



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales

Escuela de Administración

Título de la monografía:

“Modelo de aplicación de la norma BASC en la seguridad de transportación en una empresa de flete expreso”

Sustentantes

Nayhira Caridad López Ramírez	2013-0653
Andrys María Figuereo Geneux	2014-1324
Melissa Michelli Santana Ciprian	2015-2506

Asesores

Alis Medina

Abner Lora

**Monografía para optar por el título de
Licenciatura en Administración de Empresas**

Santo Domingo, D.N, República Dominicana

Abril, 2019

Índice

Resumen.....	ii
Palabras claves	iii
Dedicatoria	v
Agradecimientos.....	viii
Introducción	1
Capítulo I: Generalidades de las Empresas de Flete Expreso.....	4
1.1. Reseña.....	4
1.1. Descripción General de la Empresa.....	4
1.1.1. Servicios que ofrece al mercado las empresas de flete expreso	5
1.1.1.1. Flete aéreo	5
1.1.1.2. Servicios Marítimos.....	6
1.1.1.3. Corretaje de aduanas.....	6
1.1.1.4. Motores y reubicación	6
1.1.1.5. Transportación de tierra	7
1.1.1.6. Proyecto Logística.....	7
1.1.1.7. Almacenaje y distribución.....	7
1.2. Estrategias de las empresas de flete expreso.....	8
1.2.1. Comunicación y equipo.....	8
1.2.2. Equipo multidisciplinario	9
1.3. Análisis de la Operación comercial de las empresas de flete expreso	9
1.4. Empresas flete Expreso en República Dominicana	10
Capítulo II: Aplicación del Modelo BASC como herramienta de mejora para mejorar los procesos	14
2.1. Consideraciones Generales en la evolución del modelo BASC	14
2.2. Consideraciones de la Norma BASC.....	17
2.3. Alcance de la norma BASC	19

2.4. Requisitos para acceder a la certificación BASC.....	20
2.5. Estándares en el modelo BASC	21
2.5.1. Políticas de seguridad	22
2.5.2. Personal	23
2.5.3. Reclutamiento.....	24
2.5.4. Selección del personal.....	24
2.5.5. Entrevista.....	26
2.5.6. Inducción	27
2.5.7. Mantenimiento del personal.....	28
2.5.8. Seguridad física	28
2.5.9. Sistema de identificación.....	29
2.5.10. Control de acceso	30
2.5.11. Sistemas de seguridad documental	30
2.6. Ventajas para las empresas al certificarse en la norma internacional BASC.....	32
2.7. La norma BASC en las empresas	34

Capítulo III: Diseño del Modelo de aplicación de la norma BASC en la seguridad de transportación en una empresa de flete expreso..... 36

3.1. Consideraciones generales del sistema de gestión de control en la trasportación de mercancías BASC.....	36
3.2. Programa de capacitación y desarrollo del personal de acuerdo con la norma BASC.....	36
3.2.1. Estructura del programa de capacitación al personal en la trasportación de mercancías	38
3.2.2. Contenido del plan de capacitación	39
3.3. Objetivos del plan de capacitación.....	41
3.4. Programa del curso de capacitación	41
3.5. Aplicación del manual de seguridad BASC	44
3.5.1. Políticas de seguridad	44
3.5.2. Objetivos de seguridad.....	45
3.5.3. Alcance del Sistema BASC	46
3.5.4. Procesos de dirección.....	46

3.6.	Implementación de procesos y procedimientos de sistema de gestión de CS	47
3.6.2.	Esquema de la norma BASC dentro de las actividades desarrolladas en una empresa de flete expreso	48
3.6.3.	Control de cambios en los indicadores	50
3.7.	Cronograma de actividades basado en la norma BASC	51
3.8.	Descripción de los Objetivos Estratégicos y Operativos	52
3.9.	Procedimientos de seguimiento importaciones y exportaciones en transito.....	53
3.10.	Ventajas de la aplicación de la norma BASC en los fletes expresos	55
	Conclusión.....	57
	Recomendación.....	59
	Referencias	61
	Anexos.....	64

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de presentar la aplicación de la norma BASC en las actividades de las empresas de flete expreso, donde el tema de la seguridad en el transporte es uno de los aspectos esenciales en el traslado de mercancías, ya que se pueden evitar acciones como el clientelismo, la corrupción y la búsqueda de intereses propios, puesto que muchos empleados pueden llegar a hacer alguno daño económico a la organización donde se encuentran a través de hacer negocios ilícitos.

La aplicación de la norma BASC se centró en la gestión de control de la seguridad dentro del transporte de mercancías a cualquier empresa de flete expreso, de forma que se analizaron todos los aspectos concernientes en la norma, donde se puedan considerar las amenazas, vulnerabilidades y riesgos que se puedan encontrar en las empresas, ya que se proponen acciones basadas en la norma BASC con el fin de mejorar la situación de las empresas de este sector.

Palabras claves

Norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce), es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Constituida como “World BASC Organization”, una organización sin ánimo de lucro internacional bajo las leyes de los Estados Unidos de América.

WBO es una organización liderada por el sector empresarial cuya misión es generar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministro, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional y sectores relacionados.

En BASC podrán participar empresarios del mundo entero que estén convencidos de trabajar por un propósito común como es el de fortalecer el comercio internacional de una manera ágil y segura mediante la aplicación de estándares y procedimientos de seguridad reconocidos y avalados internacionalmente. (WORLD BASC ORGANIZATION, 2018)

Consolidadoras, Consolidador de carga se entiende la operación mediante el cual un operador, distinto al porteador transporta al vehículo de este, carga en forma agrupada, bajo su propio nombre y responsabilidad, destinada a uno o más consignatarios finales. (FERNANDEZ)

Transporte de carga es el servicio de transporte de carga, conocido por muchos como el servicio de distribución, logística, gestión de distribución, entre otros; es una pieza importante en el proceso económico de un país, debido a que va a incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el

mercado y este resultado se refleja en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público. (ANONIMO, 2011)

Seguridad: Según Centro colaborador de la OMS en Quebec para la promoción de la seguridad y prevención de traumatismo (2008), la seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones.

Almacenes: Zonas donde se depositan las mercaderías para su reagrupamiento, previo a la exportación, así como para la recepción de mercadería de importación y posterior distribución. (Baena, 2002)

Agente de Aduanas: Empresa o persona física con licencia gubernamental facultada para tramitar mercancía ante la aduana de determinado país. (Salinas, 2009)

Depósito fiscal, todo lugar en el que un depositario autorizado produzca transforme, almacene, reciba o envíe, en el ejercicio de su profesión, mercancías objeto de impuestos especiales en el régimen suspensivo, bajo determinadas condiciones fijadas por las autoridades competentes del estado miembro en el que esté situado dicho depósito fiscal (GONZALEZ-JARABA, 2005)

Dedicatoria

Este proyecto de grado se lo dedico en primer lugar a Dios por ser el encargado de darme las fuerzas necesarias para llegar hasta aquí, a mis padres, a mis hermanos, abuelos, tíos, primos, a mi pareja de vida, su familia que es la mía, y a todo aquel que ha aportado ese granito de arena que ha contribuido con la culminación de mi carrera y de este trabajo de grado.

Muchas gracias a todos,

Nayhira López Ramírez.

Este proyecto que ha marcado de manera significativa mi vida, es especialmente dedicado:

A Dios.

Porque sin la gracia y sabiduría que ha derramado en mí, no hubiese sido posible concluir con éxito esta carrera universitaria.

A mis padres.

Carlos Manuel Figuerero Díaz y Andrea Emilia Geneux Reynoso porque siempre se preocuparon en formarme y darme la mejor de las educaciones. Y aunque ambos no culminaron sus estudios universitarios, siempre velaron para que fuese aplicada en los míos. Haciéndome entender que estos en el futuro me abrirían muchas puertas y me brindarían muchas más oportunidades como profesional. En especial a mi madre, que siempre estuvo como una columna inquebrantable, brindándome todo su apoyo para encaminarme a este que es el mayor de sus sueños, verme concluir mi carrera universitaria.

El título es nuestro, nos hemos graduado los tres. Este rompe cabezas no fuese perfecto sin mis tres piezas primordiales: Dios, mami y papi.

GRACIAS por tanto. Lo logramos.

Andrys María Figuerero Geneux

Dedico este trabajo a mis padres, por ser ese pilar de suma importancia en este trayecto y brindarme todo su apoyo y cariño. Todo esto es gracias a ustedes.
¡Los amo!

Melissa Santana

Agradecimientos

En primer lugar, quiero dar las gracias a Dios por haber permitido que llegara hasta este punto, le doy gracias por haberme dado la fuerza y voluntad necesaria para seguir con mis estudios y llegar hasta el punto más anhelado.

A mis padres; **Napoleón López Rodríguez & María Alt. Ramírez Moscat** por darme la vida y apoyarme en todo momento, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy hoy en día, a ti PADRE por apoyarme y facilitarme lo que me hacía falta en todo momento, a ti MADRE gracias por siempre estar, por ser promotora de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me has inculcado.

A mis hermanos; **Santiago López y Kerwin Ramírez**, gracias por estar ahí siempre.

Mis abuelos, tías, tíos, primas y primos, gracias por siempre apoyarme a seguir adelante y siempre estar ahí en cualquier momento.

A ti **Yoan Hernández** gracias por ser mi apoyo incondicional, gracias por darme esas palabras de aliento en el momento adecuado y gracias por tenerme paciencia en este proyecto de estudio. A tu familia, que ya forma parte de mí, y que se han vuelto especiales en mi vida.

A ustedes amigas incondicionales; **Michelle, Marilyn, Shanil & Awilda**, por siempre apoyarme.

A mis compañeros del Parque Zoológico Nacional (ZOODOM), por siempre ayudarme en lo que necesitaba.

A mis compañeras del Banco BDI por ayudarme en lo que necesite.

A mis amigas que me regalo UNAPEC, y se han convertido en amigas para toda la vida.

A mis asesores **Abner Lora & Alis Medina** por aportar los conocimientos necesarios para culminar este proyecto.

Y, por último, pero no menos importante, a mis compañeras de este proyecto final, **Andrys Figuereo & Melissa Santana**, sin ustedes nada de esto hubiera sido posible, gracias por convertirse en mis amigas para la historia.

GRACIAS A TODOS Y CADA UNO DE USTEDES.

NAYHIRA LOPEZ.

A Dios.

En primer lugar, por darme todas las fuerzas, sabiduría, entendimiento y Gracia para poder llegar hasta aquí, incluso, poder redactar estas líneas. Por estar siempre a mi lado en los momentos de felicidad y en los de frustración. Por estar cuando muchas veces quise tirar la toalla y no continuar. Por siempre depositar en mí lo necesario para escalar mis peldaños.

Por su amor eterno y por permitir que sea posible todo lo desglosado a continuación.

A mis padres.

Por ser ese motor de arranque que necesitaba para cada día levantarme con la ilusión de superarme. Por su empeño y dedicación en formarme de manera personal. Por inculcar en mí los valores necesarios para ser una ciudadana que aporte de manera positiva en la sociedad. En especial a mi madre **Andrea Emilia Geneux**, por ser una madre soltera, valiente y esforzada, empeñada en que obtuviera la mejor de las educaciones y quien hizo todo lo humanamente necesario para que hoy estuviera en esta etapa de mi vida, quien vela cada día por mi bienestar. Sin olvidarme de mi padre; **Carlos Manuel Figuereo**, por ser más que un padre, un amigo, alguien que me ha brindado todo su amor, por impulsarme siempre a que me prepare. Por darme palabras positivas y de aliento cuando muchas veces creí no lograr mi meta y por siempre estar ahí, por ser un padre presente con el que puedo contar.

A mis hermanos.

