



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG

Facultad de Estudios de Posgrado

**Tesis en opción al título de Magíster en:
Comercio Exterior con mención en Gestión Tributaria Aduanera**

**Tema de Tesis:
Implementación del Programa Operador Económico Autorizado (POEA)
para fortalecer la Cadena Logística de la Compañía Jasafrut S.A.**

**Autor:
Ing. María del Carmen Valarezo Apolo**

**Director de Tesis:
Ing. Marjorie Sofía San Andrés Samaniego, MSc.**

Octubre 2018

Guayaquil - Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo, Maria del Carmen Valarezo Apolo, con cédula de ciudadanía # 0705002574, declaro que el presente trabajo de investigación es original, de mi autoría, creación e investigación; siendo la recopilación de fuentes bibliográficas según corresponde y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente.

Atentamente,

Ing. Maria del Carmen Valarezo Apolo
0705002574

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mis padres y hermanos, por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios de maestría.

A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mi durante mis estudios.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi directora de tesis, Msc. Marjorie Sofia San Andrés por su dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga

RESUMEN

Hoy en día los procesos, constituyen operatividad, gestión y administración de los distintos recursos inmersos en una actividad comercial, y con rigurosos controles de seguridad cuando estos son desarrollados en el comercio exterior, por ello la Implementación del Programa Operador Económico Autorizado para fortalecer la Cadena Logística de la Compañía Jasafrut S.A., resulta importante para establecer mecanismo de control reflejando confianza entre los socios comerciales, y más aún entre sus clientes, con el propósito de mejorar el desarrollo comercial. El propósito investigativo radica en estudiar la situación actual del programa Operador Económico Autorizado en el Comercio Internacional y proponer mejoras para fortalecer la cadena logística de la compañía JASAFRUT S.A. permitiendo mantener la seguridad de sus operaciones reflejando interés y siendo atractivos en el mercado. La metodología aplicada en el proceso de la investigación, la cual es de tipo correlacional, puesto que el trabajo investigativo se valida mediante numerosas revisiones de carácter científico que el OEA aporta al fortalecimiento de la cadena de suministros, el enfoque metodológico del cual parte la investigación es cuantitativo cualitativo de recolección de datos, para ello se implementó una guía de entrevista al gerente de la empresa, así como guías de encuesta, para sus socios comerciales, además se aplicó una guía de observación para los procesos que se realizan dentro de la cadena logística de operaciones y transporte. El principal resultado obtenido, es el escaso control que se mantiene dentro del mismo, así como el desconocimiento de los procesos por parte de los empleados los cuales implementa la empresa, y el insuficiente involucramiento de los socios comerciales en desarrollar mecanismos de control, con el fin de ser competitivos en el mercado al cual se dirigen, la investigación concluye describiendo la importancia del OEA para la seguridad y dinamizar la actividad comercial de la compañía.

Palabras claves: *Cadena Logística, Control, Comercio Exterior, Seguridad*

ABSTRACT

Nowadays the processes, constitute operativity, management and administration of the different resources immersed in a commercial activity, and with rigorous security controls when these are developed in the foreign trade, for that reason the Implementation of the Authorized Economic Operator Program to strengthen the Chain Logistics of the Company Jasafrut SA, it is important to establish control mechanism reflecting trust among business partners, and even more among their customers, in order to improve business development. The research purpose is to study the current situation of the Authorized Economic Operator program in International Trade and propose improvements to strengthen the logistics chain of the company JASAFRUT S.A. allowing maintaining the security of its operations reflecting interest and being attractive in the market. The methodology applied in the research process, which is correlational in nature, since the research work is validated through numerous reviews of a scientific nature that the OAS contributes to the strengthening of the supply chain, the methodological approach from which the research part It is qualitative quantitative of data collection, for this an interview guide was implemented to the manager of the company, as well as survey guides, for its commercial partners, in addition an observation guide was applied for the processes that are carried out within the chain logistics of operations and transport. The main result obtained is the limited control that is maintained within it, as well as the ignorance of the processes by the employees which the company implements, and the insufficient involvement of the commercial partners in developing control mechanisms, with the In order to be competitive in the market to which they are directed, the research concludes by describing the importance of the OAS for safety and boosting the company's commercial activity.

Keywords: *Logistics Chain, Control, Foreign Trade, Security*

CONTENIDO

DECLARACIÓN EXPRESA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
1.1. Antecedentes de la investigación	21
1.2. Planteamiento de problema de Investigación.....	26
1.3. Objetivos de la investigación	31
1.3.1. Objetivo General	31
1.3.2. Objetivos Específicos	31
1.4. Justificación de la investigación.....	31
1.5. Marco de referencia de la investigación.....	33
1.5.1. Marco Teórico	33
1.5.1.1. Evolución de la teoría de cadena de suministros globales	34
1.5.1.2. Logística en la empresa	35
1.5.1.3. Desarrollo Organizacional	36
1.5.1.4. Gestión de la calidad.....	36
1.5.1.5. Logística.....	37
1.5.1.6. Vulnerabilidad	37
1.5.1.7. Auditoría logística.....	38
1.5.1.8. Globalización, logística y facilitación comercial	39
1.5.1.9. Logística en el Comercio Internacional (LCI).....	39
1.5.1.10. Eslabones de la cadena logística.....	40
1.5.1.11. Introducción al modelo CPLA de gestión logística.....	41

1.5.1.12.	Organización Mundial BASC.....	43
1.5.1.13.	Operador Económico Autorizado OEA.....	45
1.5.1.14.	Beneficios tangibles del OEA.....	46
1.5.1.15.	Operadores Económicos Autorizados en el Mundo.....	47
1.5.1.16.	Pasos para obtener un programa OEA.....	48
1.5.1.17.	Obligaciones de los OEA.....	49
1.5.1.18.	Entidades de control y de apoyo del OEA.....	50
1.5.1.19.	El Operador Económico Autorizado Propuesto por el Marco SAFE.	51
1.5.1.20.	Elementos esenciales del Marco Normativo SAFE.....	51
1.5.1.21.	Análisis comparativo de las certificaciones BASC y OEA.....	56
1.5.2.	Marco Legal.....	57
1.5.3.	Marco Conceptual.....	58
1.5.3.1.	Operador económico autorizado (OEA).....	58
1.5.3.2.	Comercio exterior.....	58
1.5.3.3.	Cadena Logística.....	58
1.5.3.4.	Marco Normativo SAFE.....	58
1.5.3.5.	Estándares de Seguridad.....	59
1.5.3.6.	Organización Mundial de Aduanas (OMA).....	59
1.5.3.7.	Organización Mundial del Comercio.....	59
1.5.3.8.	Competitividad.....	59
1.5.3.9.	Calidad.....	60
1.5.3.10.	Garantía.....	60
1.5.3.11.	Satisfacción (del cliente).....	60
1.5.3.12.	Proceso.....	60
CAPÍTULO II	MARCO METODOLÓGICO.....	61
2.1.	Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	61

2.1.1. Alcance de la investigación	62
2.1.2. Alcance descriptivo	63
2.1.3. Alcance correlacional	64
2.1.4. Enfoque de la investigación	65
2.2. Métodos de investigación	65
2.2.1. Caracterización del objeto de estudio	66
2.3. Unidad de análisis población y muestra.....	67
2.3.1. Población	67
2.4. Variables de la investigación operacionalización	68
2.4.1. Operacionalización de las variables	68
2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información	69
2.5.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información	69
2.6. Tratamiento de la información	70
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	72
3.1. Análisis de la situación actual	72
3.1.1. Ubicación geográfica de la compañía JASAFRUT S.A.	74
3.1.2. Principales certificaciones que posee JASAFRUT S.A.	74
3.1.3. Principales productos que posee JASAFRUT S.A.....	77
3.1.4. Organigrama de la compañía JASAFRUT S.A.	80
3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas.....	81
3.3. Presentación de resultados y discusión	82
3.3.1. Presentación y análisis de resultados de las encuestas aplicadas a transportistas de la fruta, de la compañía JASAFRUT S.A.	82
3.3.2. Presentación y análisis de resultados de las encuestas aplicadas a proveedores de fruta, de la compañía JASAFRUT S.A.....	96
3.3.3. Presentación y análisis de resultados de la entrevista realizada al gerente, de la compañía JASAFRUT S.A.	109

3.3.4. Presentación y análisis de resultados de la guía de observación aplicada a los operadores logísticos de la compañía JASAFRUT S.A. ...	116
3.3.5. Discusión	117
CAPÍTULO IV DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	120
4.1. Título de la propuesta	120
4.2. Datos Informativos de la empresa a quien se le acerca la propuesta	120
120	
4.3. Antecedentes de la propuesta.....	120
4.4. Justificación de la propuesta	121
4.5. Objetivo de la propuesta.....	122
4.6. Objetivos específicos de la propuesta.....	122
4.7. Análisis de factibilidad.....	122
4.7.1. Política. -.....	122
4.7.2. Organizacional.....	122
4.7.3. Económico. -.....	123
4.7.4 Tecnológico	123
4.7.5. Legal.....	123
4.8. Descripción de la propuesta.....	123
4.9. Procedimiento para la obtención de la acreditación de Operador Económico Autorizado	123
4.10. Establecimiento de oficina de Operador Económico Autorizado dentro del recinto aduanero	124
4.11. Reglas de operación en la implementación de OEA para JASAFRUT	125
4.12. Flujograma del procedimiento de acreditación de OEA.....	127
4.13. Procedimiento formal de constatación de información.....	128
4.14. Aprobación de la solicitud de OEA.....	129

