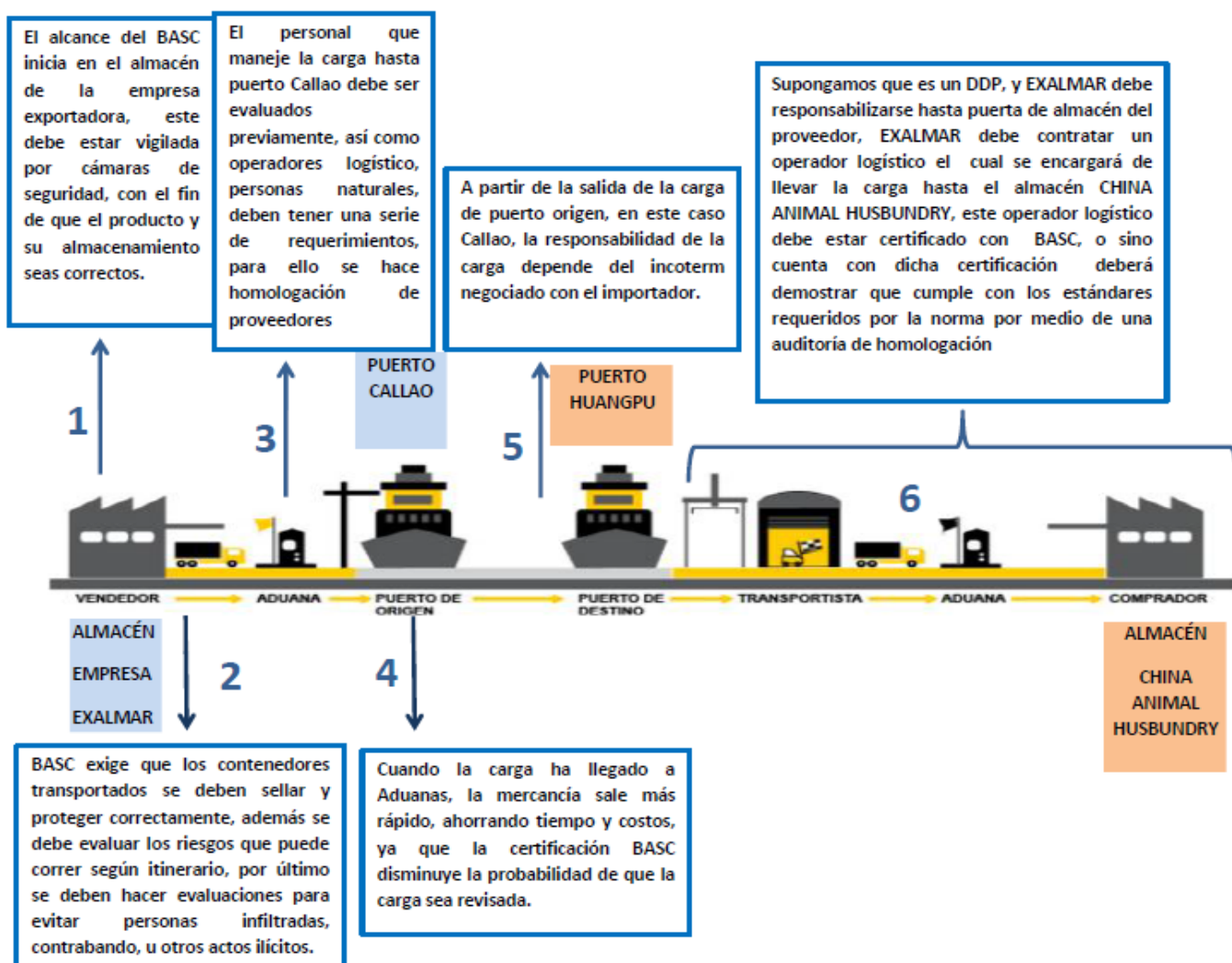
	Proceso de Certificación BASC	Variables		Costos	Sub-Total	Total	Costo/ Ventas
			Inicio de Implementación		\$3,000	\$8,000	\$31,400
	Pre-Auditoría		\$3,000				
	Capacitación a personal sobre sistema BASC		\$2,000				
	Auditoría final y entrega de certificado		\$10,000				
<b>Costos</b>	Proceso de Implementación BASC	Activos Fijos	Instalación y adquisición de cámaras de seguridad	\$3,000	\$23,400	\$134,282,122	0.02%
		Recursos humanos	Soporte técnico informático en sistemas de control	\$5,000			
			Contratación de auditor externo especialista BASC por 6 meses	\$5,000			
			Exámenes de salud para personal	\$300			
	Estándares de Seguridad	Credenciales de Identificación	\$100				
		Afiches de señalización y prevención					
<b>Ingreso</b>	Monto de Venta Anual – Año 2012						