Durania y Karina Geneux por ser quienes confiaron y apostaron a mí desde el día uno. Por apoyarme en todo el sentido de la palabra. Por servir de modelos, ejemplo y guía de superación, de cómo se hacen las cosas correctas, por ser

ejemplo de persistencia y perseverancia y por siempre tratar de allanarme los caminos para limpiar aquellas piedras con las que ya han tropezado; **Joel Geneux** por ser el primer inversionista de este proyecto, quien sin pensarlo me brindo las facilidades económicas de cursar mi primer cuatrimestre universitario, agradezco inmensamente que se haya dejado usar por Dios y ser una respuesta de oración a mi vida; **Lisa Geneux** por servir de motivo en ir siempre por la vía indicada; sabiendo que soy su patrón a seguir, me ayudó a enfocarme siempre en hacer lo correcto porque sabía que alguien me observaba para saber cómo hacer las cosas; **Edward Peña Geneux** por siempre resaltar en mí, mis aspectos positivos, por confiar en que lograría llegar hasta esta etapa y por siempre sacarme una sonrisa de la manera más oportuna.

A mis tíos.

Angela Geneux por ser más que una tía, una madre, una abuela. Por siempre literalmente estar ahí cada vez que se le necesita, por su amor, por su don de servicio y anhelo de ayudar a los demás, por ser alguien que siempre ha velado por mi bienestar, incluso, cuando no tenía conocimiento de las cosas. Por ser junto a mi padrino **Jesús Amelio de Jesús** un apoyo económico sin nunca recibir un “NO” como respuesta, palabra que nunca estuvo en su diccionario. Por ambos siempre creer en que lograría esta meta; **Luz María Geneux y Miguelina Reynoso** por siempre llevarme en sus oraciones insaciables y siempre estar cuando las necesito; **Francisco Crousset** por ser un apoyo económico e inversionista de mi proyecto que es esta carrera universitaria. Por siempre prestar oído cuando le necesito y por dejarse usar por Dios cuando nunca insistí en pedir de su ayuda; **Carmen Geneux** por siempre confiar en mí, por su cariño y apoyo.

A mis mentores espirituales.

Agradecer a mi Pastor **Carlos León** y mentor **Alfonso Lozano** por siempre llevarme en sus oraciones y por ser una respuesta específica de oración. Por ser inversionistas de este proyecto por dos años, costearo todo lo necesario y solicitado para culminar cada ciclo cuatrimestral.

A la fundación Joaquín Balaguer.

Por otorgarme una media beca para poder cursar mi grado. Por siempre emitir esa ayuda económica y brindarme todo el apoyo que fue solicitado a esa institución.

Destacar el servicio brindado siempre por la colaboradora **Santa Vólquez**. Por siempre brindar una sonrisa cada vez que retiraba la contribución. Por sus informaciones oportunas y por servir de intermediario dentro de la institución para el suministro de cualquier solicitud.

En especial a la **Sra. Ivonne de la Cruz** quien ha sido el canal de bendición para poder obtener dicha beca.

Amistades.

Marcos Ramírez, por servirme de transporte nocturno de la manera más desinteresada y cuando más lo necesitaba. Por sacrificar en cada noche horas de trabajo, días en los cuales no contaba con la mejor salud, sin embargo, fue como un padre que espera un hijo, sin fines de lucro, para que yo pudiera llegar a casa de manera segura muy tarde de la noche; **Luis Alejandro Henríquez** por convertirse en un compañero de estudio, hermano y apoyo para lo que necesite, al igual que **Marcos de Vargas**, quienes me han brindado una amistad sincera y me han dado la seguridad de que puedo contar con alguien y más que eso, han demostrado que a la universidad no solo se va en busca de un título universitario,

sino, que nos otorga amigos que agregan valor a nuestras vidas; **Rosaura Reynoso** por ser una persona llena de luz, fuerte y amiga. Por demostrarme también, que la universidad puede ser un lugar para sonreír y tener paz cuando tienes alguien como ella cerca.

Agradecer también, a **José Caraballo**, con quien coincidí desde mis inicios en la universidad. Sin embargo, Dios me permitió conocerla ya al final de este largo camino. Quien en poco tiempo me ha brindado su apoyo incondicional en cada proceso que lo necesito. Una persona que simplemente ha agregado mucho valor a todo este proyecto en su etapa final.

A mis compañeras de monográfico.

Melissa Santana y Nayhira López, quienes han sido compañeras, amigas y más que eso, este proyecto nos ha convertido en hermanas que me regalo UNAPEC. Agradezco su esfuerzo, entrega y dedicación para dar a luz nuestro hijo (el monográfico). Sin sus conocimientos no habría sido posible darle fin a esta etapa.

A mis asesores.

Abner Lora y Alis Medina por aportar sus conocimientos, asesoría y estrategias para poder dar cabo a nuestro proyecto monográfico.

Andrys María Figuereo

A **Dios** por darme la sabiduría y fortaleza para haber llegado hasta aquí y lograr una de mis metas más importantes.

A mis padres **Jeannette Ciprian** y **José Santana** por su apoyo incondicional día a día, porque gracias a ellos soy quien soy. Gracias por ser ese empuje a no rendirme, a siempre dar lo mejor de mí. Por siempre creer y querer lo mejor para mí, sin ustedes nada de esto hubiera sido posible.

A mi hermano **Diego Santana** porque como hermana mayor soy su ejemplo. Gracias por siempre estar ahí conmigo.

A mis abuelos, tíos, tías y primos por siempre apoyarme, preocuparse y celebrar mis logros junto conmigo.

A mis amigas por siempre estar ahí apoyándome en los buenos y malos momentos, en especial a **Arianna González** y **Karla Perallón** quienes me acompañaron en todo momento a lo largo de este logro.

A mis compañeras, **Andrys Figuereo** y **Nayhira López**, gracias por soportar y por acompañarme en este largo trayecto y convertirse en amigas para toda la vida.

Melissa Santana

Introducción

El surgimiento de los diferentes cambios que se han producido en el mercado se ha generado por los avances tecnológicos en la integración de sistemas y normas que han aparecido con la finalidad de ofrecer mejores servicios a los clientes, donde las empresas se han sometido a los cambios, producto de mejorar la forma de operar en el mercado. Además, que las nuevas tendencias en la seguridad han permitido una iniciativa global sobre la solución y prevención de diversos fenómenos que han afectado la seguridad.

Las diferentes normas, acuerdos y estándares se han establecido para mejorar la seguridad en los diversos sectores, donde su aplicación se vuelve de suma importancia para mejorar las empresas en cuanto a la vigilancia y seguridad de mercancías que son transportadas por vía aérea, terrestre o marítima. Asimismo, en el mercado dominicano dentro de las empresas que operan como servicios se ha convertido en una prioridad de seguridad el integrar a través de las diferentes vías las medidas adecuadas para combatir cualquier evento que se produzcan en el tránsito de las mercancías.

La organización mundial BASC se ha consolidado de manera que su integración de programas de cooperación es adecuado para hacer énfasis en el sector empresarial, aduanas y organismos internacionales que cuenten con la necesidad de fortalecer los procesos en cuanto a la seguridad, ya que la forma de cooperación sirve como un medio de intercambio de políticas relacionadas con la información y la capacitación para aumentar el conocimiento y las prácticas ejercidas con mantener un sector libre de cualquier evento ilícito y que evite un mal control en el transporte de mercancías.

La norma BASC ha obtenido gran importancia a través del tiempo en las diversas necesidades de los sectores que han permitido establecer acciones sobre los controles de seguridad, siendo una norma que compromete a las empresas a mejorar las condiciones del entorno, permitiendo que su implementación mejore cada uno de los procesos continuos bajo los estándares establecidos en la norma internacional.

La aplicación de la norma a las empresas de flete expreso genera el incremento del sector en cuanto a la seguridad y la vigilancia en los servicios aduanales, donde crea las oportunidades de mejorar los servicios y cuenta con procedimientos de forma más segura y efectiva ante la amenazas que por medio de los parámetros establecidos puedan ser mitigados de forma efectiva, proporcionando una ventaja en el campo competitivo en el mercado, adquiriendo un aumento de clientes y cuidando cada una de las mercancías de forma continua.

La propuesta del modelo de aplicación de la norma BASC en la seguridad de transportación en una empresa de flete expreso está basado en responder a la situación que presentan los empleados en el cumplimiento de sus labores. Sin embargo, la aplicación de dicha norma está comprendida entre tres capítulos que serán de soporte para conformar su aplicación y que están contenidos por subdivisiones que darán referencia a su estructura. Entre sus capítulos se encuentran:

CAPITULO I: Este capítulo se compone de la descripción de las partes referentes a las empresas de flete expreso, como son su operación y comercialización en el mercado, donde se conozcan todas las actividades que estas comprenden.

CAPITULO II: Desarrolla los temas y subtemas que hacen referencia a la recolección de información suministrada por diversos autores, que explican sus diversos puntos de referencia con relación al modelo de aplicación de la norma BASC, donde nombran cada una las partes que se deben de tomar en consideración para la correcta aplicación y uso de esta.

CAPITULO III: Trata de la conformación de la norma BASC basada en cada uno de los argumentos y las opiniones de los autores en el capítulo II, donde se establecen las políticas, procedimientos y acciones que dan respuesta a incluir los controles en la trasportación de mercancías a través de un plan de capacitación en el personal que permita un mejor desarrollo de las actividades de seguridad.

Capítulo I: Generalidades de las Empresas de Flete Expreso

1.1. Reseña

Según Mejía (2011), las empresas de flete expreso aquellas líderes en las actividades de transportación y manejo de cargas a través de una trayectoria que ha permitido seleccionar los medios y la tecnología idónea para mantener su mercancía en el mejor estado. A pesar de contar con muchos años de experiencia en el sector comercial como Agentes de Carga, donde han crecido en los negocios de cientos de comerciantes en toda República Dominicana, genera un mejor aliado a la hora de exportar e importar sus productos hacia el mercado exterior.

A través de negocios basados en la eficiencia como una impecable confianza, se han proyectado con la transparencia de cada uno de los procesos para mantener estrechos lazos con los clientes y garantizar operaciones ganadoras en cada etapa de los procesos en la exportación, importación y traslados de carga (DGA, 2006).

1.1.Descripción General de la Empresa

Las distintas vías en la consolidación de carga en la organización puede ser la actividad marítima, aérea o terrestres, la cual se basa en la venta de espacios, dentro de cada una de las naves áreas o marítimas, ya sean ferrocarriles o camiones, debido a que se toman en cuenta dentro de la tarifa de mayorista en relación con la consolidación sobre la tarifa del público en la que ofrecen a los transportistas.

De acuerdo con el reglamento de consolidadores (2006), la consolidación de carga se basa en el código orgánico sobre la producción del comercio e inversiones, donde la modalidad del transporte de carga es combinada dentro de una misma, de forma que se controla la cantidad de carga en una unidad de carga completa. Asimismo, este tipo de empresa esta orientadas según la norma No. 96-98 a establecer la autorización a las empresas que operan como consolidadoras en el mercado dominicano, de forma que cuenten con los requerimientos sobre los que deben cumplir en cada una de las actividades en la cual presenten insertarse.

1.1.1. Servicios que ofrece al mercado las empresas de flete expreso

Dentro de los servicios que ofrecen las empresas de flete expreso, podemos encontrar los siguientes servicios:

1.1.1.1. Flete aéreo

- Consolidación.
- Direct IATA.
- Domicilio libre.
- Envíos de zona libre.
- Envíos en contenedores (LD-3, LD-7, GOH).
- Mercancías peligrosas.
- Controladores de partes AOG.

1.1.1.2. Servicios Marítimos.

- Carga de contenedor completo (FCL).
- Carga menor que contenedor (LCL).
- Importación y exportación.
- Consolidación.
- Servicio puerta a puerta.
- Transporte combinado (Sea-Air / Air-Sea).
- Project Cargo Handling.
- Carga pesada.
- Seguro de carga.

1.1.1.3. Corretaje de aduanas

- Envíos aéreos, zona.
- Océano (FCL y LCL).
- Entrada temporal.
- Reexportación.
- Ferias.

1.1.1.4. Motores y reubicación

- Movilización nacional e internacional y reubicación, por tierra, aire o mar.
- Embalaje y mudanza de artículos para el hogar, efectos personales, especiales para antigüedades, obras de artes y maquinarias.