4.15. Emisión de estatuto de acreditación del Operador Económico Autorizado	130
4.16. Monitoreo	130
4.17. Re-evaluación	131
4.18. Sanciones	131
4.19. Suspensión	132
4.20. El Tiempo destinado para la implementación del proyecto.	133
4.21. Presupuestos	134
4.22. Controles a implementar	135
4.23. Indicadores de éxito del proyecto	136
4.24. Evaluación de resultados.	137
4.25. Procedimientos a seguir de los socios comerciales	138
CONCLUSIONES	143
RECOMENDACIONES	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración No. 001 Gestión de la Cadena Logística.....	35
Ilustración No.002 Elementos principales en la Logística.....	40
Ilustración No. 003 Historia del BASC.....	43
Ilustración No 004 Beneficios de OEA.....	47
Ilustración No. 005 Requisitos para obtener certificación OEA.....	49
Ilustración No. 006 Ubicación geográfica JASAFRUT S.A.....	74
Ilustración No. 007 EQUAPAK 22XU 41.5 – 43 libras	77
Ilustración No. 008 JUMBO.....	78
Ilustración No. 009 EQUAPAK 208 31 libras.....	78

Ilustración No. 010 EQUAPAK 208 CLUSTERS 31 libras.....	79
Ilustración No. 011 Organigrama de JASAFRUT S.A.....	81
Ilustración No. 012 Conoce o ha escucha sobre OEA	83
Ilustración No. 013 Conoce los beneficios del OEA	84
Ilustración No. 014 Considera importante el programa OEA	85
Ilustración No. 015 Cómo beneficiaría a su empresa que la fruta sea recibida por una empresa con OEA	86
Ilustración No. 016 Cuenta con procesos su empresa relacionados a la seguridad de la cadena logística	87
Ilustración No. 017 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en la cadena logística	87
Ilustración No. 018 Se ha evaluado en la cadena logística.....	88
Ilustración No. 019 Cuales aspectos ha sido evaluado en la cadena logística	89
Ilustración No. 020 Ud. como Transportista está dispuesta a implementar un OEA	90
Ilustración No. 021 Existe conocimiento por parte del transportista, sobre las medidas de seguridad en los contenedores	90
Ilustración No. 022 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los contenedores	91
Ilustración No. 023 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los vehículos y remolques.....	92
Ilustración No. 024 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía.....	93
Ilustración No. 025 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de entrega - recepción de la carga..	94

Ilustración No. 026 Cuenta con procedimientos de seguridad documentado hasta el proceso de embarque	95
Ilustración No. 027 Cuenta con procedimientos documentados para el registro, custodia y demás procesos para las unidades de carga	96
Ilustración No. 028 Ud. como proveedor Conoce sobre el OEA.....	97
Ilustración No. 029 Ud. conoce los beneficios que tiene la empresa que obtenga el OEA.....	98
Ilustración No. 030 Considera importante que JASAFRUT S.A. cuente con un OEA.....	99
Ilustración No. 031 Como beneficiaria a Ud. como proveedor de JASAFRUT cuente con un programa de OEA	100
Ilustración No. 032 Cree que su empresa proveedora cuenta con procesos en la cadena logística.....	101
Ilustración No. 033 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en cadena logística	101
Ilustración No. 034 En los últimos años se realizaron evaluaciones en la cadena logística	102
Ilustración No. 035 Cuales son los aspectos evaluados en la cadena logística	103
Ilustración No. 036 Ud. como socio comercial está dispuesta a implementar el OE en la cadena logística	104
Ilustración No. 037 Conoce las medidas de seguridad en el transporte de la carga por contenedor.....	105
Ilustración No. 038 Cuenta la empresa con medidas de seguridad en el manejo de materia prima.....	105
Ilustración No. 039 Cuenta con procedimientos de seguridad en el proceso de producción y/o etiquetado.....	106
Ilustración No. 040 Conoce los procedimientos de seguridad en los procesos de empaques.....	107

Ilustración No. 041 Conoce los procedimientos en el proceso de embalaje...	108
Ilustración No. 042 Cuenta la empresa con procedimientos en las unidades de carga y medios de transporte.....	109
Ilustración No. 043 Flujo del procedimiento de acreditación de OEA.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 001 Servicios y beneficios del BASC.....	44
Tabla No. 002 Categoría de acuerdo al cuadro de rango de ventas anuales....	45
Tabla No. 003 Cuota de afiliación anual según categorías.....	45
Tabla No. 004 Comparación de requisitos, ventajas y desventajas de OEA y BASC.....	52
Tabla No. 005 Población de la investigación.....	68
Tabla No. 006 Operacionalización de las variables.....	68
Tabla No. 007 Conoce o ha escuchado sobre OEA.....	83
Tabla No. 008 Conoce los beneficios del OEA.....	84
Tabla No. 009 Considera importante el programa OEA.....	89
Tabla No. 010 Cómo beneficiaría a su empresa que la fruta sea recibida por una empresa con OEA	85
Tabla No. 011 Cuenta con procesos en la seguridad de la cadena logística....	86
Tabla No. 012 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en la cadena logística	87
Tabla No. 013 Se ha evaluado en la cadena logística.....	88
Tabla No. 014 Cuales aspectos ha sido evaluado en la cadena logística.....	89

Tabla No. 015 Ud. como Transportista esta dispuesta a implementar un OEA...	90
Tabla No. 016 Existe conocimiento por parte del transportista, sobre las medidas de seguridad en los contenedores.....	91
Tabla No. 017 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los contenedores.....	91
Tabla No. 018 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los vehículos y remolques.....	93
Tabla No. 019 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía.....	93
Tabla No. 020 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de entrega - recepción de la carga	94
Tabla No. 021 Cuenta con procedimientos de seguridad documentado hasta el proceso de embarque	95
Tabla No. 022 Cuenta con procedimientos documentados para el registro, custodia y demás procesos para las unidades de carga.....	96
Tabla No. 023 Ud. como proveedor Conoce sobre el OEA.....	97
Tabla No. 024 Ud. conoce los beneficios que tiene la empresa que obtenga el OEA	98
Tabla No. 025 Considera importante que JASAFRUT S.A. cuente con un OEA.	98
Tabla No. 026 Como beneficiaria a Ud. como proveedor de JASAFRUT cuente con un programa de OEA	100
Tabla No. 027 Cree que su empresa proveedora cuenta con procesos en la cadena logística.....	100

Tabla No. 028 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en cadena logística	101
Tabla No. 029 En los últimos años se realizaron evaluaciones en la cadena logística	102
Tabla No. 030 Cuales son los aspectos evaluados en la cadena logística	103
Tabla No. 031 Ud. como socio comercial está dispuesta a implementar el OE en la cadena logística.....	103
Tabla No. 032 Conoce las medidas de seguridad en el transporte de carga por contenedor.....	105
Tabla No. 033 Cuenta la empresa con medidas de seguridad en el manejo de materia prima.....	106
Tabla No. 034 Cuenta con procedimientos de seguridad en el proceso de producción y/o etiquetado.....	106
Tabla No. 035 Conoce los procedimientos de seguridad en los procesos de empaques	107
Tabla No. 036 Conoce los procedimientos en el proceso de embalaje.....	108
Tabla No. 037 Cuenta la empresa con procedimientos en las unidades de carga y medios de transporte	108
Tabla No. 038 Nivel de satisfacción y cumplimiento de procesos.....	117
Tabla No. 039 Datos informativos de JASAFRUT S.A.....	121
Tabla No. 040 Presupuesto relacionado a los participantes.....	134
Tabla No. 041 Materiales refrigerios y almuerzos.....	134

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 001 Guía de Encuesta aplicada a transportistas de fruta.....	155
Anexo No. 002 Guía de Encuesta aplicada a proveedores de fruta.....	159
Anexo No. 003 Guía de Entrevista aplicada al gerente de la compañía.....	162
Anexo No. 004 Guía de Observación aplicada exportadora JASAFRUT S.A.	164
Anexo No. 005 Certificación RAINFOREST.....	166
Anexo No. 006 Certificación BASC.....	167
Anexo No. 007 Evidencias de actividad de campo y aplicación de instrumentos a exportadora JASAFRUT S.A.....	168

INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión de seguridad de la cadena de suministros *conjunto relacionado de recursos y procesos que comienza con la provisión de materias primas, y se extiende hasta la entrega de productos o servicios al usuario final a través de los medios de transporte* (PAUW, 2017) se enfoca en la combinación de prácticas tradicionales en la gestión de la cadena de suministros estableciendo medidas de seguridad, permitiendo proteger al negocio de amenazas como la piratería, el terrorismo o el robo. Y que dentro los aspectos considerados importantes en la gestión de seguridad están validar las credenciales de los proveedores, proteger la carga y asegurar el transporte del mismo mientras dure la operación comercial (The British Standards Institution, 2018).

La dinámica evolución que ha adquirido el comercio exterior en los últimos años, a nivel mundial incita a las empresas ecuatorianas a incrementar el nivel competitivo, promover nuevos procesos, procedimientos, y certificaciones, que garanticen la seguridad integral de las operaciones inmersas en las transacciones comerciales en el extranjero, y con ello obtener la inserción al mundo globalizado compitiendo en igualdad de condiciones. Y dentro de ello se ve la activa participación de la aduana, establecida como aquella entidad pública, donde se registra la mercancía que ingresa o sale de un país, es el paso obligado que deben de tomar los agentes que requieren participar en el comercio exterior, por lo tanto es importante el papel de la aduana, el mismo que funja, como facilitador de la actividad comercial, otorgando seguridad y garantizando la entrega de las mercancías, y que dentro de descrito proceso conlleva la optimización de la logística internacional y recursos inmersos en el mismo, para la obtención de ventajas competitivas de las empresas en la cadena de valor global (Zamora & Navarro, 2015).

El tema es de suma importancia e interés general, por la activa participación de diversos actores, los cuales impulsan la actividad para la reactivación competitiva del mercado, los mismos que investigan como incrementar la transparencia, seguridad, y transportaciones de compra y venta

internacionalmente. El principal objetivo del presente estudio es demostrar por medio de la investigación la importancia de implementar la figura de Operador Económico Autorizado "OEA" que beneficie a la Compañía JASAFRUT S.A. en la mejora de sus procesos relacionados a la seguridad de la cadena logística (*conjunto de acciones que se realizan para velar por el correcto y oportuno funcionamiento de las cadenas de suministro*), y contar con la suficiente confianza, como para no reincidir en controles exhaustivos, lo anterior no exime de las revisiones e inspecciones, menos aún supone un privilegio, se le dispone un esquema de control interno, lo suficientemente sólido para evitar riesgos en el aseguramiento de la mercadería reportada.