**Fuente:** Elaboración propia con data de entrevista

A partir de la Tabla N° 26 se puede observar todos los costos incurridos por la empresa CFG Investment en el año 2012 al implementar y certificar BASC, el costo total fue de \$31 400, mientras que los ingresos por ventas en ese año fueron de \$134,282,122, esta relación da un factor de 0.02% lo que representa el costo de implementar y certificar BASC en relación al total ingreso por ventas, lo que quiere decir, que es un costo mínimo que se asume al contar con sistema BASC en la empresa, ya que no representa ni el 1% de los ingresos obtenidos, conociendo los numerosos beneficios que esta norma trae consigo, se puede concluir que la inversión es la mínima y teniendo en cuenta que los próximos años solo se necesitaría

una auditoría de recertificación para mantener el título BASC vigente, esto tiene un costo aproximado de \$ 2500, el cual sería el único gasto en el año para mantener el sistema.

En la siguiente figura se muestra la cadena de exportación de la empresa Exalmar con la empresa importadora China Animal Husbandry Company:



**Figura N° 16. Alcance de Norma BASC en la cadena de exportación de harina de pescado.**

**Fuente:** Base datos – Entrevista (2015)

**Base:** 7 empresas

**Elaboración:** María Claudia Galindo

La Figura N° 15, se ha hecho en base a la información otorgada por la Pesquera Exalmar, a partir de ello, se ha formado la cadena de exportación presentada, esto permite tener una visión del alcance de la norma BASC, se recuerda, que Exalmar en el año 2015 envió más del 80% de su capacidad productiva al cliente China Animal Husbandry Company, es por ello que se toma a este cliente como referencia. Por otra parte cabe resaltar, que la norma BASC exige también homologación de cliente es por ello que para que una empresa certificada pueda comenzar a trabajar con un cliente, este, debe pasar por un filtro, para esto, Exalmar manda los datos de la empresa china mencionada a BASC World Organization, y esta es quien filtra los datos y ve la trayectoria y antecedentes comerciales, aceptando o rechazando el nexo comercial a emprender.

El ejemplo que se propone es el envío de toneladas de harina de pescado hasta el almacén de China Animal Husbandry, partiendo del puerto Callao, pasando por el puerto Huangpu para llegar al destino final que es el almacén del importador. Se explicará la cadena según la numeración:

**1:** El alcance de la Norma BASC inicia en la empresa, con la organización, documentación de procesos, identificación de riesgos, homologación de proveedores y determinando la junta directiva que guiará la implementación de la norma ya mencionada, pero si nos concentramos en la cadena logística de exportación se toma como partida el almacén de la Pesquera Exalmar, el cual como lo establece la norma BASC (Perú, 2015) debe estar 100% vigilado, mediante cámaras de vigilancia, personas que manipulan la mercancía deben pasar por exámenes previos y equipos del almacén deben estar correctamente codificados.

**2:** Siguiendo con la cadena, al salir los contenedores del almacén deben pasar por revisión, donde deben estar sellados correctamente, teniendo en cuenta los precintos, personal que lo manipule, y se hace un análisis del itinerario que

tendrá en este caso hasta puerto Callao con el fin de cuantificar y prever los riesgos al que se va a exponer en el camino.

**3-4:** Al continuar los contenedores en aduanas, BASC establece (Perú, 2015), que la norma provee mayor grado de seguridad a Aduanas, por ende, el número de inspecciones a la mercadería de las empresas certificadas disminuyen, reduciendo tiempo y costos.

**5-6:** A partir de la salida de la mercadería del puerto Callao, y los contenedores ya son enviados, la responsabilidad recae sobre el incoterm negociado, suponiendo que es un DDP en el ejemplo, Exalmar se hace responsable hasta almacén del importador, Exalmar es encargado de contratar a un operador logístico, agente de aduanas en país destino que sea certificado BASC o que cumpla con los estándares que exige la norma pasando por una homologación de proveedores.

Los resultados presentados anteriormente están basados en información objetiva, cuya fuente ha sido las entrevistas y cuestionarios realizados a los representantes de las empresas que forman la muestra. A continuación, las conclusiones generales:

**Conclusión 1:**

***Como respuesta al objetivo central “Determinar de qué manera contar con la certificación BASC tiene efecto en el incremento en las ventas de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.”***

La implementación y certificación BASC en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana, no ha permitido que estas incrementen su volumen de ventas, una de las causas que se atribuye a este efecto, es que la harina de pescado al ser un bien que trabaja en base a cuotas otorgadas por el Estado.