- Gestión de exposiciones, convenciones y talleres.
- Almacenamiento y tránsitos.
- Reubicación y mudanza de hogares, oficinas, almacenes, vehículos, embarcaciones, aviones ligeros y tiendas minoristas

1.1.1.5. Transportación de tierra

La organización ofrece transporte terrestre nacional en la República Dominicana. Por medio de su propia flota de camiones, tales como son cada uno de los acuerdos contractuales con los transportistas más confiables del país.

1.1.1.6. Proyecto Logística

- Sobre tamaño / carga dimensional.
- Elección de un medio de transporte adecuado.
- Arreglo de todas las formalidades y autorizaciones necesarias.
- Coordinación y gestión logística de sus diversos subcontratistas y agentes en todo el mundo.

1.1.1.7. Almacenaje y distribución

- Almacenamiento temporal, fijo y exento de impuestos
- La gestión del inventario
- Envasado y etiquetado
- Centro de distribución de ventas, entrega, recolección y atención al cliente

1.2.Estrategias de las empresas de flete expreso

Al querer lograr un crecimiento que sea permanente y rentable, se han propuesto aumentar el nivel de liderazgo en el continente y en el mundo por medio de una diferenciación basada en la calidad reconocida en el mercado nacional y exterior, donde obtienen una buena participación en el mercado (DGA, 2006).

La estrategia que ejerce la organización está basada en poseer medios para saber lo que el mercado valoriza y reconoce el mercado en la trasportación de mercancías, de forma que cuenten con los recursos adecuados para proporcionarlo, siendo elementos fundamentales de la estrategia, ya que se apoyan de tener:

- Clientes seleccionados
- Profesionales reconocidos en el mercado
- Servicios y productos de alta calidad
- Red internacional eficaz
- Administración eficiente
- Espíritu de servicio
- Capacidad de Innovación

1.2.1.Comunicación y equipo

La comunicación y el equipo de trabajo de la organización logran controlar los canales de comunicación permanentes sobre los clientes, permitiendo responder cada una de las solicitudes y resolviendo de forma oportuna los problemas, garantizando de manera exitosa de la organización. Asimismo, en la práctica, la comunicación se atribuye por medio del contacto permanente que asumen con los socios y gerentes con ejecutivos de cada uno de los clientes.

1.2.2. Equipo multidisciplinario

La estrategia de la organización se apoya en fomentar en la solución de problemas complejos, ya que tienen como objetivo formar equipos con profesionales de diversas disciplinas: trámites legales, aduanales y tributarios.

1.3. Análisis de la Operación comercial de las empresas de flete expreso

Los servicios como consolidadores de carga cuentan con contenedores de confianza y un gran número de rutas favorables ya establecidas. El equipo de la organización se encarga de cumplir de forma adecuada cada uno de los procedimientos y procesos que se ejercen en la transportación y en el manejo de sus envíos, de forma que pueda obtener los mejores costos en almacenamiento y transporte de su carga y lograr así aumentar la productividad y la competitividad en las operaciones.

De acuerdo con Sanz (2013), la recepción y manejo de cargas de importación se basan en sistemas operacionales completamente confiables y eficientes, garantizando recibir los productos solicitados de acuerdo con las mejores condiciones y obtener resultados ideales con la menor cantidad de intermediarios contratando los servicios integrales.

La logística utilizada en el transporte aéreo es la más delicada, ya que cuenta con un mínimo error en traducir un desembolso de dinero alto, donde cuentan con un asesoramiento correcto, ya que durante años de experiencia y miles de toneladas transportadas anualmente la organización ofrece una opción rápida para la

transportación en lograr con éxito sus productos a los mercados extranjeros o bien traer nueva mercancía a tierras dominicanas. (Moral, 2014).

Los medios que se llevan a cabo en las operaciones que realiza la organización a través de equipos de computadoras y teléfonos, cuentan con un sistema informático único, diseñado para realizar cada una de las actividades.

Todas las operaciones se apoyan por medio de una computadora que cuenta principalmente con 2 sistema de gestión, el SIGA y FOWARD, ya que en estos se registran todas las actividades relacionadas en las operaciones terrestres, marítimas y aéreas de los clientes existentes o nuevos, pre facturación, creación de BL, de tal forma que cuentan con los documentos de daños a productos y ordenes de compras necesarias para desarrollar algunas actividades en la empresa (Romero, 2003).

1.4. Empresas flete Expreso en República Dominicana

En el mercado dominicano existen diversas empresas que se dedican a la actividad de consolidadoras de carga que cuentan con enfocar la actividad a gestionar las cargas que ingresan al país, siendo asociaciones que cuentan con la finalidad de promover el comercio exterior a través de la capacitación tanto técnica como cultural.

En este grupo se asocian 92 empresas en el sector de Cargo Express que cuentan con un espacio abierto para operar en el territorio norteamericano, donde tienen como meta ejercer una unidad sobre el crecimiento del sector en las diversas actividades que realizan.

Entre las compañías pertenecientes a esta asociación se encuentran:

- Ambioris Cargo Express
- Arcoíris Cargo
- Ameriocean
- Aneudys Cargo Express
- Benelli Multi Service
- Bisonó Navacargo
- Costambar Cargo
- Cibao Cargo (PA)
- Cielo Cargo Express
- Correcaminos Cargo
- Chamalt Enterprise Inc.
- CM Cargo
- Daniel Luna Cargo
- Del Rosario Shipping
- D & R Embarque
- Diunavé Cargo
- El Conde Express
- Embarque Capital
- Embarque Del Pueblo
- Embarque De Todo Service, Llc.
- Embarque El Dominicano
- Embarque Edgar Melo
- Embarque La Isla
- Embarque Ramírez
- Embarque San José
- Embarque Altagracia
- Embarque Falcón
- EZ Envíos

- El Sinsonte Cargo (T&R Embarque)
- El Ángel Cargo
- El Burro Cargo Express
- El Gallo Cargo
- El Negrito Cargo Express
- El Rey Cargo Express
- El Toro Express
- Farina Shipping Service
- Guanábano Shipping
- Grupo Merlo & Flia.
- High Class
- Jet Quick Cargo
- JP Embarque
- Karisma multi Services
- Kico Cargo Express
- Kolly Shipping
- La Colonial Shipping
- Latino Shipping
- Larimar Cargo Express
- Lucy Solution
- Luz María Cargo Express
- MA Cargo Express
- Macorisano Shipping
- Manoguayabo Cargo Express
- Martínez Cargo Express
- Mateo Cargo Express
- Max Cargo (Canadá)
- Mi Confianza Cargo
- Mi Gente Cargo Express

- MJE Express
- Nava Cargo
- Pérez Shipping
- Pichardo Cargo Express
- Quiroz Cargo Express
- Quickworks Corp.
- Ramón Cargo Express
- RPL Express
- Reyes Fater Shipping Inc.
- Satellite Shipping
- Santo Domingo Cargo Express
- Shipping del Caribe Corp.
- Tolentino Pinales Express
- Valle Cargo Express
- Villaman Cargo Express
- YG Shipping Multiservice

Capítulo II: Aplicación del Modelo BASC como herramienta de mejora para mejorar los procesos

2.1. Consideraciones Generales en la evolución del modelo BASC

BASC (Business Alliance for Secure Commerce) tuvo su origen en el 1996 con la finalidad de consolidar una alianza para combatir el Anti-contrabando, pero con el paso del tiempo obtuvo diversos cambios en la forma de insertarse lo que se ha enfocado como una alianza empresarial que facilita el comercio en todo el mercado exterior, la misma cuenta con una misión de agilizar cada uno de los procesos sobre el desarrollo del comercio exterior por medio del establecimiento de diversos estándares que faciliten los procedimientos de seguridad ante la cadena de suministro y las empresas mundiales (BASC, 2009).

La presencia de este modelo se ha consolidado en el mercado mundial a través de diversos programas de cooperación a favor del sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos que han facilitado la introducción de procesos sobre los controles que brindan un nivel adecuado en la prevención de actividades ilícitas que aparecieron en la entrada del siglo XXI.

Los organismos BASC han afianzado una cooperación sostenible sobre el intercambio de experiencias e informaciones confiables que han favorecido el aumento de los conocimientos de cada una de las prácticas relacionadas con mantener claridad ante cualquier actividad que no esté dentro de los procesos adecuados que deba de seguir la norma. “Las empresas que se enfocan en las certificaciones BASC son acreditadas en ofrecer garantía en cada uno de los productos y servicios bajo una adecuada vigilancia en los procesos y áreas relacionadas con la organización” (BASC, 2009).

La aparición de la certificación BASC surgió con la responsabilidad que las empresas, ante la necesidad que sostienen en el comercio exterior, contaran con iniciativas privadas que promovieran un efecto positivo sobre el comercio y la seguridad internacional, sin ser las medidas gubernamentales una garantía de que las empresas obtengan crecimiento sino que cuenten con iniciativas privadas que mejoren su desempeño dentro del comercio exterior (World BASC Organization, 2012).

De acuerdo con Anaya (2009), en gran medida la expansión BASC cuenta con un desempeño organizacional que fomenta una credibilidad sobre programas mundiales, donde años más tardes radico su enfoque hacia la cadena logística bajo la integridad del comercio, permitiendo ser reconocida como una herramienta motivadora para empresarios, gobiernos y aduanas.

La seguridad que ha proyectado el sistema en cuanto a las diversas necesidades que existen en el mercado exterior sobre las tendencias globalizadas son variantes al contexto profesional, económico y tecnológico, fortaleciendo las comunidades con mejores sociedades, donde ha cambiado la forma de que muchas empresas obtengan un mejor desempeño mundial bajo las medidas necesarias para aumentar su competitividad.

La norma BASC ha sido creada para ofrecer confianza tanto logística como física en la seguridad perimetral, seguridad física, restricción de acceso para descarga y carga de productos, donde su impacto ha convenido sobre la entrada y salida de productos en los diversos mercados. Asimismo, los servicios de vigilancia y seguridad están siendo contenidas por un efecto positivo sobre las organizaciones por contar con las medidas y acciones que sobre guarden situaciones que se puedan presentar ante cualquier evento (BASC, 2009).

La creación de BASC inicia en el 1996 en el momento que una empresa norteamericana toma la iniciativa de plantear ante los servicios de aduana de Estados Unidos una propuesta con el fin de mejorar los mecanismos y procedimientos para que sean más eficaces y efectivos ante organizaciones ilícitas frente al transporte de narcóticos, lista de robos y cargamentos contaminados (BASC, 2009).

En el año 1997 se establece un plan piloto en Suramérica donde se inicia los primeros capítulos de la norma como medio de prueba para poner en práctica los procedimientos del sistema, luego de obtener los resultados positivos en la aplicación de la norma se estableció la firma oficial BASC en el 1998, dando así para el 2001 el primer congreso mundial BASC sobre el primer acuerdo internacional, lo que amplió el acuerdo sobre a expansión de diversos países hacia el fortalecimiento interno sobre la planeación estratégica realizada en el periodo 2003 y 2004.

En el periodo del 2009 y 2010 la norma BASC implemento un plan piloto sobre el marco de estándares operador-económico que fue autorizada por la plataforma OEA, donde se establecieron nuevos lineamientos y parámetros a favor de los países miembros en el transporte de carga. Asimismo, la organización mundial BASC es aprobado por los diversos procedimientos exigidos ante el cumplimiento de políticas establecidas por la organización, donde actualmente se encuentra formada por países como son: Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Venezuela (WBO W. B., 2008).

2.2. Consideraciones de la Norma BASC

Las primeras normas y sistemas se marcaron bajo la norma SAFE, donde se incluyen diversas normas que establecieron sobre la cadena de suministro en la facilitación en los comercios globales promover un soporte más ágil en los procesos. La gestión integrada permite un suministro sobre el papel, funciones y capacidades aduaneras para combatir las oportunidades y desafíos en el siglo XXI, permitiendo sobre la cooperación de la administración aduanera para aumentar la capacidad en la revisión de cargamentos sobre los riesgos en fortalecer la cooperación, aduanas y las empresas (Organization, 2008).