Para una fácil comprensión del lector, la cual le permita proyectarse con la idea propuesta en la presente investigación es importante abordar la terminología OEA, la cual es la base del desarrollo investigativo, el Operador Económico Autorizado es señalado como la persona natural o jurídica participante en el movimiento internacional de mercancías, la cual debe cumplir con las normas y procedimientos equivalentes de seguridad de la cadena logística determinadas para acceder a facilidades en los trámites aduaneros. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2014, p. 3)

La presente investigación se encuentra enmarcada en implementar adecuados procedimientos para fortalecer la cadena logística de la Compañía JASAFRUT S.A., de la provincia de El Oro cantón El Guabo, estableciendo estándares que garantizan la seguridad en sus procesos dentro del comercio internacional cumpliendo con normas de seguridad desde que se produce el producto hasta que es enviado fuera del territorio nacional, lo cual significa convertirse en una empresa confiable ante los operadores seguridad como la Aduana, transmitiendo confianza, facilitando los servicios, impulsando la calidad en la cadena de suministros, lo que accede a ciertas ventajas, permitiendo una óptima conexión entre el sector privado y público para la obtención de un reconocimiento internacional.

La compañía JASAFRUT S.A. al poder obtener la certificación será reconocida como aquella empresa que constantemente implementa medidas de seguridad

dentro de sus procesos logísticos, promoviendo transparencia en sus transacciones permitiendo minimizar los riesgos de la cadena logística y evitar ser vinculados en actividades ilícitas, calificándose como compañía confiable estableciendo ventas competitivas al mercado al cual se dirigen.

La presente investigación se desarrolla en cuatro capítulos, los cuales se estructuran de la siguiente manera.

Capitulo I. Marco teórico conceptual, dentro del cual además se describe antecedentes de la investigación, planteamiento del problema de investigación, considerando un planteamiento general, una formulación del problema, así mismo se determina los objetivos, justificación, y el marco de referencia de la investigación.

Capitulo II. Marco metodológico se establece la metodología aplicada en el proceso de la investigación, la cual es de tipo correlacional, puesto que el trabajo investigativo se valida mediante numerosas revisiones de carácter científico que el OEA aporta al fortalecimiento de la cadena de suministros, con lo cual se considera, el alcance y enfoque, identificando la población, recalando que no se aplicará un procedimiento muestral, se destaca la importancia de los instrumentos a utilizar para la recolección de la información para los análisis estadísticos, las técnicas de procesamiento y el análisis de los datos obtenidos del proceso.

Capitulo III. Resultados y discusión, donde se manifiestan el análisis de los principales resultados obtenidos, en la investigación abordada con anterioridad, procediendo a la discusión de sus principales implicaciones de interés para la propuesta a establecer.

Capitulo IV. Se plantea la propuesta de la Implementación del Programa Operador Económico Autorizado para fortalecer la Cadena Logística de la Compañía JASAFRUT S.A. de la provincia de El Oro, cantón El Guabo, para posteriormente presentar conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la investigación

Como antecedentes investigativos, los cuales sustentan la importancia y la viabilidad del tema se puede destacar, el aporte realizado mediante el artículo “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México”, en el cual resalta la importancia de la apertura de los mercados, los mismos que van de la mano con la globalización de las cadenas de suministros, que en la actualidad demandan cambios sustanciales, donde la logística juega un papel primordial, en la actualidad el cliente evalúa la calidad del producto, el valor agregado, y el tiempo inmerso en la transacción comercial, de ahí la importancia de incrementar la eficiencia en los procesos, ello mediante modelos de gestión logística con la finalidad de acrecentar la competitividad en los mercados, descrita investigación concluye destacando la importancia de la PYME en México ya que representa el 4,2% de las empresas , genera el 31.5% del empleo y aporta el 37% del Producto Interno Bruto, tal antecedente de vital importancia, por ello se promueve un modelo conceptual de gestión logística, que presenta una solución integral, mediante el control de las variables inmersas, en el proceso logístico para la correcta trasportación y posterior comercialización, donde mejora el desempeño logístico mediante la cadena de suministros perfeccionando la competitividad, proporcionando un nivel de servicio superior integrando recursos, habilidades y sistemas (Cano, Orue, Martínez, Moreno, & López, 2015).

Descrita a la cadena de suministro como la evolución de las operaciones logísticas a nivel empresarial, y que entre las definiciones de Logística de Operaciones, se puede manifestar que están: Para el Consejo de Profesionales en Administración de la Cadena de Suministros (CSCMP 2010, por sus siglas en inglés), la cual define logística como aquel proceso de planificación, ejecución y control de los procedimientos obligatorios para el manejo eficiente y eficaz de las mercancías, tanto en el transporte como en el almacén, incluyendo el servicio de información desde el origen hasta que llega a los clientes (Santamaría, 2012).

El programa con más años de trayectoria en materia de seguridad en la cadena logística es el CTPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism), el mismo que ha sido implementado en los Estados Unidos a raíz de los atentados del 11 de Septiembre del 2001, el cual se ha convertido en un mecanismo muy importante para los programas implementados o en proceso de ejecución en el mundo en materia de seguridad, cabe resaltar que se han realizado 69 programas OEA a nivel mundial encontrándose operativos en las regiones de América del Norte, del Sur, Central y Región del Caribe, Lejano Oriente, Sud y Sudeste Asiático, Australasia e Islas del Pacífico, Norte de África y Oriente Medio, Región Africana del Este y del Sur, Región Europea (Beato , 2011).

Para el año 2014 el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador asume el reto de aplicar esta importante certificación, la cual se direcciona al sector exportador y para posteriormente ir sumando los demás eslabones de la cadena logística facilitando la exportación de las empresas a través de prácticas fiables, seguras y de óptima calidad. Por tal razón JASAFRUT S.A. asume el reto de obtener e implementar el programa como un operador de comercio exterior seguro lo que le permite ser más competitivo ante diversos actores de la cadena logística de otros países y empresas que compiten en los mercados internacionales.

Considerando la investigación abordada por Andrés Olivera, y Paula Viurrarena, con el tema “Gestión de la seguridad en el comercio internacional como una herramienta de competitividad”, donde se realiza un valioso análisis, de cómo se afrontó y se introdujo la temática en Uruguay, considerando desafíos y oportunidades que presenta la figura Operador Económico Autorizado en el Mercosur, y uno de los principales impulsores es la Organización Mundial de Aduanas, quien lo establece como un estándar de seguridad de carácter global, que plantea como desafío la armonización de los distintos estándares, en busca de la eficiencia y competitividad. Dentro del contexto situacional del ejemplo planteado se demuestra mediante una clara comparación los logros obtenidos con los diversos actores involucrados tales como exportadores e importadores, operadores logísticos, instituciones estatales, donde el objetivo común es el control sobre los distintos procesos, la asignación de responsabilidades, y la

eficaz trazabilidad, que fomenten desarrollar cadenas comerciales dentro del marco de la eficiencia, predecibles y seguras. El programa descrito en la investigación OEA se basa en el reconocimiento recíproco de los países de la región, que se adhieren al impulso de la seguridad en el comercio internacional, donde se destaca el programa y los beneficios para las empresas que van desde los procedimientos aduaneros simplificados, tratamiento prioritario en las inspecciones, y reducción del nivel de control físico en la carga que va de la mano con la facilidad de ingreso a los mercados (Olivera & Viurrarena, 2011).

En la investigación doctoral realizada por Lic. Rudy Baldemar Villeda, con el tema “La unión aduanera Guatemala y el Salvador, como plataforma para integrar la unión aduanera centroamericana”, donde valora las ventajas que mantuvieron los países de Centroamérica en la consolidación de la unión aduanera, así como también el esfuerzo realizado tomando como referencia las experiencias de otras integraciones de bloques económicos, se muestra el trabajo investigativo donde se destaca la cooperación para alcanzar la anhelada unión aduanera centroamericana, tomando como plataforma la unión aduanera de Guatemala y El Salvador, en descrita investigación se implementó de manera correcta, mediante múltiples certificaciones que regulen distintas normativas inherentes la acción que se pretende alcanzar entre ellas la correcta ejecución de un programa de OEA, el cual mantuvo como propósito brindar facilidades a los beneficiarios del servicio aduanero, donde la persona que por razones esenciales al negocio, desarrolla actividades reguladas y apegadas a la legislación aduanera, así mismo considerada como confiable para el país, y dentro del marco de las operaciones aduaneras, su comportamiento tributario, buenas prácticas, su comportamiento internacional se enfocan al cumplimiento de objetivos sustentados en la calidad del servicio y competitividad en los mercados (VILLEDA , 2013).

Actualmente en Ecuador el Programa Operador Económico Autorizado no ha tenido un impacto importante ante los diferentes eslabones de la cadena logística ya que en la actualidad se mantiene inicialmente para los exportadores y agentes de aduana, considerando que desde su inicio solo cuenta con tres exportadores hasta la presente fecha que cuentan con un programa OEA los cuales son:

Operadora y Procesadora de Productos Marinos “OMARSA S.A.” Exportador de camarón, Acería del Ecuador “Adelca” Exportador de Acero y Negocios Industriales Real “NIRSA S.A.” Exportador de conservas de atún.

Continuando con la ejemplificación se destaca a la empresa Acería del Ecuador C.A. ADELCA, una de las importantes organizaciones a nivel nacional que ha sabido ganar un nombre en el mercado internacional, la cual cuenta con múltiples certificaciones que la acreditan como empresa líder y ejemplo a seguir en el medio, como sus principales logros posteriores a la implementación de una programa OEA, la cual le permite mantener un control integral y riguroso en la cadena logística, garantizando transparencia y legalidad, en todas sus operaciones, tornándola una empresa pionera y altamente competitiva, que dentro de sus principales compromisos está mantener las certificaciones, ya obtenidas hasta el momento, liderar proyectos que agreguen valor a la cadena de abastecimiento y logística de la empresa, ser socialmente responsable en las actividades ejecutadas en el entorno que se maneja como empresa (ADELCA, 2016).