**Conclusión 2:**

*Como respuesta al objetivo específico “Determinar de qué manera el contar con la certificación BASC ha incrementado el número de clientes en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.”*

La certificación BASC no ha logrado que las empresas exportadoras de harina de pescado de Lima Metropolitana que han implementado esta norma incrementen su número de clientes, se afirma que la certificación ha permitido mejorar la imagen de la empresa y mantener los clientes top.

**Conclusión 3:**

*Como respuesta al objetivo específico “Determinar de qué manera contar con la certificación BASC ha incrementado la satisfacción de los clientes de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.”*

La certificación BASC ha logrado que las empresas exportadoras de harina de pescado que han implementado esta norma incrementen una mejora de hasta 70% en su satisfacción al cliente.

**Conclusión 4:**

*Como respuesta al objetivo específico “Determinar de qué manera contar la certificación BASC tiene efecto en la mejora de la calidad del servicio al cliente en las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana.”*

La certificación BASC otorga a las empresas exportadoras de harina de pescado una mejora del servicio de calidad al cliente, permitiéndoles un “Just in Time” en su cadena logística.

### **Otras conclusiones:**

- Se puede afirmar que implementar y certificar la norma BASC permite una fidelización al cliente, las empresas entrevistadas cuenta con clientes TOP de hace muchos años y los mantienen con una nivel de satisfacción alto.
- Implementar y certificar BASC hace que las empresas exportadoras de harina de pescado tengan una cadena logística segura, libre de tráfico de drogas y contrabando.
- El tiempo que requiere una empresa exportadora de harina de pescado en estabilizar su sistema de gestión de seguridad y control BASC está en un rango de 6 meses a un año, tiempo razonable para los grandes resultados que trae consigo la implementación de esta norma.
- La certificación BASC en las empresas exportadoras de harina de pescado surge como una necesidad para alinear la cadena logística con otras certificaciones que aseguran al producto y personal.
- Los resultados obtenidos luego de que las empresas exportadoras de harina de pescado certifican BASC coinciden con los resultados que dicha institución (Business Alliance for Secure Commerce) ofrecen como beneficios al principio del proceso de implementación.

### **4.2.Recomendaciones**

#### **Recomendación 1:**

La implementación y certificación BASC es necesario en las empresas exportadoras de harina de pescado que quieren elevar su nivel de satisfacción al cliente y, a la vez, desean mejorar la calidad de su servicio al cliente.

### **Recomendación 2:**

Las empresas exportadoras de harina de pescado que desean aumentar su número de clientes, deben saber que la certificación BASC mantiene los clientes existentes, más no logra captar nuevos clientes, permite crear más confianza en clientes actuales.

### **Recomendación 3:**

La implementación y certificación BASC en empresas exportadoras de harina de pescado es necesaria, ya que permite complementar las demás certificaciones, así las empresas obtienen seguridad en sus puntos críticos en torno a la calidad, inocuidad y transporte del producto y el personal, obteniendo una cadena logística 100% segura en todos los aspectos.

### **Recomendación 4:**

Las empresas exportadoras de harina de pescado que quieren implementar BASC deben tener en cuenta que este proceso requiere inversión de tiempo y recursos económicos, pero estos se terminan recuperando, dando resultados que superan las expectativas.

#### **4.3. Temas recomendados a investigar:**

- Realizar una comparación entre “Impacto de la certificación BASC en el incremento de ventas de las empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana” y el “Impacto de la certificación BASC en el incremento de ventas de agentes logísticos que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana”.
- Desventajas comerciales que tienen empresas exportadoras de harina de pescado que cuentan con oficina principal en Lima Metropolitana al no tener certificación BASC.

## Referencias

1. Arellano Falcón, S. E. (2007). *Propuesta de implementación de estándares para Certificación Basc en “empresa exportadora”*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
2. Baque Jimenez, O. X. (2008). “*Evaluación de Riesgos Físicos en una Agencia de Distribución de Acuerdo al Sistema BASC*”. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10670/1/D-39726.pdf>
3. BASC PERÚ. (24 de Junio de 2004). *BASC PERÚ*. Obtenido de BASC PERÚ: <http://www.wbasco.org/espanol/testimonios.htm>
4. Caraguay Salazar, M. A. (2011). Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20823/2/TESIS%20DE%20GRADO.pdf>
5. Chito Castro, L. J. (2008). *Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Pereira: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/875/1/658562CH543.pdf>
6. COMTRADE. (2012). *United Nations Commodity Trade Statistics Database* . Obtenido de United Nations Commodity Trade Statistics Database : <http://comtrade.un.org/db/>
7. Creamer Alvarado, R. (2009). *Industria peruana de harina de pescado : análisis del sector y propuesta estratégica para agregar valor al producto mediante la fabricación de alimentos balanceados para acuicultura*. Universidad ESAN.
8. Diario Gestión. (Mayo de 2011). *Certificación BASC en empresas exportadoras*. *Diario Gestión* , pág. 11.