El marco de la norma cuenta con diversos elementos que inician sobre los requisitos sobre la información electrónica que se ejerce sobre la carga de envíos en la entrada y salida de productos, en segunda parte se enfoca en crear un enfoque sistemático y seguro para el control de riesgos con la finalidad de hacer referencia a las diversas amenazas de seguridad, en tercer lugar contiene una solicitud sobre la metodología en referencia del riesgo en la administración de aduanas sobre el país emisor sobre la inspección de salida de los cargamentos y contenedores.

En cuarto lugar, se refiere a los diversos beneficios sobre la aduana en facilitar a las empresas el cumplimiento de normas sobre la seguridad en la cadena de suministro dentro de las prácticas óptimas. Los pilares que descansa la norma son orientados en los acuerdos de red de aduanas y las alianzas entre aduanas y empresas, donde sus estrategias cuentan con mucha ventaja en la estandarización de garantizar una comprensión rápida sobre el comercio exterior. Además, de contener las medidas necesarias sobre la seguridad en la facilitación de la OMA y los programas aplicados (WBO, 2005).

La OMB cuenta con una norma de gestión de control y seguridad que radica en el comercio exterior sobre los elementos adecuados para cuidar las empresas, los empleados y los mercados. Cada una de las medidas son orientadas sobre una administración efectiva diseñada para garantiza una gestión de control sobre la seguridad (Fernandez, 2007).

Esta norma contiene lineamientos y requisitos como son:

- El desarrollo de sistemas de gestión en el control y seguridad del comercio exterior
- La aplicación de normas sobre el sistema de administración

La norma BASC es una alianza empresarial internacional se encarga de facilitar un comercio seguro a través de la cooperación de gobiernos y organismos internacionales bajo la finalidad de radicar un desarrollo de acciones preventivas enfocadas en evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo sobre el comercio legítimo. Sin embargo, se centra en cultivar una cultura de seguridad sobre la protección sobre el comercio internacional, permitiendo una adecuación de gobiernos y organizaciones por medio de alianzas estratégicas.

La norma BASC fue creada para que las empresas cuenten con las acciones y procedimientos necesarios para garantizar un mejor desempeño en la seguridad sobre la trasportación de mercancías, donde no importa el tamaño ni las actividades que realiza, sino cubrir las necesidades que respalden el desarrollo en el exterior (Marin, 2010).

La norma BASC forma parte de un marco sobre la implementación del sistema de gestión y seguridad, donde involucra la participación de diversos agentes que actúan de forma directa e indirectamente en el desarrollo del comercio exterior que han aportado sobre el establecimiento de requisitos en programas de seguridad tales como son: el Marco de Estándares de la Organización Mundial de Aduanas (Framework of Standards), Código de Protección de Buques e Instalaciones Portuarias(ISPS , por sus siglas en inglés) emitido por la Organización Marítima Internacional (OMI), el programa Customs Trade Partnership Against Terrorism (C- CTPAT) entre otros.

A través de la norma BASC se constituye un contenido ideal sobre los procesos y acciones aplicados a las organizaciones de manera directa e indirectamente en cada una de las actividades del comercio exterior, permitiendo una conformidad sobre los requisitos que determina la norma en los aspectos que establece la empresa asociados con los clientes y proveedores (Grajales, 2014).

2.3. Alcance de la norma BASC

Dentro de la norma se incluye los requisitos que son determinantes en su ejecución como son:

- El desarrollo de un sistema de gestión eficaz sobre el control y la seguridad
- La interrelación de las normas en cuanto a los códigos en los sistemas de administración y gestión empresarial

“La norma es creada para ser usada por todas las organizaciones de cualquier tamaño o nivel sin depender a que sector se dedique, donde su aplicación crea las oportunidades sobre una seguridad clara y eficaz” (Diario, 2018).

2.4. Requisitos para acceder a la certificación BASC

Dentro de la organización mundial BASC lo ideal es que las empresas cuenten con la certificación bajo una serie de requisitos los cuales son:

- ✓ Ser una persona jurídica o natural que muestre un nivel activo sobre la cadena logística, manteniendo actividades productivas conforme al comercio exterior en la prestación de servicios
- ✓ Contar con antecedentes comerciales y legales de su país de origen como en el desarrollo en el exterior donde indique la honestidad, la rectitud y las buenas relaciones comerciales
- ✓ No contar con ningún antecedente criminal ni dentro ni fuera del país, ya que puede ser considerado como una persona sospechosa para ejercer las actividades comerciales.

Según lo que establece la norma internacional BASC es un procedimiento de certificación que se inicia presentando en la junta directiva de la empresa, la solicitud de admisión y los documentos legales exigidos por la norma, donde debe incluir toda la documentación requerida para empezar el proceso de evaluación y calificación conforme con la solicitud (BASC, 2009).

De acuerdo con la norma BASC se establece la elaboración de un informe con las recomendaciones adecuadas sobre los resultados de auditoría en que clasifica a la empresa o se decide o no al solicitante lo asociado con la BASC, como puede ser:

- ✓ **Certificados:** Empresas cuyo Sistema de Gestión en Control y Seguridades conforme con la norma y estándares BASC.

- ✓ **Preseleccionados o en proceso:** Estas empresas deberán implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC para ser sometido a laudatoria de certificación.

Luego de la aprobación del ingreso de la empresa al BASC se compromete a cumplir con todas las normas y políticas que se establece en el reglamento y en el documento de WBO según la norma establecida. Sin embargo, la certificación es un proceso que tarda un año para que la empresa pueda ser auditada con la finalidad de verificar el mejoramiento de la BASC, donde el certificado emite un papel de seguridad que cumple lo expuesto en su firma (Rave, 2004).

2.5. Estándares en el modelo BASC

Un programa de seguridad cuenta con una serie de medidas operacionales sobre la implementación de la organización en cada uno de los activos, propiedades, clientes y empleados, donde cuenta con aspectos que son esenciales en la preparación de programa de seguridad como son:

- ✓ Los requisitos de seguridad de la organización
- ✓ El nivel de potencial de la empresa para cumplir con los requerimientos
- ✓ La vulnerabilidad de las organizaciones en cuanto a los problemas de seguridad actual y futuro
- ✓ Las diversas alternativas adecuadas para ser usadas en la organización y poder cumplir con las necesidades existentes

También otros de los aspectos esenciales que se incluyen dentro de un plan de seguridad se encuentran:

- ✓ Concepción clara de los métodos de seguridad

- ✓ Procesos escritos conforme con los procedimientos para su notificación interna o externa
- ✓ Acciones que se comprometan en apoyarse ante cualquier robo
- ✓ Manejo de archivos
- ✓ Procedimientos continuos de registro sobre las barreras perimétricas
- ✓ Procedimientos sobre el cierre de instalaciones
- ✓ Sistema de seguridad para el detalle de entrada y salidas de personas
- ✓ Procedimientos definidos sobre el manejo de cargas
- ✓ Concepción de políticas para el control externo
- ✓ Manejo de llaves sobre los inventarios
- ✓ Procesos sobre la contratación de personal
- ✓ Políticas sobre la aplicación en la verificación de antecedentes
- ✓ Procesos factibles sobre obtener huellas digitales sobre los empleados
- ✓ Asignación de responsabilidad en la seguridad contratada

2.5.1. Políticas de seguridad

Las políticas se refieren a la manifestación de la actuación de la empresa en cuanto a las organizaciones ilícitas en referencia de sus dueños y administradores que sirven como base para establecer las políticas adecuadas ante cualquier evento, donde su elaboración sostiene:

- ✓ Procedimientos y procesos bien definidos y claros
- ✓ Procedimientos de seguridad bajo la selección y contratación de personal
- ✓ Definir las responsabilidades civiles y penales a los empleados de forma que no se encuentre envuelto en los estándares de seguridad
- ✓ Comunicación con las autoridades
- ✓ Procesos calificados ante cualquier irregularidad

Dentro de los aspectos a tomar en cuenta se requiere:

- ✓ Contar con visibles políticas en materia de seguridad sobre los aspectos generales y comunes de la unidad de negocio
- ✓ Colocar a disposición de los clientes los anuncios en las áreas de acceso sobre las políticas de la empresa en cuestión de seguridad
- ✓ Mantener acciones visibles que se puedan tomar en cuenta para las autoridades ante actividades ilícitas

2.5.2. Personal

El personal de una empresa es una de las partes esenciales en todo los procesos o mecanismos que integran en una organización, ya que son el corazón de la empresa y son quienes hacen cumplir las funciones y responsabilidad dentro de cada área en la cual se distribuye, donde son un aspecto que tiene mucha importancia a la hora de integrar cualquier mecanismo por lo que son la parte que hacen cumplir con las tareas establecidas (Lopez, 2004).

El personal de la empresa está relacionado con el nivel del riesgo en el momento en que sea convencido de quien colabora con actividades ilícitas que pongan en riesgo el porvenir de la empresa, donde se establecen ciertos parámetros o lineamientos que permiten un control adecuado sobre el nivel de selección e incorporación del personal a fin de mantener una constante evaluación sobre los aspectos que deben contar para ser parte de la empresa y de integrar a las actividades interna de la misma.

2.5.3. Reclutamiento

El reclutamiento es una de las formas de evaluar el perfil del candidato de manera eficiente y al mismo tiempo confirmar que esta concordancia se adecue dentro del vacante y con la cultura de la empresa, ya que representa un aspecto esencial para los tiempos que corren, pues es bien sabido que no dar con la persona correcta para cubrir una vacante en particular puede resultar desastroso para una empresa (Rodríguez, 2013).

El reclutamiento consta de una reunión de varias personas o empleados internos, que reúnan las cualidades adecuadas para el perfil de solicitante, de manera que sea posterior una selección de las personas que cuenten con las especificaciones buscadas conforme a las características y rasgos de los candidatos tomados en cuenta para la depuración de los posibles candidatos.

2.5.4. Selección del personal

La selección proporciona la posibilidad de orientar y clasificar a las personas adecuada dentro de la función de sus potencialidades, donde contribuye a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación del trabajo. Asimismo, permite que sólo algunas personas puedan ingresar en la empresa: las que presenten características deseadas por la organización (Rojas, 2010).

El proceso de selección se inicia, después de la evaluación de las necesidades del personal, ya que se realiza un análisis en la descripción de este. “La elección del candidato adecuado que reúna todas las cualidades para el cargo, entre los

candidatos reclutados, aquellos con las características apropiadas en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño laboral” (Priante, 2017).

El recurso humano es una de las partes esenciales en cada proceso o mecanismo que integre una empresa, donde es el eslabón más débil o más fuerte en que se puede establecer la prevención de riesgos o de procesos de selección, ya que depende del nivel de interés del empleado nuevo en contar con las cualidades necesarias para trabajar en la organización. En referencia a los contratistas de servicios se debe de indicar un margen de antecedentes personales y empresariales para conocer los diversos aspectos que cuenta el postulante.

Dentro de los tipos de empleados se encuentran:

- ✓ Los que colaboran con los delincuentes
- ✓ Los que no colaboran
- ✓ Los que dudan en hacer una acción

Un buen proceso de selección se realiza en la depuración de cada uno de los candidatos, donde se elige la persona que cuenta con las cualidades y el perfil para asumir el puesto solicitado. Para validar cada una de las informaciones se hace apoyo de un cuestionario que debe ser respondido por escrito dentro del formulario firmado para tener concretizado todo lo referente al candidato. Una vez que le candidato entrega su formulario se procede a verificar cada una de las informaciones suministradas por el mismo.

2.5.5. Entrevista

La entrevista consiste en el diseño de un cuestionario elaborado para medir las diversas opiniones sobre eventos o hechos específicos. La misma se apoya por medio del uso del cuestionario en el otorgamiento de preguntas que son administradas por escrito a unidades de análisis numerosas. Con la entrevista se dan respuestas a las cuestiones establecidas con el postulante que pueden escribirse en la entrevista o puede llevarse en una interacción cara a cara (Bodoc, 2012).