Ante lo descrito con anterioridad al existir poca acogida al programa por parte del sector exportador, según fuentes de la Asociación de Exportadores Bananeros de Ecuador AEBE por ser los requisitos un poco restrictivos hacia las empresas no existe una mayor acogida al programa. La compañía JASAFRUT S.A. al contar con un programa en materia de seguridad como lo es Business Alliance for Secure Commerce BASC, cuenta con procedimientos de seguridad implementados que garantizan y promueven un comercio seguro por lo que los requisitos de seguridad exigidos en el programa OEA serán para la empresa más fácil de cumplir ya que solo tendrá que implementar aquellos procedimientos que aún no se encuentran puestos en marcha.

A pesar de que la empresa JASAFRUT S.A. cuenta con la certificación BASC, prevé obtener otra, como lo es OEA, ello con el fin de ampliar el radio de cobertura del mercado, maximizar sus recursos, incrementar el nivel de confianza, como empresa exportadora, ya que al estar inmersa en el mundo del comercio exterior es consciente en la actualidad que en un mercado muy

competitivo, donde la mínima ventaja manifestada en el diseño, la fabricación o el tiempo de entrega de los productos genera influencia para que un comprador decida entre un producto u otro, el poder contar con una programa OEA incide, en que los potenciales clientes comerciales, consideran como un factor importante a la hora de elegir sus socios de negocios. Como su principal diferencia entre descritas certificaciones se manifiesta que BASC, es una institución internacional organizada sin fines de lucro y de orden voluntario que congrega empresas a que participen y mantengan un compromiso con la ejecución y desarrollo de sistemas de gestión de seguridad la misma que luchan en pos de conservar las operaciones libres de contrabando de mercancías y/o sustancias sujetas a fiscalización, con la finalidad de ser un eslabón de confianza en la cadena de suministro, transporte y logística, en cambio OEA, es una condición otorgada por la Dirección General de Aduanas de cada país inmersa en la actividad, la misma que certifica los elevados estándares de seguridad los cuales le brindan la confianza necesaria de que sus operaciones son seguras simplificando los trámites expresos en las interacciones con la DGA.

La empresa JASAFRUT S.A. fue fundada en el año 2013 y comenzó operaciones en 2014 con la exportación de banano hacia diferentes países, contando con proveedores de fruta que se han relacionado con el cultivo de más de 40 años, debido a esto, la experiencia ayuda a mantener el enfoque de calidad en el proceso de embalaje de acuerdo con las certificaciones Global Gap, protocolos Tesco Nurture y normas éticas y sociales y de seguridad. La empresa suministra su producto a los mercados de Inglaterra, Alemania, Rusia, China, Japón, Italia, Ucrania, y Eslovenia.

Ante el incremento de amenazas y riesgos en el comercio internacional de la cadena logística, JASAFRUT S.A. ve la importancia de la implementación del programa Operador Económico Autorizado con la finalidad de alcanzar niveles deseables de protección en su cadena logística y que junto a sus asociados de negocios deben establecer políticas y procedimientos que promuevan las premisas de un comercio seguro.

1.2. Planteamiento de problema de Investigación

Son diversas las problemáticas que afrontan las empresas exportadoras en la actualidad, pero en su gran mayoría presentan dificultades de seguridad en el comercio, es por ello que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL pone en manifiesto resultados de una encuesta donde refleja que el terrorismo con el 29%, es considerado uno de los principales riesgos que perturba la cadena logística y suministros, ello seguido de los desastres naturales, con un 36% y problemas en la planta con un 43% (CEPAL, 2008), de ahí parte la necesidad de las empresas de cuidar, la estructura, los procesos inmersos en la actividad comercial internacional donde se busca cada día ser mejor optimizando recursos y tiempo.

Es importante partir mediante información del Ministerio de Comercio Exterior, donde señala que los principales productos exportadores del Ecuador hacia otros países en los últimos diez años han crecido en un 20% en valor entre enero y mayo del año 2017 frente al periodo del 2016. Donde los exportadores señalan que aún es prematuro definir si estos resultados son un efecto directo del acuerdo comercial que se mantiene con la Unión Europea UE y los EEUU. Sin embargo, los empresarios del sector coinciden en que la recuperación de los precios y una mayor demanda han concedido el aumento de ventas. Se resalta actualmente a los productos que más se comercializan, los cuales son esencialmente alimentos que ya llegaban a esos mercados y que forman parte de la oferta tradicional del país, por ejemplo, banano, atún y camarones. El banano, sin embargo, es el líder del listado de productos que el país envía al bloque. Uno de los aspectos que influye para el crecimiento de las exportaciones es la reducción de la tasa que pagaba el banano de Ecuador para entrar a la UE. Ecuador es el principal proveedor de camarón a la UE. La participación de estos envíos en el bloque es del 24%, considerado un incremento dinámico, en relación a los últimos diez años de exportación en la cual ha sido constante pero no despuntaba como lo ha realizado en la actualidad (Ministerio de Comercio Exterior, 2016).

Considerando la anterior información se puede determinar que el Ecuador es un país en crecimiento en materia de exportaciones, y que dentro de sus principales

productos está el camarón, atún y banano, los cuales mantienen gran demanda en el mercado, y que para las exportadoras como JASAFRUT S.A. conlleva un trabajo arduo y minucioso cumplir con todas las exigencias que sostiene el transporte de las mercancías, y que dentro de los puntos a considerar es obtener un mecanismo que responda la seguridad en la cadena logística; la falta de precaución en diversas decisiones y en definitiva, optimizar las prácticas ya existentes, es decir mejorar los procesos, componentes e imponer reglas claras encaminadas a facilitar el comercio internacional. Sin desconocer la falta de sanciones rígidas que conduzcan a eliminar el indebido accionar de ciertos operadores de esta actividad mercantil.

En Latinoamérica son varios los países y las empresas que han optado por la obtención del programa OEA, así podemos destacar en Perú, que para finales del 2016 fueron 67 las empresas que pudieron obtener la certificación dentro de las cuales, 28 fueron exportadoras (SUNAT, 2017); en Bolivia para fines del mes de junio del año 2017, fueron cinco las empresas que obtuvieron descrita certificación, entre las cuales una empresa fue exportadora, donde se destaca que al obtener un programa de Operador Económico Autorizado va más allá de todos los beneficios se pueden percibir, se pretende obtener la confiabilidad y transparencia ante los clientes y socios comerciales (INFOEA-BOLIVIA, 2017).

Actualmente las empresas panameñas que han podido desarrollar un programa OEA, y han incrementado su competitividad internacional, los resultados se ven reflejados en la seguridad y confiabilidad de la cadena logística, todo ello mediante la activa participación de empresas transportadoras, exportadoras, y agentes aduaneros, con ello Panamá se une a 69 países que tienen el programa operativo (Hidmo, 2017). Se pone en manifiesto la importancia de la certificación para las empresas, cuyos beneficios van de la mano con la competitividad y apertura de nuevos mercados, lo que representa prosperidad y reconocimiento ante los competidores.

La empresa Colombiana Alpina muy conocida en el mercado ecuatoriano, es el más cercano ejemplo en la obtención del programa OEA, la cual es obtenida en el presente año, la iniciativa parte del manifiesto de que la competitividad y la

seguridad se torna impredecible a la hora de llevar los productos al mercado internacional, esta empresa de comercialización de productos lácteos se vuelve en una de las primeras de este tipo en obtener descrita certificación, la cual avala la seguridad en toda la cadena logística, facilitando los procesos y reduciendo los tiempos de entrega de los productos, así mismo se destaca el interés de Alpina en seguir buscando siempre la excelencia y eficiencia operacional todo ello para poder alimentar la vida de todos los consumidores, anticipando siempre soluciones y brindando mayor competitividad en el mercado (Alpina, 2018)

Es significativo analizar la importancia del OEA en el contenido de los últimos datos comerciales y proyecciones realizadas por distintos investigadores. Partiendo de datos de la Organización Mundial de Comercio (OMC), donde se puede evidenciar que el comercio mundial de bienes registró un incremento de 3,6% en 2017, proyectando un aumento módico en torno al 3,2% para 2018. Descritos pronósticos son coherentes con los del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI), donde también se insinúa sobre varios componentes de riesgo que podrían reprimir el desarrollo, como altos niveles de incertidumbre monetaria y política, acciones prohibitivas al comercio, aumento de tensiones geopolíticas generales, desastres naturales, corrupción y piratería, contrabando, tráfico de drogas, lavado de dinero y violaciones de datos en varios casos informáticos, etc (Reuters, 2018).

La compañía JASAFRUT S.A. mantiene en la actualidad una certificación BASC, la cual le ha otorgado ciertos beneficios, pero al margen de ellos, ha sentido la necesidad de fortalecer los esquemas de seguridad por hechos suscitados, como la demora en la entrega de la mercancía a países norteamericanos como EEUU, acontecimiento que se viene dando, por motivo de los estrictos controles, tanto técnicos, documentales, así como logísticos, a la hora de ingresar los productos al puerto marítimo de destino, este hecho se da con motivos de generar un control minucioso que ingrese al país la mercancía declarada inicialmente, como acontecimiento negativo suscitado para la empresa cada vez que se incurre en el ingreso a un nuevo mercado en el cual cuenta con certificaciones OEA, se ha presentado inconvenientes en la entrega, al ser una nueva empresa en descrito puerto aduanero se presentan numerosos controles

que la han llevado a la empresa a presentar pérdidas en algunos casos y en otros a pagar garantías por cerca de \$35.000, por la demora en la entrega de la mercancía en los tiempos pactados. Otro acontecimiento no menos importante válido de señalar es la notable reducción de costos, en que incurriría la empresa, como reducción del 25% de los hurtos y pérdidas de mercadería, mejora de la gestión de inventario, mejora de la visibilidad de la cadena logística 45% más de acceso a los datos de la cadena logística, 30% aumento de la puntualidad de entrega de información y envíos, mejora en un 29% el periodo de tránsito, incremento progresivo de un 30% de nuevos clientes (JASAFRUT S.A., 2017)

JASAFRUT S.A. al no contar con un programa de Operador Económico Autorizado se encuentra en desventaja competitiva en el mercado internacional, la falta de procedimientos que le garanticen seguridad en sus procesos y operaciones comerciales, que avalen ventajas comparativas para acceder a mercados, por lo tanto la investigación demuestra la importancia que es para los operadores de comercio exterior (exportadores), el caso de la empresa en mención, alcanzar la certificación OEA para mantener un mayor control en la cadena logística.