9. Exalmar, P. (2015). *Gestión de Calidad- Exalmar*. Recuperado el 2016, de Gestión de Calidad- Exalmar: <http://www.exalmar.com.pe/>
10. Farje Solis, L. A. (2008). *Sistema de control de procesos para el aseguramiento de la calidad en la producción de harina de pescado*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
11. Flores Tapia, C. J. (2014). La Gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de Universidad San Martín de Porres.
12. Food and Agriculture Organization. (s.f.). *FAO Organization*. Obtenido de FAO Organization: <http://www.fao.org/>
13. Government of Canada. (s.f.). *Canadian Food Inspection Agency*. Obtenido de Canadian Food Inspection Agency: <http://www.inspection.gc.ca/food/fish-and-seafood/exports/eng/1299824958653/1299825034782>
14. Haddad Varas, A. E. (2007). *Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Obtenido de Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/13430>
15. INDECOPI. (2012). *Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual*. Obtenido de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual: <http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/docstrabajo/DocTrabN02-2012.pdf>
16. José Antonio, C. J. (2013). La cadena de distribución física internacional (DFI). *Logística- Año 03*, 26.27.

17. International Maritime Organization. (s.f.). *International Maritime Organization*. Recuperado el 23 de mayo de 2013, de International Maritime Organization: [www.imo.org](http://www.imo.org)
18. Life Fish Export. (2010). *Life Fish Export*. Obtenido de Life Fish Export: <http://www.livefishexport.com/> Organization, W. B. (2002). *World BASC Organization*. Obtenido de World BASC Organization: <http://www.wbasco.org/espanol/documentos/viejos/resumen-norma-estandares.pdf>
19. Osorio Ascencio, E. (2010). *Impacto de las certificaciones ISO 9001 y BASC en los despachos de exportación definitiva de las Agencias Aduanas de Lima enviados por Aduana Marítima del Callao: 2004-2008*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
20. Patiño Rivera, B. E. (2008). *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: [http://168.176.162.23/F/KFU7EJIAKEK986C8E4UXJK99N12L8G9UT1FD4J KLH2QNFHC6V5-13267?func=full-set-set&set\\_number=144661&set\\_entry=000003&format=999](http://168.176.162.23/F/KFU7EJIAKEK986C8E4UXJK99N12L8G9UT1FD4J KLH2QNFHC6V5-13267?func=full-set-set&set_number=144661&set_entry=000003&format=999)
21. Pastor, V. D. (2014). Influencia de las certificaciones internacionales de calidad en la competitividad de las Pymes agroexportadoras de Lambayeque. *Influencia de las certificaciones internacionales de calidad en la competitividad de las Pymes agroexportadoras de Lambayeque*. Lima, Lima, Perú.
22. Peckler, T. (2004). Reorganización logística basada en la cadena de valor, metodología y aplicación. *Alta Dirección* , 12-25.
23. Perú., M. d. (s.f.). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú*. Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú.:

- [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/documentos/comercio/RM\\_Expo\\_Diciembre\\_2012.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/documentos/comercio/RM_Expo_Diciembre_2012.pdf)
24. Perú, B. (Julio de 2015). *Business Alliance for Security Commerce*. Recuperado el Septiembre de 2015, de BASC: <http://www.bascperu.org/empresas-certificadas-basc>
  25. Pesquería, S. N. (2015). *Sociedad Nacional de Pesquería*. Recuperado el 2015, de [www.snp.gob.pe](http://www.snp.gob.pe)
  26. Programa de Innovación Logística de Aragón (PILOT). (2009). *Manual Práctico de Logística*. Programa de Innovación Logística de Aragón (PILOT).
  27. Promperú. (s.f.). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2015, de <http://www.siicex.gob.pe/exportaciones/exportadores-peru/>
  28. Rodriguez, D. F. (2005). *Costos Estratégicos*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
  29. SIICEX. (Diciembre de 2012). *Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior*. Obtenido de Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior : <http://www.siicex.gob.pe/>
  30. SUNAT. (s.f.). *Superintendencia Nacional de Aduanas y Asministración Tributaria*. Obtenido de Superintendencia Nacional de Aduanas y Asministración Tributaria: [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)
  31. VERITRADE. (s.f.). *VERITRADE BUSINESS*. Obtenido de VERITRADE BUSINESS: [www.veritrade.info](http://www.veritrade.info)