Una entrevista es una pieza de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas. La entrevista es una técnica esencial en la captación de información, donde se establecen preguntas con la finalidad de obtener respuestas que son registradas a través de medios electrónicos o por escrito.

Una vez llevada a cabo la verificación de los datos dentro de la organización se procede con la entrevista que es una cara a cara con las personas seleccionadas, donde de forma verbal se establece una conversación que conlleva preguntas y respuestas con relación al formulario que lleno en la empresa. Asimismo, en la entrevista se realiza para comparar que los datos suministrados son acordes al perfil buscado a través de la honestidad, el carácter y la motivación, donde resaltan otros parámetros que hacen posible el momento de la entrevista (Lopez, 2004).

En la entrevista se recalca de modo puntual sobre las políticas y procedimientos referidos ante los robos, tráfico ilícito, terrorismo y piratería con el fin de indicar al candidato todo lo referente a lo que se busca en la posición, siendo esta una parte esencial de modo que se interactúa de manera directa con la persona que podría ocupar el puesto.

2.5.6. Inducción

La inducción cuenta con una serie de pasos o esquema que establece la secuencia de actividades sobre el contenido de esta, permitiendo cubrir con cada uno de los aspectos esenciales y de interés para la organización como para el empleado de nuevo ingreso.

La inducción es una de las etapas de la administración de recursos humanos, que tiene como objeto de cumplir con el proceso de introducción y orientación, al personal que ha sido aprobado satisfactoriamente dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal y que seguidamente es contratado. Teniendo como finalidad de proporcionar al nuevo empleado la información que necesita a fin de trabajar con comodidad y eficacia en la empresa (Milagros, 2012).

La seguridad es el proceso en el cual se incorpora las personas a la organización, donde luego de la entrevista es importante que el nuevo candidato reciba una correcta inducción sobre las normas de seguridad dentro de las áreas restringidas, tarjetas de identificación en la cual se realizan las irregularidades. Sin embargo, se les indica las diversas señales sobre el consumo de estupefacientes que interactúan en un robo o contrabando, ya que cada empleado debe saber manejar el proceso de carga o tramitación de documentos sobre los requisitos de seguridad en cuestión de las acciones incumplidas.

2.5.7. Mantenimiento del personal

El Recurso Humano es una de las áreas esenciales dentro de las organizaciones, ya que en la misma es que da entrada al personal y es donde se verifica, organiza y controla el comportamiento del personal dentro de las funciones que realiza. Además, que la revisión periódica, los agentes externos, las observaciones de los demás empleados, el estado social y económico, sus nuevos compañeros de trabajo permiten que el empleado se sienta ligado a la organización, donde asuma su responsabilidad con la empresa.

2.5.8. Seguridad física

La seguridad física debe de contar con un sistema integral de protección que cuente con las medidas necesarias para contar con unidades coordinada entre sí que promuevan un buen nivel de protección sobre la cualidad positiva o la exención de un daño o aspecto negativo. Existen parámetros básicos que facilitan verificar las acciones de seguridad en cuanto a las divisiones que cuente la organización (Orozco, 2011).

La edificación de una organización debe contar con un área de almacenamiento de carga en la cual este asociado con todos los materiales, donde la integridad de la estructura sea realizada a través de inspección en la entrada de los materiales y que requieran de la seguridad sobre los materiales para obtener un acceso adecuado de la misma.

El personal que trabaje en la organización debe contar con el conocimiento y la responsabilidad sobre los procesos de carga, documentos y objetos valiosos que deben ser llevados a cabo a través de procedimientos que sean verificados sus antecedentes. De acuerdo con el tamaño de la empresa es que se cuenta con la seguridad con respecto a las operaciones que tienen que proteger, donde cada uno de los representantes deben de contar con las acciones adecuadas para ejercer su cargo (Lopez, 2004).

2.5.9. Sistema de identificación

El personal de la organización debe de tener acceso a todas las áreas de la empresa, donde debe presentar una identificación, ya sea de color, de numeración o sobre inscripciones en cada una de las áreas de las personas autorizadas. Sin embargo, debe de tener ciertos aspectos a tomar en cuenta como son:

- ✓ Tarjeta de identificación que debe de tener características físicas de los empleados contenidas por su foto, firma y fecha de vencimiento
- ✓ Todo el personal debe ser identificado
- ✓ El personal administrativo debe de contar con un collar o en el bolsillo derecho un gancho y el personal operativo se debe utilizar un brazalete para evitar perdidas
- ✓ Deben de utilizar chalecos o uniformes conforme al área de producción en el que se encuentran

Uno de los aspectos esenciales que debe de seguir las empresas es que deben de educar a su personal creando una cultura organizacional basada en valores y competencias que permita el cumplimiento de políticas y prácticas sobre la seguridad de la empresa. Sin embargo, se deben de utilizar requerimientos de seguridad que sean útiles en la recepción, almacenamiento y entrega de la carga (BASC, 2009).

2.5.10. Control de acceso

Dentro de las instalaciones se encuentran áreas o plantas en la cual se materializan los riesgos de robos, tráfico ilícito, terrorismo y piratería que son relacionados con los controles de acceso que cuentan para ejercer una determinación adecuada sobre cada uno de los procesos. Tales como son:

- ✓ Control de las horas en el acceso a las instalaciones
- ✓ Contar con un control sobre cada una de las actividades en la ejecución del tiempo
- ✓ Adecuar un mapa que mantenga las áreas restringidas para cada empleado o visitante.
- ✓ Mantener menos personal que acceda al área de documentación o almacenamiento, donde deben especificar que personal deba entrar al área.
- ✓ Adecuar avisos que indiquen a los clientes sobre la seguridad y el cumplimiento de estándares
- ✓ Revisar físicamente a las personas y paquetes

2.5.11. Sistemas de seguridad documental

Los sistemas de seguridad electrónico eran usados solo en las empresas grandes para proteger los objetos de gran valor, pero ahora existen sistemas de seguridad que son un modo de preocupación para algunas empresa de cualquier tamaño, debido a la expansión tecnológica que se desarrolla en el mercado con la aparición de nuevos sistemas y métodos que superan los niveles de eficiencia sobre el modo de establecer los procesos internos en las organizaciones (BASC, 2009).

Los sistemas de alarmas son una condición muy usada a través de sensores que son aplicados para detectar cualquier movimiento inesperado en la organización, ya que se usa para integrar un sistema electrónico que mejore la seguridad en:

- ✓ Sistema de alarma contra robo
- ✓ Sistema para el control de acceso
- ✓ Circuito cerrado de televisión

La eficacia en el otorgamiento de las normas de seguridad se basa en el control de los documentos sobre cómo se recibe, se entrega, se desembala y se transporta, ya que se promueve de una empresa a empresa de manera que la empresa cuenta con un:

- ✓ Restringir el acceso a la documentación o información
- ✓ Procedimientos claros en la documentación
- ✓ Establecer procedimientos en entrega de información
- ✓ Contar con áreas seguras para el almacenamiento

El personal que tramita la documentación relativa de carga debe de conocer cada una de las expediciones que se debe negar en la recepción o transporte, donde se notifique a los organismos sobre el control en la documentación de carga, teniendo en cuenta que:

- ✓ Examen sobre las quías de carga, los contratos, las facturas y documentos aduaneros
- ✓ El empleado debe llevar la cuenta exacta sobre el proceso de carga que se recibe o envía.
- ✓ Tramitar los documentos con letra legible
- ✓ Mantener una confidencialidad en los documentos
- ✓ Verificar las personas autorizadas
- ✓ Contar con procedimientos ante cualquier eventualidad

Los sistemas informáticos generan un gran valor ante los estándares de seguridad en los procesos administrativos sobre las operaciones administrativas, ya que los delitos informáticos se pueden producir a través de daños al software y hardware.

2.6. Ventajas para las empresas al certificarse en la norma internacional BASC

Las empresas asociadas al BASC cuentan con una serie de ventajas competitivas que son referentes en la reducción de costos y riesgos en donde exista un mayor aumento de los procesos, permitiendo mayor confianza en los clientes. Además de proporcionar en las aduanas un mejor rendimiento del comercio exterior en cuanto a la seguridad de las empresas a través de las políticas y procedimientos operativos, donde fortalece el control de riesgos dentro de la seguridad de estos (Libre, 2018).

La aplicación del modelo contrae diversos beneficios sobre evitar fraudes aduaneros, contrabando, terrorismo y robos, permitiendo un intercambio comercial seguro y rápido. Asimismo, las empresas que cuenta con esta certificación obtienen una base de datos de la empresa certificada World BASC Organization (WBO) sobre los intereses en cuanto a las actividades del comercio exterior y en las tarifas preferenciales (BASC, 2009).

Dentro de los beneficios que se pueden obtener con el modelo de BASC se encuentran:

- ✓ Prestigio en obtener la membrecía de World BASC Organization con una distinción mundial para clientes, empleados y asociados

- ✓ se obtiene la certificación de su Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS).
- ✓ Integración en la base de datos de la WBO
- ✓ Disponibilidad en equipos de auditores en la implementación del SGCS y en la mejora continua de la aplicación de la norma BASC
- ✓ Facilitación de los contactos en las autoridades vinculadas con el comercio internacional
- ✓ Aumento de la confianza nacional e internacional
- ✓ Reducción de riesgos en el control de procesos
- ✓ Mayor transferencia de conocimientos en la cadena de suministro
- ✓ Genera confiabilidad en el sector privado

La base de análisis se plantea conforme a los beneficios y las ventajas que crea la certificación BASC en las empresas como son:

- ✓ Facilitación de contactos y relaciones estratégicas
- ✓ Fomento de cursos de capacitación y entrenamiento ofrecidos para mejorar el desempeño de la organización
- ✓ Mayor acceso a la información con un nivel de interés en las actividades del comercio exterior
- ✓ Evita los niveles de fraude que se puede ocurrir en la gestión aduanera como son el contrabando, robo, tráfico y desvío de productos.
- ✓ Facilita las actividades de las empresas en los diversos sectores
- ✓ Fortalece el sector de seguridad de la empresa facilitando campos de desarrollo y gestión de riesgos
- ✓ Crea el intercambio e interacción en los diversos sectores públicos y privados.

De esta forma son diversos los beneficios que cuenta la norma BASC, donde permite un desarrollo continuo sobre las empresas sin importar el tamaño ni el sector que se encuentre, ya que genera garantías en la capacidad de la norma en relación desarrollo en la actividad realizada, lo que implica un aumento de la eficiencia y eficacia.

2.7. La norma BASC en las empresas

Dentro de la norma BASC cuenta con una gran influencia en las empresas, debido a que cuenta con los estándares necesarios para prestar una estrategia sobre riesgos en el control y gestión de los procesos a través de objetivos claros. Cada uno de los resultados puede ser cuantificables en relación de los estándares y en la cultura de seguridad.

Las estrategias que minimiza el riesgo provocando un aumento de la eficiencia operativa logran un otorgamiento de políticas, normas y mecanismos en la prevención de una administración de riesgos que sea productiva y eficaz. Adicionalmente, cuenta con un manejo sistemático sobre el lineamiento de estrategias y habilitación de recursos que fortalece la capacidad humana y económica, donde los riesgos mal manejados pueden afectar la supervivencia de la empresa.

La gestión de riesgos de una empresa en las operaciones implica analizar y evaluar cada uno de los riesgos en los procesos de manera que sirva como medio para prevenir efectos negativos en cada uno de los procesos. Además, que genera una norma que cuente con el desarrollo de actividades claras en el transporte de productos y que se enfocan principalmente en seguridad de

Instalaciones aeroportuarias, seguridad de aerolíneas, inspección de pasajeros y staff, inspección de equipaje facturado con scanner de rayos x y seguridad en carga.

La importancia de la norma BASC en las empresas permite que los procedimientos escritos y verificables sean medibles, donde la norma está disponible en los actores de la cadena de suministro, permitiendo diversas oportunidades sobre la empresa en crear una aplicación de la norma que fomente efectos positivos en el intercambio de mercancías. Asimismo, la norma se basa en ayudar a establecer un comercio seguro, facilitando toma de decisiones concretas y firmes.