Síntomas

Procedimientos de seguridad implementados por BASC, que no generan garantías, en materia de eficiencia y aceptación en el mercado internacional.

Falta de implementación de procedimientos de seguridad de los asociados de negocios de la compañía JASAFRUT S.A. que permitan asegurar y fortalecer la cadena logística.

Carencia de competitividad como empresa exportadora en un mercado altamente competitivo, por mantener únicamente la certificación BASC.

Causas

Al no establecer medidas de seguridad en todos sus procesos relacionados con la cadena logística, la empresa puede verse ante una amenaza de contaminación.

Al no tener establecidas las condiciones mínimas de seguridad la empresa no podrá evaluar los deficientes procesos aduaneros y logísticos.

Pronóstico

Si la empresa se vincula con algún proceso de contaminación en la cadena logística se determinan acciones legales contra el representante legal.

Si no se aplican las políticas e implementan las condiciones mínimas para asegurar la cadena logística no se estarán cumpliendo con los estándares internacionales establecidos por los organismos competentes.

Si la empresa no implementa procedimientos de control interno, no podrá evaluar los riesgos de la cadena logística.

Control pronóstico

Implementar los procedimientos de seguridad que carece la empresa que permitan mejorar la seguridad en la cadena logística.

Cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador para obtener la certificación de Operador Económico Autorizado.

1.2.1. Formulación del problema

¿De qué modo incide la falta de un programa operador económico de aduana en la seguridad de la cadena logística de la Compañía JASAFRUT S.A.?

1.2.2. Sistematización del problema

Una serie de preguntas surgen con el planteamiento del problema, las cuales se pretenden responder con la elaboración de la presente investigación:

- ¿Qué aspectos se deben considerar para analizar la factibilidad de implementación del programa Operador Económico Autorizado?

- ¿Cuáles son los procedimientos que actualmente mantiene la compañía JASAFRUT S.A. en materia de seguridad de la cadena logística?
- ¿Qué procedimientos de seguridad tendría que implementar JASAFRUT S.A. para obtener la calificación de operador económico autorizado?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer un programa Operador Económico Autorizado en el Comercio Internacional y determinar mejoras para fortalecer la cadena logística de la compañía JASAFRUT S.A.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar los resultados de la implementación del programa Operador Económico Autorizado en el Comercio Internacional.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos logísticos de la Compañía JASAFRUT S.A.
- Proponer la implementación del programa OEA para el mejoramiento de los procesos y operaciones de la cadena logística de la empresa JASAFRUT S.A.

1.4. Justificación de la investigación

El análisis previo de las ventajas de la implementación de un programa OEA que incentive la competitividad empresarial es justificado por su influencia sobre la generación de riqueza de la actividad económica y empresarial, en el marco del comercio exterior por medio de las exportadoras, es decir es parte de la estructura o entorno institucional actual de las organizaciones. Actualmente la competitividad se ha convertido en el discurso que justifica acciones, procedimientos y políticas en todos los ámbitos. Hoy en día la competitividad no se limita al sector empresarial o nacional, busca fomentar desarrollo competitivo integral entre toda la cadena productiva involucrado en el desarrollo

organizacional. Hoy simplemente ya no se habla de desarrollo o bienestar, se habla íntegramente de competitividad, ambos conceptos o teorías se utilizan para representar lo mismo porque se asume que la competitividad conduce al bienestar, lo cual conlleva al desarrollo sostenible.

Existen en el mundo distintas manifestaciones o versiones en cuanto al término competitividad, y al ser definido dentro del contexto del desarrollo de la gestión empresarial, se lo encausa para promover beneficios en un entorno o marco dinámico e impalpable, en los cuales se deben de considerar factores muy puntuales como el liderazgo, gestión de los recursos organizacionales sean estos físicos o humanos, estrategias y análisis del entorno competitivo, esto con el afán de promover una influencia en sectores específicos de la organización, permitiendo generar un desarrollo sostenible en la empresa, en el mercado al cual se direcciona como institución (Uzcátegui & Solano, 2015). En el entorno presente, ser competitivo es un estado que determina el crecimiento y además la permanencia de las organizaciones en los mercados globalizados y altamente rivalizados, por lo cual la constante búsqueda de la competitividad se convierte en un reto indeleble al que se enfrentan las empresas.

Pero en sí como catalogamos al término competitividad, para lo cual la mayoría de veces hacemos referencia a los productos que sean más atractivos y la vez mejor apreciados en otros mercados, así también catalogado, como el conjunto de cualidades que se otorgan en su entorno, para el bienestar y satisfacción de los clientes (Fonseca, 2015). Como maestranes, ser competitivo es estar un paso adelante que la competencia, es el involucramiento propio de sus líderes o responsables del manejo institucional y así mismo el correcto manejo de todos los recursos, procesos y procedimientos con los que cuenta la empresa.

Otro factor por demás importantes son las operaciones de valor agregado que se ven inmersas en la cadena de suministro y que resultan vitales para el éxito de cualquier cadena. Para tal fin, resulta indispensable calcular el valor que se adiciona a un producto en cada uno de los procesos de la cadena de suministro por donde pasa. Por ello definimos al valor agregado como la diferencia en valor económico entre las entradas físicas y las salidas de un proceso de manufactura

(Marrero, Vinajera, & Ruiz, 2017). Con tal referencia de lo citado por el autor concerniente al valor agregado de un producto de la cadena de suministro al obtener un programa Operador Económico Autorizado se dará un mayor valor comercial a los productos, cumpliendo con los estándares internacionales establecido por la Organización Mundial de Aduanas, no usado por los demás competidores, ya que actualmente ninguna empresa exportadora de banano cuenta con descrito programa, así JASAFRUT S.A. se perfila con una empresa sólida ante el mercado internacional ampliando su oferta exportable y superando las expectativas de los clientes.

Se justifica la importancia de analizar el entorno competitivo institucional de la compañía JASAFRUT S.A. empresa que conforma el sector agrícola comercial de la Provincia de El Oro, partiendo de la motivación y contribución propia como estudiante de cuarto nivel de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, mediante la formación y desarrollo académico, el analizar el aporte en materia de desarrollo competitivo, y mediante una correcta investigación se pretende obtener mayor conocimiento sobre el tipo de certificación a implementar a descrita empresa del sector, sus características y ventajas competitivas que se obtendrán como resultado, para garantizar la cadena logística del transporte de los productos que se comercializan, consolidándose como empresa líder en el mercado

Para la compañía JASAFRUT S.A. es importante crear una estrategia de seguridad que incluya la implementación de procesos de seguridad en toda la cadena logística de exportación para garantizar calidad y seguridad en todos sus procesos, para esto se debe cumplir con todos los requisitos establecido y la normativa vigente señalada por la Organización Mundial de Aduanas y ejecutada en el país por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. Marco Teórico

La presente investigación medirá la importancia de la implementación del programa Operador Económico Autorizado, basado en la seguridad de la cadena

logística, este apartado planteará los conceptos y teorías metodológicas de mayor relevancia que sustentan la investigación.

1.5.1.1. Evolución de la teoría de cadena de suministros globales

La teoría de la confiabilidad se enmarca en los procesos en que una cadena de suministros puede implementar, la cual sirve para asegurar la confiabilidad organizacional perenne, así como reducir y en otros casos eliminar la probabilidad de riesgos de accidentes, con ello se establece eficiencia en los procedimientos establecidos (Santander, Amaya, & Viloría, 2014).

Planteada la cadena de suministros la cual surge en la década de los sesenta, con el conjunto de múltiples actividades en que se vieron inmersas las empresas que incluían desde gerencia de inventarios, almacenamiento, despacho de carga, y servicio al cliente por lo cual se lo llamó gerencia de distribución física; así como también las compras, inventario de materia prima, planificación y control de la producción y recepción de carga, a lo cual se lo denominó como gerencia de materiales. En descrita década, las dos funciones en mención se combinan para dar paso a la expresión gerencia de logística. Es por ello que en ese instante se tornó indiscutible que el flujo físico de productos demandaba de un flujo paralelo de información, lo que posteriormente implicó que la gerencia de logística se convertiría en lo que en la actualidad se conoce como gerencia integrada de logística (Young & Esqueda, 2005).

Como se puede apreciar la cadena de suministros tiene sus inicios desde tiempos muy remotos a nivel global, con el surgimiento de nuevas actividades empresariales estandarizadas es indispensable una correcta gestión de la logística organizacional que permitirá tener un control adecuado de los productos o servicios que ofrece, es decir cubrir la necesidad del negocio de las empresas con una correcta planificación, control y optimización de distintos recursos a través de la cual fluyen las mercancías optimizando los costos con la mayor eficiencia y eficacia sin olvidar la calidad hasta el punto final de la misma que son los consumidores - clientes, que para una mayor apreciación se lo puede observar en la ilustración No. 001 a continuación.

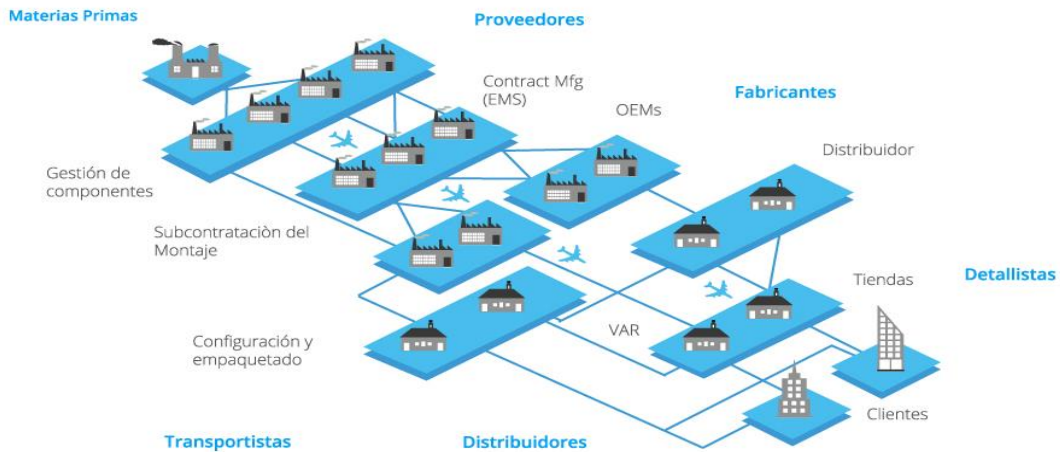


Ilustración No. 001 Gestión de la Cadena Logística
Fuente: (Advisory, Solutions, Processes and Applications., 2014)
Elaborado por: María del Carmen Valarezo

1.5.1.2. Logística en la empresa

Las empresas hoy en día asumen la necesidad de tener que brindar un excelente servicio, en términos de disponibilidad de producto, así como de rapidez de entrega, ya que al no hacerlo perdería parte de su mercado, de ello parte el concepto de logística integral en las empresas, cuya filosofía es fundada en el control del flujo de los distintos materiales, así como la gestión de los recursos, constituyéndose en la principal tarea de dirección y control que debe de ejecutar la empresa para garantizar el servicio o en su caso la actividad comercial, así también es importante describir que el control del flujo de materiales en una organización, parte desde la fuente de aprovisionamiento, para luego situar al producto en el punto de destino, todo ello acorde a los requerimientos del cliente, considerando dos condicionamientos que son máxima rapidez en el flujo de la mercadería o producto, y mínimos costes de operaciones llevadas en la actividad comercial (Anaya, 2015)

Es considerado al término Supply Chain Management –SCM administración de la cadena de suministros como eje relevante en la actividad que se describe la cual fue introducido en el campo empresarial en los años 80 y desde entonces ha sido objeto de plena atención por parte de las organizaciones. Es por ello que a partir de los años 90 se observó que académicos, expertos, investigadores e incluso consultores estimaban que el SCM consistía en la administración de la

logística por fuera de la empresa. Este supuesto fue cortejado por la definición de logística que en ese entonces había planteado el Consejo de Administración Logística (Council of Logistics Management -CLM): el cual definía que “Es el proceso inmerso en planear, implementar, gestionar y controlar eficientemente tanto los recursos como el flujo y almacenamiento de materia prima, inventario en proceso, productos terminados y toda la información relacionada que parte desde el origen hasta el destino de consumo, todo ello de forma eficiente y con el menor costo posible, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes”. Es por ello que en la década de los 90 el concepto de administración de la cadena de suministro fue redefinido, el cual pasó de la integración logística dentro de la cadena, a la actual definición de integración y manejo de procesos claves entre puntuales componentes o miembros de las cadenas involucradas. Por lo cual en 1998 el CLM plantea al término logística, como únicamente una parte de la administración de la cadena de suministro. (Ballesteros & Ballesteros, 2004).

1.5.1.3. Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional es la acción la cual lleva a la competitividad, se encuentra enmarcado en diversos factores, como lo es la gestión, la misma que debe de ser manejado con mesura y objetividad ya que al realizarlo se genera competitividad, pero para poder acceder a un proceso de gestión inicialmente se debe de realizar un proceso inicial de análisis de los distintos indicadores internos que cuenta la empresa, y conocer que es lo que se pretende alcanzar con el correcto desempeño de los mismos (Guizar, 2013).

1.5.1.4. Gestión de la calidad

Los principios básicos de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la dirección para conducir a la organización hacia una mejora continua en el desempeño de las actividades.

“La calidad es la conformidad con los requisitos del cliente que es, en este caso, su parte interesada. La calidad consiste en apreciar la manera en que

un producto o servicio es visto por el cliente, ya sea interno o externo.”
(Fernandez Garcia, 2006, pág. p.37).

1.5.1.5. Logística

Dentro de las múltiples apreciaciones del término logística se la puede describir como aquella función operativa significativa que incluye todas las actividades necesarias para la correcta administración y obtención de materias primas como de sus componentes, así como también del manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución dirigidos al cliente final. En síntesis, podemos adoptar la definición de logística para conocer y personificar de una forma amplia y precisa lo que es la logística en el entorno empresarial, destacada como aquella función operativa que abarca todas las acciones y procesos obligatorios para la gestión estratégica del abastecimiento y almacenamiento de materias primas y componentes, de manera que estos se exhiban en la cantidad conforme, en el lugar adecuado y en el momento apropiado (González, 2016).

1.5.1.6. Vulnerabilidad

Como se afirmó previamente, las cadenas de suministros, por lo general son estructuras frágiles fundadas mediante la composición de entidades participantes que negocian con bienes o información dentro de un componente a manera de red. Particularmente firmas individuales pueden presentar cientos o miles de cadenas de suministro reservadas y más aún en esos casos muchos de los partícipes son comunes a dos o más. La mayoría de ellas se instauran para maximizar eficiencia y de esa forma tienden a ser más vulnerables. La consecuencia final es que la cadena de suministro se torna frágil, ya que funciona en forma inadecuada y se presta al uso inapropiado por terceros (Young R. &, 2005).

Acotando con lo expresado por el autor la vulnerabilidad de la cadena logística se asocia con todos los eslabones que la integran y cada vez aumenta más las alternativas que permitan mitigar los riesgos y potenciar los controles. Las implicaciones o vulnerabilidad afectan directamente a las empresas y a los actores que intervienen dentro de ella generando daños económicos, otra amenaza a la que está expuesta la cadena logística es la contaminación cruzada,

la cual proviene del contacto de sustancias ajenas, en la mayoría de casos nocivas para la salud, es por ello que al no tener una adecuada planificación de los espacios dentro de la bodega o unidades de transporte ocasionaría la famosa contaminación cruzada.

Las implicaciones asociadas al terrorismo, tráfico ilícito de droga, armas, contrabando de mercancías y al daño económico al que se incurrirá al paralizar la cadena de suministros, los cuales ocasionarían escasez y desabastecimiento de los productos en los mercados consumidos. Ante todo esto los Estados Unidos a raíz de los atentados del 11 de septiembre del 2001, generó varias iniciativas de seguridad dentro de la cadena logística y su estrecho compromiso de adaptarlas a los demás países con la finalidad de garantizar un comercio seguro a nivel global con proveedores que garanticen seguridad en sus procesos.

Dentro de los cambios significativos se incluyen programas como Customs-Trade Program Against Terrorism (C-TPAT), Container Security System (CSS). El C-TPAT programa voluntario, donde los grandes importadores, luego de documentar y cumplir con la normativa respectiva, se consideraban aprobados y más tarde para el año 2005 la Organización Mundial de Aduana lanza el Marco Normativo SAFE (Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio) para garantizar y agilizar el comercio seguro de la cadena logística dentro de este el programa Operador Económico Autorizado.

1.5.1.7. Auditoría logística

Es importante resaltar que todo proceso en el cual esté inmerso una acción de auditoría se debe considerar como gestión de la calidad, ello mediante las normas ISO, y que para los procedimientos de auditoría se aplica la ISO 19011, donde las empresas pueden verse sujetas a este proceso de forma voluntaria, o a su vez impuestas por clientes, organismos superiores o entidades de control, empresas de seguros, puntualmente los procesos logísticos pueden ser objeto de auditoría a partir de informes de las prácticas sostenidas por las compañías, ya que el objetivo es de amplia aplicación y prioriza definir los problemas a partir

de referenciales o juicios de auditoría y sus orígenes para aplicar acciones correctivas (Lopes & Gómez, 2013).

1.5.1.8. Globalización, logística y facilitación comercial

En las últimas dos décadas, el paso de la globalización en la economía ha desarrollado el comercio internacional a un ritmo tan vertiginoso que el crecimiento se ha experimentado en el contexto mundial. Han sido tres los factores que han concurrido para que sea posible este fenómeno. Primeramente, se encuentran los cambios en el ambiente de la producción, promovidos por las compañías que buscan reducir sus costes reestructurando los procedimientos de sus cadenas de abastecimiento en aquellos estados donde puedan ser llevados a cabo a un costo menor. Ello ha consentido un incremento de la contribución de los países en progreso en el comercio mundial, y en resultado en los volúmenes de tráfico internacional. Evidenciado en el crecimiento neto de los volúmenes de tráfico en los puertos de aéreo líneas comerciales en los últimos diez años, que explican el 88% del aumento de los volúmenes de tráfico a nivel hemisférico durante el período, mientras que los puertos de las costas Este y Oeste de Norteamérica si bien siguen ejerciendo su predominio en el hemisferio no han experimentado prácticamente crecimiento neto alguno en sus volúmenes de tráfico (Rodríguez, 2013)

1.5.1.9. Logística en el Comercio Internacional (LCI)

Para De la Hoz (2014) es el sistema que integra las funciones de producción, comercialización y distribución física para la gestión estratégica del abastecimiento, movimiento y almacenamiento del inventario de insumos y productos terminados con el flujo de información requerida en una operación de comercio internacional. (p. 98)

De la definición descrita por el autor con anterioridad, se deduce que la Logística en el Comercio Internacional (LCI) integra cuatro elementos principales, los cuales se detalla a continuación:

- El producto que requerirá ser claramente identificado (nombre técnico e identificación arancelaria), el tipo de carga que va a constituir (general,

convencional o unitarizada, a granel), la naturaleza de dicha carga (perecedera, frágil, estacional, peligrosa o de pesos y dimensiones especiales), su valor agregado (materia prima, semi-manufacturada o manufacturada), su peso, su cubicaje y su factor de estiba.