Capítulo III: Diseño del Modelo de aplicación de la norma BASC en la seguridad de transportación en una empresa de flete expreso

3.1. Consideraciones generales del sistema de gestión de control en la transportación de mercancías BASC

Por medio de la implementación del sistema de gestión en control y seguridad basado en la gestión fundamental, donde el diseño del sistema se apoya de una certificación sobre el estudio de un proyecto, ya que se detalla una planeación y documentación con las pautas y acciones que se pretende modificar. Asimismo, se enfoca sobre el recurso humano de manera que ejerce un cambio en las medidas que asumen las organizaciones como en la seguridad dentro de los servicios que ofrece la empresa.

La implementación de la norma BASC se atribuye más al personal de la empresa, ya que contiene aspectos que mejoran las actividades y responsabilidades en cuestión de aumentar el éxito de la certificación y la eficiencia de los procesos internos en el comportamiento del personal.

3.2. Programa de capacitación y desarrollo del personal de acuerdo con la norma BASC

La capacitación radica en un aspecto esencial sobre la transportación de mercancías sobre las competencias en referencia del encargado de recursos humanos en coordinar cada una de las áreas de gestión en cuanto a las evaluaciones para medir el nivel de coordinación que se lleva a cabo en el área en que se transporta la mercancía, de forma que se cuenta con un programa de

capacitación para mejorar la seguridad en las mercancías transportadas en cuestión de dirigir la personal operativo de la empresa hacia el logro de metas.

El programa debe de fortalecer las habilidades y competencias de cada uno de los integrantes de la empresa en cuestión de la inducción sobre la norma BASC, donde cuenta con una certificación que promueve un cambio sobre todas las partes que integran un sistema de gestión de control sobre la seguridad, ya que compromete a cumplir con las exigencias de la norma.

El desarrollo del programa integra aspectos que son muy relevantes en cuanto a la integración de acciones que favorecen el control del personal en la empresa y que ofrece metas que obtienen resultados favorables para cada proceso. Sin embargo, la capacitación cuenta con una actuación favorable para las tareas que realizan los participantes en cada puesto, siendo una herramienta que contribuye en incentivar sobre la toma de decisiones en el papel de la empresa con el compromiso de la empresa.

La finalidad de integrar acciones sobre la seguridad en la transportación de mercancías genera un marco de acciones relacionadas con un trabajo integro, donde se incluye un servicio al cliente y un procedimiento coordinado, permitiendo elaborar unas estrategias que mejoren la capacitación del trabajo de cada participante.

La comunicación es una habilidad del desarrollo sobre mejorar las relaciones con el cliente en cuanto a los usuarios, autoridades y agentes, fortaleciendo las estrategias de comunicación a fin de incluir principios que favorezcan al cumplimiento de metas, donde se omita actos ilícitos. Además, que la norma es un indicador esencial sobre el contacto directo que se tiene con el cliente en la intervención de las mercancías a través del sistema.

3.2.1. Estructura del programa de capacitación al personal en la transportación de mercancías

Por medio del programa de capacitación en los empleados que trabajan con la transportación de mercancías en los puertos involucra abarcar todos los aspectos adecuados con relación a las necesidades de la comunicación marítima, área y terrestre, donde se desarrolle en la mejor forma posible. Asimismo, la elaboración plan se compone sobre la actuación del personal que trabajan directamente las tareas que tienen en su cargo para cumplir con las tareas asignadas.

Dentro de los elementos que incluir el plan de capacitación basada en la transportación de mercancías lleva a cabo una secuencia de puntos que dan lugar al desarrollo sobre el contenido que se va a tratar, como son:

- **Programas:** Este compuesto por todo lo referente al desarrollo de cada uno de los temas que tienen lugar a las necesidades del personal con relación a las necesidades que ocurren en la transportación de mercancías.
- **Dirigido A:** se basa de forma específico y se orienta a la cantidad de empleados que será impartido el plan de capacitación sobre la transportación de mercancías.
- **Metodología:** Es la forma en que se parte para ofrecer un plan de capacitación en cuestión de cursos, talleres o charlas.
- **Recursos:** es el conjunto de herramientas que se utilizan durante el desglose del contenido del plan de capacitación.
- **Duración:** es la cantidad de tiempo que será impartido el plan de capacitación al personal.
- **Lugar:** especifica la ubicación en cual será impartido el plan de capacitación del personal.
- **Capacitador:** es la persona que tiene bajo su cargo desarrollar el contenido del plan de capacitación.

- **Presupuesto:** es el desarrollo de la cantidad de gastos que incluye el plan.
- **Evaluación final:** es el proceso de comprobar que el aprendizaje transmitido en la capacitación fue efectuado en base a los objetivos propuestos en el plan.

Por medio de recursos humanos juega un papel esencial sobre el desarrollo de las diversas actividades del personal, donde la personal cumple con cada una de las actividades que son integradas del programa de capacitación, de acuerdo con las especificaciones que son orientadas en relación de mejorar el servicio que ofrecen las fletes expreso, siendo un proceso que ejerce un control masivo en cada una de las tareas que se incluyen.

3.2.2. Contenido del plan de capacitación

Introducción

El plan de capacitación cuenta con cursos propuestos conforme a las necesidades en la trasportación vía marítima, aérea y terrestre, además que cada uno de los empleados nuevos y actuales se adapten en base a una que estructura organizacional apoyada de los cursos o talleres están basados en temas establecidas conformes a las necesidades de mejorar los eventos que puede ocurrir ante la entrega de mercancías.

Objetivo General

Ofrecer un plan que promueva un desarrollo de competencias profesionales y personales con relación a reducir los eventos que aparezcan en la trasportación de mercancías, donde cuenten con las habilidades y conocimientos promoviendo

un clima laboral que cuente con las acciones y las actitudes positivas para un desarrollo de actividades correctas.

Políticas

1. El programa de capacitación tendrá la asistencia puntual de los capacitadores de cada curso o taller bajo las medidas establecidas en el plan.
2. Las evaluaciones otorgadas en el personal deben ser confidenciales para fines de controles de desempeño individual.
3. Las evaluaciones deben de realizarse al final de los cursos.

Procedimientos

1. El horario se determina en base las horas programadas por el curso o taller
2. Hacer una evaluación previa de las características de los capacitadores
3. Establecer los puntos que se deben lograr al final del curso
4. Al final del curso el capacitador debe evaluar los indicadores alcanzados en el programa de capacitación
5. Ofrecer un seguimiento constante de los aprendizajes asimilados por parte del personal

3.3. Objetivos del plan de capacitación

Objetivos Específicos

- ✓ Aumentar la capacitación del personal en cuanto al desarrollo de destrezas, actitudes y habilidades, donde se promueva un desarrollo laboral que sea sostenible en cuanto a las actividades organizacionales.
- ✓ Proponer las medidas correctas para que el personal cuenta con las acciones que se puedan presentar ante cualquier evento de contrabando, terrorismo o robo de mercancías.
- ✓ Ofrecer al personal estrategias sobre la transportación de mercancías para evitar la ocurrencia de producirse un evento negativo ante la entrega de las mercancías.
- ✓ Aumentar el desempeño del personal a través de cubrir cada una de las necesidades que brindan las empresas de flete expreso en cuanto a los servicios que ofrecen.

3.4. Programa del curso de capacitación

Por medio del plan de capacitación se incluye una estrategia que sirve para la formación y sobre el control del personal que se orienta en el desarrollo de competencias personales y profesionales a través de medidas que aumenten el control en la verificación de mercancías, donde la aplicación del plan crea un cambio radical en el clima laboral en equipo de trabajo, permitiendo un aumento del potencial en las operaciones de las empresas de flete expreso.

Cada una de las acciones que se incluyen en el plan de capacitación sobre los diversos cursos que son seleccionados conforme a las necesidades de los empleados y las situaciones que pueden presentar en la transportación de mercancías durante el tiempo estimado con el empleado, ya que deben de cumplir con sus funciones.

El plan de capacitación tiene presencia en las necesidades propias que nacen de las funciones que se realizan en un área determinada, dependiendo del tipo de persona y de tipo de procedimiento que realiza dentro de las operaciones de las empresas de flete expreso, pero, el plan de capacitación abarca todos los empleados de la organización donde se detectan las necesidades del grupo de trabajo en la búsqueda de ofrecer respuesta a un control existente adecuado de las mercancías que son entregadas.

Plan de Capacitación

PROGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACION					
Programa	Metodología	Recursos	Fecha	Duración	Lugar
Gestión aduanal en la República Dominicana	Presencial	Medios audiovisuales, material de apoyo, almuerzo	Enero 2018	4 horas	En la empresa
Estrategias de control en la gestión aduanal	Presencial	Medios audiovisuales, material de apoyo, almuerzo	4 horas	Enero 2019	Empresa
Administración del tiempo en la gestión aduanera	Curso virtual	Licencia de software, computador personal	6 horas	Marzo 2019	Online
Medidas para una trasportación de mercancías efectivas	Presencial	Medios audiovisuales, material de apoyo, almuerzo	12 horas	Abril 2019	Empresa
Análisis del tráfico ilícito de mercancías	Presencial	Medios audiovisuales, material de apoyo, almuerzo	3 horas	Junio 2019	Empresa
Cultura aduanal en el control de mercancías	Virtual	Licencia de software, computador personal	4 horas	Julio 2019	Online
Comercialización de mercancías aduanales.	Presencial	Medios audiovisuales, material de apoyo, almuerzo	3 horas	Septiembre 2019	Empresa

3.5. Aplicación del manual de seguridad BASC

El desarrollo del manual de seguridad BASC Manual de Seguridad BASC Sistema se centra en ofrecer respuestas adecuadas ante la trasportación de mercancías bajo los niveles de seguridad adecuada que deben de seguir los fletes expresos.

El manual de seguridad como finalidad al Sistema de Gestión en Control y Seguridad, que son referentes a la norma bajo las ISO correspondientes, donde se encarga a sus clientes, usuarios, directivos, personal, proveedores y demás interesadas en la política y objetivos de seguridad. Asimismo, el documento se enfoca bajo un reconocimiento sobre el control y seguridad dentro de los procesos en la cadena de suministro para ofrecer la mejora continua y satisfacción de los clientes.

El manual de seguridad sirve para mejorar los procesos de la transportación para proteger la cadena de suministros desde la planeación, producción y almacenamiento, hasta la entrega de las mercancías hacia los diferentes lugares del exterior. Sin embargo, las copias del control del manual son documentos que se encuentran numeradas dentro de las modificaciones asignadas.

3.5.1. Políticas de seguridad

Dentro de las actividades que se registran en la trasportación de mercancías que son orientadas en la protección de la integridad de las personas, de las propiedades y de los procesos, permitiendo la seguridad sobre los involucrados, de forma que:

- Evaluando el desempeño en relación con la calidad, salud, medio ambiente y seguridad por medio de la norma que permite implementar acciones de mejora continua.
- Generando la integridad de las mercancías, reduciendo todo tipo de evento sobre la contaminación de mercancías, lavado de activos y contrabando de mercancías.
- Ofreciendo a cada uno de los organismos las herramientas y técnicas sobre la adaptación de programas que contribuyan a la prevención de narcotráfico, el terrorismo y los delitos.
- Contribuyendo sobre la reducción de riesgos dentro de cada operación a través de la identificación, análisis y evaluación.
- Permitiendo alertas que ofrezcan respuestas sobre la efectiva y eficaz ante los eventos.
- Contribuyendo en los colaboradores, proveedores y cliente en una comunicación efectiva sobre cada una de las acciones establecidas.
- Asignando los recursos adecuados para implementar las acciones en la prevención de riesgos que aseguren la integridad de las personas.

3.5.2. Objetivos de seguridad

- ✓ Contar con un sistema que contribuya a mejorar el desempeño de cada uno de los procesos.
- ✓ Garantizar la seguridad e integridad de las mercancías sobre el despacho de cada uno.
- ✓ Reducir los riesgos a fin de prevenir el impacto de los procesos
- ✓ Mantener un programa que cambie la cultura de las personas a fin de crear una cultura de seguridad preventiva.