- La función que se refiere a las tres grandes áreas que integra la LCI: La producción exportable, la comercialización internacional y la Distribución Física Internacional (DFI) aplicable a las exportaciones y a las importaciones.
- El mercado, que se sustenta en un trípode conformado por el mercado objetivo, sea el de destino del producto en el caso de una exportación o el de origen del producto en el caso de una importación; más el país de tránsito.
- La información sobre la carga en todo el sistema de la LCI, que al estar constantemente desplazándose hacia o desde algún lugar, se requiere conocer su identificación, el itinerario que va a seguir, su ubicación en cada momento de su recorrido (demoras) y el estado en que se encuentre (daños o pérdidas). Para este punto es fundamental el adecuado manejo de las tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).

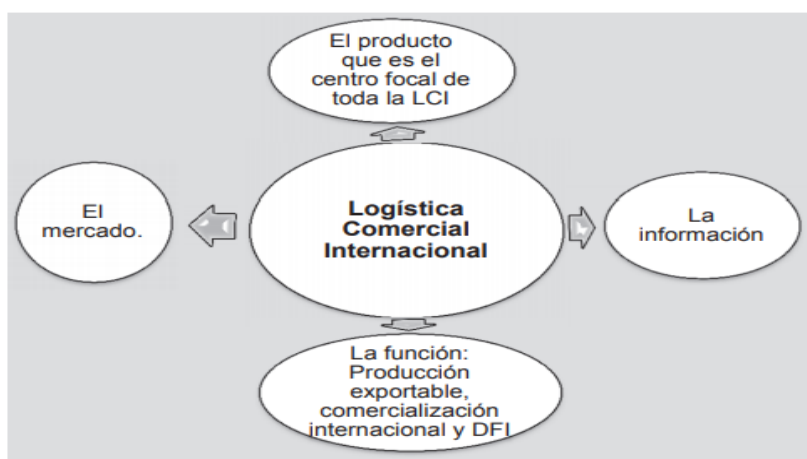


Ilustración No. 002 Elementos principales en la Logística de Comercio Internacional

Fuente: (De la Hoz A., Elementos principales en la Logística Comercio Internacional, 2014).

1.5.1.10. Eslabones de la cadena logística

Se considera que para los países exportadores es muy importante comprender cuáles son los eslabones básicos que conforman o componen a una cadena

logística. De la Hoz (2014) considera que los eslabones son los detallados a continuación:

- **Aprovisionamiento de Materias primas:** La cual consiste básicamente en la selección de los proveedores convenientes, el estudio de la situación geográfica más conveniente (en derecho de la calidad y coste global del producto que ofertado), de la diversificación, así como de los ritmos y volúmenes que mejor certifiquen el mantenimiento de la producción al mínimo coste (p. 79).
- **Producción:** Es el proceso inmerso en la organización de los medios de producción, tanto físicos (fábricas y maquinaria), como del talento humano (personal idóneo utilizado de la forma más eficientemente posible). En esta etapa se tiene gran valor a la organización de las actividades de trabajo y manipulación (p. 79).
- **Distribución:** Es la actividad que mantiene estrecha relación con las de almacenaje y transporte, ya que analiza la localización óptima de los almacenes para prestar una acorde atención del mercado, los medios de transporte y sus criterios de selección y de optimización de rutas, así como los apoyos comerciales necesarios en el canal de distribución (p. 79).
- **Postventa:** Está orientado en la atención al cliente. Es una acción esencial para el mantenimiento de la organización en el mercado, que sólo podrá ser posible mediante la satisfacción permanente de los clientes. El servicio postventa mezcla elementos de la logística empresarial con otros propios de la logística de sistemas (p. 80).

1.5.1.11. Introducción al modelo CPLA de gestión logística

A nivel mundial existe la referencia de múltiples normas, procedimientos, y modelos de control, apegados a sistemas de seguridad, que incrementan la calidad y competitividad en los servicios prestados de logística y transporte, partiendo de ello se describe el modelo Centro para la Promoción de la Logística en Andalucía CPLA, establecida, como aquella organización que promueve estudios e investigaciones, para la mejora de los procesos logísticos mercantiles en empresas exportadoras e importadoras a nivel de Europa, la misma que empezó a desarrollarse por medio de diversos trabajos de investigación a finales

del año 2004, donde posteriormente se pudo encontrar los primeros trabajos publicados a partir de los años 2005 y 2006, donde desde el 2007 hasta la actualidad, se han desarrollado proyectos innovadores de transferencia a empresas de este modelo de gestión logística, donde descrita experiencia de aplicación han permitido estudiar y mejorar el planteamiento y estructura del modelo CPLA de gestión logística, donde los objetivos se direccionan en identificar y proponer áreas de mejora concretas en concordancia con la gestión logística en las compañías, de tal forma que contribuya a estas organizaciones a orientar sus conocimientos logísticos de forma coherente e integrada con sus procedimientos actuales de gestión de la calidad (ISO 9001), seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001) y/o medio ambiente (ISO 14001) (Anaya, 2015).

Descrito modelo es contrastado mediante investigación realizada por Jaime Beltrán, Jesús Muñuzuri, Miguel Ángel Rivas, y Enrique Martín, con el tema Modelo de evaluación de la gestión logística en empresas, donde manifiestan que son diversos los estudios que apuntan a que el perfeccionamiento de cualquier área de gestión empresarial demanda tanto de la presencia de sistemas de gestión para los procesos participantes, como de modelos de valoración y análisis basados en su correspondiente sistema de gestión. En el área de la gestión logística, es por ello que mediante minuciosa revisión de la literatura científica y varios trabajos técnicos, recogen la existencia de un sistema de gestión logística (modelo CPLA). Por tanto, la investigación en narración fomenta un modelo de evaluación basado en el modelo CPLA de gestión logística, refiriendo además con la experiencia de aplicación en más de 30 empresas de diversos sectores industriales. La investigación confirma la capacidad de ambas herramientas para valorar el nivel de lucidez y medir su grado de avance en el transcurso del tiempo como (modelo de evaluación) y así también para señalar el nivel de conformidad con los requisitos del modelo CPLA de sistemas de gestión logística planteado (proceso de auditoría). Asimismo, la investigación concluye manifestando que existe una elevada correlación y coherencia entre ambas herramientas de diagnóstico, gracias a descrito instrumento de diagnóstico las compañías pueden establecer sus operaciones de mejora para poder seguir incrementando la eficacia y eficiencia de la gestión de la cadena de suministros (Beltrán, Muñuzuri, & Rivas,, 2010)

1.5.1.12. Organización Mundial BASC

La Organización Mundial BASC en sus siglas (OMB) Business Alliance For secure Commerce (BASC), la cual traducido al español Alianza Empresarial para un Comercio Seguro, organización nacida, para combatir el contrabando, fundada en 1996, la cual parte de la propuesta de una empresa norteamericana presentada en la Aduana de los EEUU, San Diego de California, con el simple objeto efectuar procedimientos y mecanismos y poder evitar ser utilizados por organizaciones ilícitas, en el transporte de sustancias sujetas a fiscalización, y así poder erradicar estas malas prácticas en las cuales las empresas exportadoras son las principales afectadas, en el mismo año una empresa Colombiana se vuelve la primera empresa en unirse a esta lucha de organizaciones contra las malas prácticas comerciales, en las que se pueden involucrar las empresas en la actividad comercial (Business Alliance for Secure Commerce, 2017).

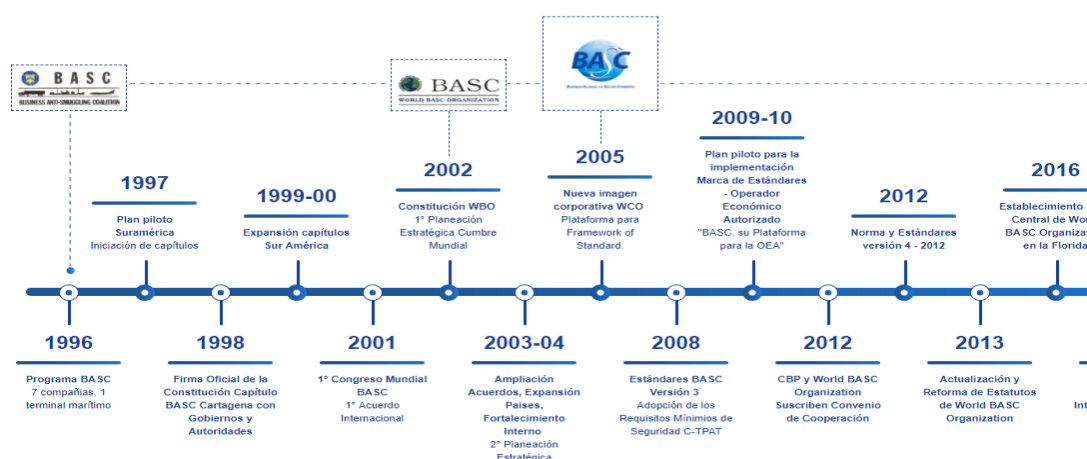


Ilustración No 003 Historia del BASC

Fuente: (Business Alliance for Secure Commerce, 2017)

Establecida como una organización sin fines de lucro, que promueve el comercio en colaboración con estados y organismos internacionales, mantiene los siguientes objetivos:

- Promover el comercio seguro a nivel internacional.
- Estimular una cultura de protección y seguridad en el marco del comercio justo internacionalmente.
- Implantar y administrar sistemas de gestión seguridad y control de la cadena logística.