3.5.3. Alcance del Sistema BASC

El sistema de seguridad BASC cuenta con políticas y procedimientos sobre la seguridad en la transportación de mercancías a través de herramientas y una matriz de evaluación que es controlada por el jefe operacional.

3.5.4. Procesos de dirección

Los procesos de dirección del sistema se orientan con relación a la determinación de la necesidad en incluir las pautas sobre el desempeño de la norma, como es:

Procesos de dirección			
Planificación estratégica y de la calidad	Planificación de los recursos	Revisión por la dirección	Gestión al cliente

Procesos estratégicos

- ✓ Vinculación al ámbito de la dirección a largo plazo
- ✓ Procesos de planificación asociados a los factores ideales
- ✓ Forman quías que se integran a los procesos de negocios y soporte estratégico

Procesos de realización del producto

Los procesos de realización del producto permiten la producción de las mercancías relacionadas con los bajos requisitos incluidos por los clientes, legales y reglamentarios asociados bajo las expectativas de los clientes y las partes interesadas.

Procesos de negocio

- ✓ Asociados con la prestación del servicio
- ✓ Cuentan con un impacto en el cliente ofreciendo valor
- ✓ Optimización sobre la eficiencia de la organización

Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo ofrecen un soporte sobre la realización en el despacho de las mercancías, donde los procesos facilitan los recursos asociados sobre el control y el aseguramiento en la calidad de las mercancías en cuanto a los procesos, practicas, condiciones de seguridad, gestión documental y mejora continua.

Procesos de soporte

- ✓ Procesos que cuentan con una operación aceptada en cuanto el valor indirecto sobre los clientes internos.
- ✓ Ejercen servicios que no generan valor a los clientes.

3.6. Implementación de procesos y procedimientos de sistema de gestión de CS

A través del SGCS se obtiene un aumento de la participación sobre el nivel del compromiso que ejercen los empleados sobre las medidas ideales que deben acudir ante los diversos servicios que contribuyen al proceso de control y de los procedimientos a llevar a cabo. Asimismo, la modificación de las prácticas utilizadas permite el desarrollo del personal en cuanto a los diversos casos sobre la actividad ante la conducta de cada integrante.

3.6.2. Esquema de la norma BASC dentro de las actividades desarrolladas en una empresa de flete expreso

A través del esquema sobre la trasportación de mercancías en una empresa de flete expreso se establecen las acciones adecuadas sobre los medios en la cual se comercializa los productos de manera que sean certificada dentro de la norma, donde cuentan con elementos dentro del esquema que proporciona un panorama adecuado ante la forma clara en la prestación de los servicios, permitiendo un mayor conocimiento sobre la certificación BASC y en cada una de sus repercusiones en las empresas de flete expreso.

A continuación, se presentan una serie de elementos que radican sobre el esquema, donde permite ofrecer los puntos esenciales en la misma, como son:

Condiciones en la seguridad marítima, área o terrestre:

- Las condiciones de seguridad deben de incidir directamente en la probabilidad de la empresa ofrecer los productos ante las amenazas.
- Cerramientos, tecnología, iluminación, comunicación, vía de acceso, personal de seguridad, capacitación, personal de fuerza pública.

Posibilidad de ocurrencia:

- Probable: cuentan con una probabilidad de que ocurra varias veces dentro de una misma operación, donde se espera que ocurra dos o tres veces en cuatro años.
- Ocasional: puede ocurrir dentro del desarrollo de las operaciones, donde se espera que ocurra de una a dos veces en cuatro años.
- No frecuente: puede que ocurra dentro de un cuatrienio, donde se espera que las operaciones tengan una posibilidad muy remota.

- Poco probable: se puede asumir que no ocurra en la vida, ya que su ocurrencia no es imposible y puede ser menor a cinco años.

Actividades por desarrollar	Seguridad en las instalaciones	Inspección de pasajeros y staff	Inspección de equipaje facturado con scanner de rayos x	Seguridad de carga
Amenazas	Terrorismo, suplantación, hurto o documentación	Terrorismo, tráfico de drogas y lavado de dinero.	Contaminación de carga, terrorismo, tráfico de drogas y contrabando.	Trafico de drogas, narcotráfico, contrabando y lavado de dinero
Posibilidad de ocurrencia	Ocasional	Probable	Probable	Probable
Nivel de riesgo	Alto	Alto	Alto	Alto
Severidad	Critico	Critico	Moderado	Critico
Ventajas al usar BASC	Mejoramiento en el sistema de trasportación, mejor uso de las cámaras y alarmas	Mayor seguridad en los procesos y sistemas de trasportación	Mejoramiento de la seguridad tecnológica y capacitación	Mayor conocimiento y personal capacitado.
Aplicación BASC	SI	SI	SI	SI
Nivel de mejoramiento	Alto impacto	Alto impacto	Alto impacto	Alto impacto

3.6.3. Control de cambios en los indicadores

Control de Cambios	Modificación
General de los indicadores	Se ajustó la meta de los indicadores al 100% y se incluyó margen de tolerancia (+/-5) a los últimos 3 indicadores.
Cumplimiento de objetivos	Se eliminó el indicador ya que la información que suministra no es suficiente para generar Valor Agregado al BASC
Eficacia de acciones	Se ajustó la meta del indicador del 100% al 80% según el comportamiento histórico de las acciones Generadas a la fecha y su periodicidad pasa de ser trimestral.
Control de presupuesto	Se eliminó el indicador de la matriz
Entrega seguro de las mercancías	Se modificó nombre del indicador que antes se llamaba "Cumplimiento Programación de Embarques" a llamarse "Entrega segura de los embarques"; se modificó el Objetivo del Indicador, su fórmula de cálculo y la periodicidad de este
Gestión de riesgos	Se ajustó la periodicidad del indicador antes era Semestral y ahora será Mensual
Capacitación del sistema	Se modificó el nombre del Indicador pasando de "Capacitación del Personal" a "Capacitación en Sistemas de Gestión" y se modificó el Objetivo del Indicador, para fortalecer el BASC

3.7. Cronograma de actividades basado en la norma BASC

A continuación, se presenta el cronograma de las actividades realizadas en el desarrollo de la implementación de la norma BASC en la organización con su tiempo indicado:

NO.	ACTIVIDADES	TIEMPO
1	Definición de alcances y objetivos	2 semanas
2	Corrección de los alcances y objetivos	1 semanas
3	Levantamiento de información	2 semanas
4	Análisis del sistema	8 semanas
5	Diseño del proyecto	6 semanas
6	Diseño de la interfaz del sistema	4 semanas
7	Programa y conexión	2 semanas
8	Realizar validaciones al proyecto	2 semanas
9	Sincronización y pruebas	2 semanas
10	Revisión preliminar y pruebas del sistema	2 semanas
11	Corrección de proyecto y documentación final	2 semanas
12	Correcciones varias	2 semanas
13	Presentación final del sistema	10-12-2019

3.8. Descripción de los Objetivos Estratégicos y Operativos

En esta parte se incluyen los objetivos que parten del diagnóstico actual y basado en el cronograma de la norma BASC

Objetivos Estratégicos

- Capacitar al personal con la aplicación de la nueva norma

Táctica 1: Proporcionar los recursos y herramientas para evitar eventos

Táctica 2: Proporcionar un clima laboral adecuado

- Elaborar una base de datos en cuanto al control de mercancías

Táctica 1: Describa todos los datos referentes a las mercancías

Táctica 2: La aplicación de la base de datos debe de estar sincronizada con el software

- Procesar todas las mercancías en estados inadecuados al sistema

Táctica 1: Contabilizar todas las mercancías

- Verificar que todas las mercancías se lleven a cabo de forma correcta

Táctica 1: Comprobar que las mercancías se encuentren en buen estado

Táctica 2: Envío de alertas por correo electrónico al destinatario, en caso de detección de errores.

Objetivos Operativos

- Reestructurar las políticas y procedimientos del departamento de operaciones conforme a la norma BASC

Táctica 1: Contar con políticas que sean conforme a las necesidades del personal.

Táctica 2: Ser más flexible en cuanto a la verificación y control de mercancías.

- Hacer cambio con relación a permutas de planes de ejecución ante cualquier evento en la trasportación de mercancías.

Táctica 1: realizar un análisis correcto para verificar que todo se lleve a cabo de una forma correcta.

3.9. Procedimientos de seguimiento importaciones y exportaciones en transito

Dentro de las políticas y actividades que se deben de ejercer en las operaciones sobre la transportación de mercancías para garantizar una seguridad y reducir los riesgos en los puertos y fronteras hacia donde se dirige la mercancía se debe de cumplir bajo las especificaciones propuestas. Asimismo, el procedimiento cuenta con un cargue y despacho hacia el país de origen y concluye con la descarga en la satisfacción del país destino.

La responsabilidad del encargado de operaciones es controlar, cumplir y coordinar cada una de las actualizaciones y procesos dentro de los procedimientos asignados y de las partes involucradas bajo las tareas correspondientes.

Las políticas establecidas dentro del procedimiento deben de contener:

- ✓ Los vehículos que transportan las mercancías deben de salir al centro de distribución a una hora apropiada y establecida por el organismo.
- ✓ Las operaciones del centro de control deben estar apoyados de los reportes emitidos por la empresa de seguridad para poder analizar y verificar la hoja de ruta ante los riesgos que se puedan presentar.
- ✓ La apertura de unidades de embarque debe de contener la solicitud de cada una de las entidades, donde debe de informar a la empresa sobre la solicitud del acta de apertura para soportar las inspecciones que se deben de realizar en los puertos y fronteras.
- ✓ El escolta debe de contar en su poder la ruta sobre cada caso, donde debe informar a los conductores cualquier modificación ante el recorrido establecido en el centro de control.
- ✓ Cada uno de los horarios de desplazamiento de vehículos deben ser en hora promedio de 6:00 a 18:00 horas.
- ✓ Los escoltas de los vehículos con importaciones deben contar con las condiciones de: materia prima de alto riesgo, todo producto terminado y equipos especiales.
- ✓ Los vehículos por su monto deben estar apoyados por un escolta en cada unidad.
- ✓ La transportación de mercancías debe ser en un mismo vehículo.
- ✓ Los vehículos de importación que lleguen a su destino deben de permanecer hasta su descargue
- ✓ El proveedor del servicio debe enviar un correo electrónico para asignar cada uno de los recursos solicitados.
- ✓ Todos los vehículos de la empresa transportadora deben contar con un sistema de monitoreo satelital
- ✓ La escolta debe reportar vía telefónica la ubicación siempre que la empresa lo solicite.

- ✓ Los vehículos que transportan las mercancías de importación o exportación no deben de contener pasajeros ni tripulantes, solo sean casos especiales autorizados por la empresa.
- ✓ Las salidas de puertos y fronteras deben ser antes de las 3:00 y las salidas del puerto antes de las 2:00
- ✓ Los operadores del centro de control deben estar atentos al recorrido ante cualquier evento que se presente por medio de la herramienta del mapa
- ✓ En el momento de salir varios vehículos de la misma ruta se deben de coordinar su recorrido.

3.10. Ventajas de la aplicación de la norma BASC en los fletes expresos

Dentro de las ventajas que contiene la aplicación de la norma BASC en los fletes expresos se pueden mencionar diversos aspectos que contribuyen a un buen desenvolvimiento de la norma en cuanto a las actividades de seguridad en la transportación de mercancía, como son:

- ✓ Los programas de capacitación generan a la empresa un desarrollo del proyecto que es dirigido al personal administrativo y operativo para mejorar la cultura de seguridad, permitiendo una mayor satisfacción del cliente en cuanto al servicio prestado y a la estimulación de aumentar la productividad y eficacia de los procesos.
- ✓ La exigencia de un control adecuado de documentos, donde incrementa la seguridad de operaciones dentro de las condiciones que exige la norma sobre la identificación de los procesos que deben de seguir con el fin de mantener un control operativo que cumpla con reducir los riesgos en la transportación de mercancías.

- ✓ La optimización de los procesos orientados bajo la norma BASC, permitiendo un control de procedimientos que cumplan con resultados estandarizados a fin de que los procesos generados fortalezcan la toma de decisiones aplicados por la dirección general.
- ✓ La exigencia de la norma ayuda a la empresa en mejorar la seguridad de sus instalaciones, información, control del personal y despacho de mercancías para brindar un servicio que cumpla con las tendencias del mercado.
- ✓ La norma BASC ayuda a la empresa en adquirir un mejor valor y credibilidad en la imagen y en los clientes, garantizando procesos adecuados que aumenten el desempeño en el mercado.

Conclusión

La organización mundial BASC ha permitido un buen desenvolvimiento en el mercado internacional, debido a que ayuda a las empresas a establecer los controles sobre la seguridad en la trasportación de mercancías, donde a su amplio impacto ha permitido una aceleración en los últimos periodos en la cual su aplicación ha favorecido los distintos sectores y países, garantizando aspectos que mejora la calidad de los servicios que entregan las empresas por medio de normas y estándares que favorecen el marco operacional y competitivo.

Las empresas que centran sus actividades en cuanto a la norma BASC cuentan con una cadena logística, administración de aduanas y organismos de control sobre las actividades que realizan, donde su aplicación de gestión y mejora en la seguridad cuenta con una planificación adecuada en mejorar la posición de la empresa dentro de la cadena logística y la reducción de eventos ilícitos.

Dichas empresas que optan por incluir en sus actividades cotidianas la aplicación de la norma BASC se someten a contar con múltiples beneficios que se pueden obtener en el corto plazo en el campo operacional, ya que mejora la calidad de las actividades de seguridad, seguridad de los medios de trasportación, inspección de las mercancías y seguridad de carga en el uso de la norma BASC, permitiendo diversas ventajas en la prevención y control de amenazas que son relacionadas con la seguridad de las empresas.

Las empresas de flete expreso deben de aprovechar los beneficios que genera la norma en cuanto a las políticas y procedimientos que integra, generando una mayor seguridad, prevención y tecnificación de los procesos, además que evita la posibilidad de contaminación de las mercancías sin importar si se trata de

exportaciones o importaciones. La implementación de la norma ofrece un cambio de la cultura organizacional en relación con la seguridad sobre todos los integrantes de la organización, ya que las acciones que integra son seguras y confiables a la medida que se cumplen según lo establecido.

La aplicación de la norma BASC tiene como base emplear una capacitación sobre todo el personal, de manera que crea las actividades que ofrecen un soporte en el trabajo diario a través de objetivos claros que mejore el conocimiento y la forma de realizar los procesos. A través de los procedimientos y formatos se espera que garantice la estandarización de los procesos en un sistema de gestión que fortalezca el rendimiento y reduzca situaciones indebidas.

De manera general, la implementación de la norma BASC, conlleva una correcta utilización de todos los procesos que se llevan a cabo, para que sean mayores sus ganancias y el éxito de la cadena de suministro.

Recomendación

En el modelo de aplicación de la norma BASC en la seguridad de transportación en una empresa de flete expreso en el desarrollo de competencias laborales en el área operacional se debe de tener en cuenta una serie de recomendaciones que son propias de la norma y para cada una de las personas involucradas con las acciones orientadas para un uso correcto, donde se establecen:

- ❖ Las medidas aplicadas deben ser llevado a cabo de forma holística en cada una de las acciones planteadas.
- ❖ La capacitación debe ser aplicado a todo el personal de la empresa, ya que todos son afectados por la situación que ocurre en la organización.
- ❖ La debe ser implementado por medio de sistemas virtuales, presenciales, individuales y grupales, siendo, todas las áreas involucradas en la integración de la empresa.
- ❖ Ofrecer un seguimiento continuo al personal en cuanto a cada una de las medidas y acciones asumidas dentro de la norma BASC
- ❖ Cumplir con el tiempo estimado el programa para la preparación de las acciones de control interno.
- ❖ Inspeccionar que todos los empleados cuenten con materiales de apoyo referentes a la aplicación de la norma BASC.

- ❖ Se recomienda que las empresas lleven a cabo cada uno de los lineamientos y pasos planteados en el proceso de la norma para garantizar los beneficios y ventajas que conlleva aplicar dentro de las actividades que realiza.
- ❖ Evaluar semestralmente el cumplimiento de la norma en cuanto a los procedimientos que utiliza la empresa para validar los efectos positivos o negativos de la implementación de esta en la organización.
- ❖ Las acciones de la norma BASC para mitigar los riesgos evaluados en las medidas aplicadas deben ser implementadas, a través del uso de la tecnología y de la capacitación del Recurso Humano.
- ❖ Mantener un control continuo con las mercancías que se despachan en el área operacional de la empresa.

Referencias

WORLD BASC ORGANIZATION. (2018). *BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE*. Obtenido de BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE: <https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/quienes-somos>

Anaya, J. (2009). *El transporte de mercancías: Enfoque logístico de la distribución*. España .

ANONIMO. (29 de SEPTIEMBRE de 2011). *transportedecargadepits*. Obtenido de transportedecargadepits: <https://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/>

Baena, J. (2002). *Manuales de Formacion, Transporte Internacional*. . Barcelona: Fundacio EMI-Manresa/Logis Book.

BASC, N. (1 de Enero de 2009). *World Basc Organization* . Obtenido de <http://docplayer.es/53633692-Norma-basc-world-basc-organization-inc.html>

Bodoc, L. (2012). *la entrevista* .

Cabello, M. (2000). *Las Aduanas y el Comercio Internacional*. Madrid: Esic.

DGA. (2006). *De la autorización para operar como agente internacional de carga y consolidador*. Obtenido de https://www.aduanas.gob.do/media/2523/reglamento_de_consolidadores.pdf

DGA. (21 de junio de 2006). *Ley No. 226-06 que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria* . Obtenido de https://www.aduanas.gob.do/media/2193/226-06_autonomia_dga.pdf

Diario, L. (20 de Abril de 2018). Nueva norma BASC hace de RD un puerto seguro.

Fernandez, A. (2007). *La gestion del riesgo operacones: de la teoria a su aplicacion* . España : Esic Edicion .

FERNANDEZ, B. (s.f.). *TRANSPORTE INTERNACIONAL*. TIUNA.

GONZALEZ-JARABA, M. (2005). *LOS IMPUESTOS ESPECIALES DE AMBITO COMUNITARIO*. ESPAÑA.

Grajales, M. (2014). *Documentacion de un sistema de gestion en control y seguridad BASC*. España : Esic Edicion .

Libre, D. (19 de Abril de 2018). Presentan nueva norma regirán certificaciones de seguridad BASC.

Lopez, C. (2004). *Logistica de la carga aerea*. España : Esic Edicion .

Marin, M. (2010). *Actualizacion Norma BASC* . España : Edicion Avala .

Mejia, H. (2011). *Gestion Integral de riesgos y seguros* . España : Ecoe Ediciones.

Milagros, Y. (2012). *Administración de personal, definición, objetivos y estructura*.

Moral, L. (2014). *Logistica del trasnporte y distribucion de carga* . España : Ecoe Ediciones .

Organization, W. B. (2008). *Norma y Estándares BASC Versión 3*. Editado por World BASC Organization.

Orozco, D. (2011). *Implementación del sistema de control y seguridad BASC*.

Obtenido de

<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/922/completo.pdf?sequence=1>.

- prevención, D. C. (2008). *Seguridad y promoción de la seguridad: Aspectos conceptuales y operacionales*. CANADA : Gouvernement du Québec .
- Priante, M. (2017). *Selección y Evaluación del personal* .
- Rave, S. (2004). *Documentación del sistema de seguridad de la norma BASC* . España .
- Rodríguez, Y. S. (2 de 5 de 2013). *gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-tecnica-de-recursos-humanos/>
- Rojas, P. (2010). *Reclutamiento y Selección 2.0*.
- Romero, R. (2003). *Logística del transporte marítimo* . España : Esic Edición .
- Salinas, G. (2009). *Diccionario de Comercio Internacional, Términos Marítimos y Aduaneros*. . Mincetur.
- Sanz, I. (2013). *Transporte ferroviario de mercancías* . España : Ecoe ediciones .
- WBO. (2005). *Estandares internacionales BASC*. Documento editado por World BASC Organization.
- WBO, W. B. (2008). *Normas y requisitos para certificar*. Editado por World BASC Organization.
- World BASC Organization, W. (2012). *Interpretación de las Normas y Estándares BASC*. Editado por World BASC Organization.

Anexos

Anexo 1.

Entrevista a gerente del departamento de operaciones de una compañía de flete expreso.

- 1. ¿Qué piensa usted de las actividades que realiza una empresa de flete expreso en cuanto a la introducción de la norma BASC en los procesos que realizan?**

Sería verdaderamente interesante que cada compañía que se dedique a este tipo de actividades cuente con la certificación BASC, sin embargo, se deben agotar muchos procesos donde el presupuesto se hace presente y no todos cuentan con la liquidez para poder implementar la norma.

- 2. ¿Considera usted que las empresas de flete expreso necesitan del uso de la norma BASC en sus actividades cotidianas?**

No es 100% necesaria, sin embargo, si se aplicara esta norma la logística de recepción y transportación de mercancía fuese más segura.

- 3. ¿Por qué cree usted que existen compañías de flete expreso que no cuentan con la aplicación de la norma?**

Quizás porque se sienten seguros de sus procesos y que de alguna manera velan porque sus mercancías vengan con la mayor seguridad en todo el sentido de la palabra.

4. ¿Considera usted que algunas de las dificultades que enfrenta las empresas están relacionadas, con el hecho de no contar con la aplicación de una norma?

Considero que sí, debido a que sin la aplicación de esta norma o cualquier otra que prevenga la introducción de mercancías ilícitas o de contrabando, las empresas de flete expreso podrían contraer inconvenientes con la ley, ya que no tendrían un método de seguridad que avale que la carga que se transporta esté debidamente fiscalizada.

5. ¿Cree usted que la implementación de la norma BASC ejerce un cambio positivo sobre la entrada y salida de mercancías en el mercado dominicano?

Por supuesto que sí. Lamentablemente vivimos en un país donde el orden no es el número uno y considero que con la implementación de esta norma en las compañías o empresas de flete expreso de la República Dominicana disminuiría la entrada de mercancías de contrabando o no declaradas para no tener que pagar impuestos.

Nombre de la persona entrevistada: Lic. Julissa Rivera

Cargo: Gerente de Operaciones

Empresa: CTC Logistic

COMPROBACION DE PLAGIO

Dustball Plagiarism Report

Score: 100%

Procedimientos de seguimiento importaciones y exportaciones en transito	OK
seleccionados o en proceso: Estas empresas deberán implementar el Sistema	OK
Ofrecer un seguimiento constante de los aprendizajes asimilados por parte	OK
procesos escritos conforme con los procedimientos para su notificación interna	OK
servicios como consolidadores de carga cuentan con contenedores de confianza	OK
irar las políticas y procedimientos del departamento de operaciones conforme	OK
Posibilidad de ocurrencia Ocasional Probable Probable Probable	OK
Coordinación y gestión logística de sus diversos subcontratistas y agentes	OK
responsabilidad del encargado de operaciones es controlar, cumplir y coordinar	OK
Táctica 1: Proporcionar los recursos y herramientas para evitar eventos	OK
condiciones de seguridad deben de incidir directamente en la probabilidad	OK
Definir las responsabilidades civiles y penales a los empleados de	OK
evaluaciones otorgadas en el personal deben ser confidenciales para fines	OK
Procedimientos de seguimiento importaciones y exportaciones en transito	53 OK
Ofrecer un plan que promueva un desarrollo de competencias profesionales	OK
políticas establecidas dentro del procedimiento deben de contener:	OK
Actividades por desarrollar Seguridad en las instalaciones Inspección de	OK
organización mundial BASC ha permitido un buen desenvolvimiento en el	OK
Procedimientos continuos de registro sobre las barreras perimétricas	OK
Arreglo de todas las formalidades y autorizaciones necesarias	OK



© 2002-2019 The Plagiarism Checker
<http://www.dustball.com/cs/plagiarism.checker>