- Trabajar coordinadamente con gobiernos y organizaciones.
- Fomentar alianzas estratégicas.
- Forjar cordialidad y credibilidad entre empresas y gobiernos.
- Fortalecer la participación entre los sectores privados y gobiernos

Dentro de los servicios y beneficios los cuales promueve la certificación BASC, se encuentran establecidos en tres grupos que a continuación detallamos:

Tabla No. 001 Servicios y beneficios del BASC

<i>EMPRESAS</i>	<i>ADUANAS</i>	<i>PAISES</i>
Reconocimiento internacional al pertenecer a World BASC Organization (WBO) y sus capítulos asociados.	Identificar otras herramientas de selectividad para desarrollar programas de administración de riesgos de aduanas	Evitar de manera más eficiente el fraude aduanero, contrabando, terrorismo, tráfico ilícito de estupefacientes y el desvío de productos químicos precursores de estupefacientes
Representatividad y facilitación de contactos ante las autoridades vinculadas al comercio exterior	Crear mayor conciencia de los negocios internacionales, de la seguridad de las empresas y de las políticas y procedimientos operativos	Facilitar el intercambio comercial entre las naciones de una manera ágil y segura
Mayor confianza por parte de las autoridades	Mejorar los perfiles de riesgo y evaluación de amenazas	
Disminución de costos y riesgos derivados del control a sus procesos	Maximizar los recursos de la aduana	
Transferencia de conocimiento y experiencia en Seguridad de la Cadena de Suministro	Asegurar el flujo eficiente del comercio sin disminuir los controles fronterizos	
Facilitación de contactos en diferentes países a través de los capítulos BASC	Trabajar con las empresas para mejorar los procedimientos internos en función de un país específico	

Fuente: (Business Alliance for Secure Commerce, 2017)

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

El BASC al ser un ente autónomo, el cual no pertenece a un estado, en el Ecuador, es normado por la entidad BASC Capítulo Guayaquil, con el código de registro BCG-GO-REG-2.1.1-07, y que para el proceso de afiliación las organizaciones que se interesen, deben cubrir valores para obtener su certificación, los cuales son montos de acuerdo al cuadro de rango de ventas anuales, como se lo detalla a continuación:

Tabla No. 002 Categoría de acuerdo al cuadro de rango de ventas anuales

<i>CATEGORIA</i>	<i>RANGO DE FACTURACIÓN</i>
1	De 1 a 1 millón USD
2	De 1 millón USD a 5 millones USD
3	De 5 millones USD en adelante

Fuente: BASC Capítulo Guayaquil

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Además, cuenta con cuotas de afiliación anual según categorías, como las detalladas a continuación:

Tabla No. 003 Cuota de afiliación anual según categorías

<i>CATEGORIA</i>	<i>CUOTA DE AFILIACIÓN ANUAL</i>
1	\$ 420,00
2	\$ 540,00
3	\$ 900,00

Fuente: BASC Capítulo Guayaquil

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

1.5.1.13. Operador Económico Autorizado OEA

Un Operador Económico Autorizado (OEA), el cual se encuentra definido por el Marco de Estándares, que permiten Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE), adscrito a la Organización Mundial de Aduanas (OMA), como un ente involucrado en el movimiento internacional de mercancías, considerando cualquiera que sea su función, la misma que asume en nombre de una administración de aduanas nacional y que cumple con las normas de la OMA o normas equivalentes de seguridad de la cadena logística. Donde se manifiesta que los OEA incluyen como actores a fabricantes, importadores, exportadores, corredores de comercio, transportistas, agrupadores, intermediarios, puertos, aeropuertos,

operadores de terminal, operadores integrados, almacenistas y distribuidores (Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa, 2012).

Según lo expresado mediante boletín de prensa por la Comisión Económica de las Naciones Unidas, donde manifiesta que las administraciones aduaneras actualmente se involucran de manera eficiente en la seguridad de la cadena logística del comercio internacional y por lo tanto se han involucrado en la elaboración de programas de seguridad. Actualmente el OEA forma parte de esos programas de seguridad, la Organización Mundial de Aduanas OMA, hace más de 15 años acogió la decisión de aplicar programas de seguridad abriendo el Marco Normativo SAFE, conjuntamente a las directrices que deberán aplicar todas las empresas que postulen a esta certificación

Según la revisión de la literatura acorde a la investigación, se aprecia que dentro de las directrices establecidas por la OMA se encuentra la Norma 6 del Pilar II del Marco de normas SAFE, donde se manifiesta que la cooperación entre Aduanas y el sector privado comercial, debe ser integral y de amplia predisposición ello con el fin de maximizar la seguridad, por lo tanto para afianzar esta norma la OMA implemento el programa OEA, que beneficia a las empresas, generando un trato prioritario durante los reconocimientos mutuo en programas OEA en otros países.

1.5.1.14. Beneficios tangibles del OEA

Se describen los principales beneficios que presenta la normativa OEA, los cuales generan representatividad en la disminución de recursos para las operadoras comerciales internacionales.



Ilustración No. 004 Beneficios de OEA

Fuente: (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA, 2017)

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

1.5.1.15. Operadores Económicos Autorizados en el Mundo

Considerando los últimos datos a nivel mundial, se estima que alrededor de 57 países son los que cuentan en la actualidad con un programa de Operador Económico Autorizado de ellos se estima que son más de 35000 las empresas que se encuentran acreditadas con distintos grados de protección o profundización en la cadena de operaciones logística, entre los que se encuentran importantes países del continente establecidos como socios comerciales tales como Chile, Perú, Brasil, Colombia y Ecuador adicional a ellos están países como Estados Unidos, la Unión Europea, Corea, Japón, China, México, y Canadá. Posteriormente desde la certificación obtenida, algunas de estas economías han emprendido alianzas estratégicas y el estrechamiento de los lazos entre sus programas de OEA a través de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM), convenios que permiten a las aduanas de los países inmersos instaurar flujos bilaterales con altos estándares de seguridad y previsibilidad, y por otro, le entrega a los operadores OEA beneficios equivalentes que acrecientan su competitividad respecto a los demás actores comerciales no adscritos al programa. Los datos más cercanos muestran que en América Latina la entrada en vigencia de programas de OEA, se instaura a partir

del año 2010, por ello en algunos casos en particular se corre con poca experiencia para quienes instauran por primera vez la certificación (Dirección Nacional de Aduanas de Chile, 2017).

El programa OEA comenzó a formar parte integral como una iniciativa de protección para el comercio internacional, dicho programa busca que todos los actores de la cadena logística, faciliten el comercio de los operadores que incorporan el programa con un estándar de seguridad determinado. Hoy en día el programa Operador Económico Autorizado se incorporó a los compromisos internacionales con los países que han incorporado la figura de Operador Económico Autorizado que facilitan la competitividad en los países y seguridad del comercio bilateral entre los que se puede destacar Alianza del Pacífico, Acuerdos de Reconocimiento mutuo, Estrategia Regional para la Implementación y Fortalecimiento del OEA en la que las Aduanas Latinoamericanas definieron las directrices de como promover y ampliar la cobertura de los Programas OEA en la Región.

1.5.1.16. Pasos para obtener un programa OEA

A nivel mundial cualquier empresa que realice actividades normadas por la legislación aduanera de un estado puede ser Operador Económico Autorizado. La empresa interesada tiene que solicitarlo a la AEAT (Agencia Estatal de Administración Pública). Una vez recibida la solicitud la empresa será auditada en los siguientes aspectos.

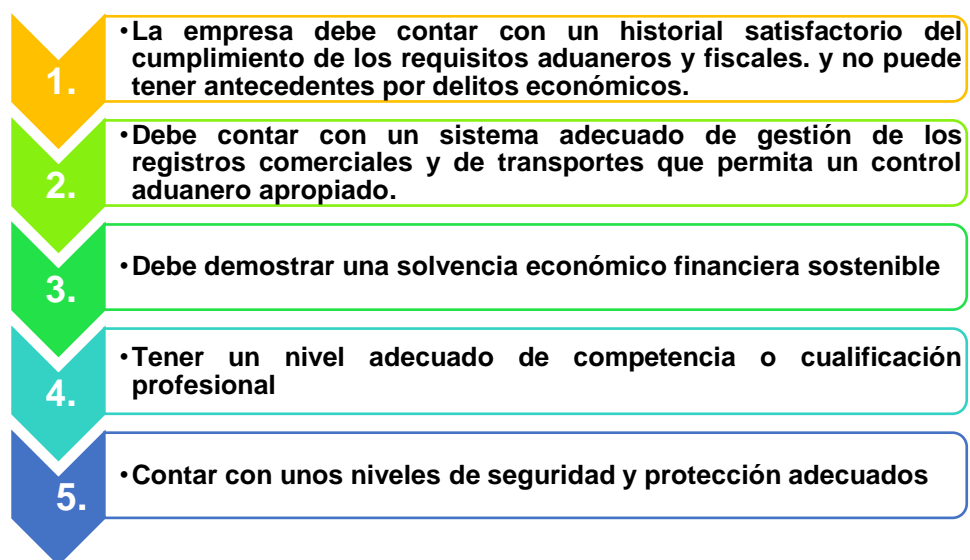


Ilustración No. 005 Requisitos para obtener certificación OEA
Fuente: (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA, 2017)
Elaborado por: María del Carmen Valarezo

El proceso en el cual se incurre para la obtención del programa OEA, en Ecuador es por medio de la Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA, esto mediante el llenado de formularios de solicitud OEA, de Autoevaluación de Requisitos Generales, y Autoevaluación de Requisitos Mínimos de Seguridad, y que a partir de los resultados, los cuales deben ser 100% de cumplimiento por parte de la empresa solicitante, y que posteriormente la entidad de control evaluará para la emisión de la certificación. Dejando en claro que no es obligación para ningún tipo de organización ya que la certificación hasta la actualidad es de carácter voluntario y gratuito. Los formularios para la aplicación a la calificación como Operador Económico Autorizado, se encuentran diseñados, con el fin de que las compañías identifiquen su historial, en relación a solvencia financiera, y sistema de gestión administrativa, de acuerdo a la situación actual de la empresa, además de justificar la seguridad de carga, accesos físicos, instalaciones, socios comerciales, de personal, de prevención y emergencia.

El procedimiento para obtener la calificación parte de la elaboración de una carta por parte del solicitante la misma dirigida al Director General del Servicio Aduanero del Ecuador, donde manifiesta la voluntad de la calificación como Operador Económico Autorizado, para el posterior llenado de los formularios de autoevaluación, ellos son el de Autoevaluación de Requisitos Generales y Mínimos de Seguridad, estos documentos conjuntamente con la hoja de resultados, deben ser adjuntados y presentados en la Secretaría de la SENA, para posteriormente corroborar por distintos medios la información expuesta en los formularios, ello a través de una evaluación documental y de campo, y de ser necesario a los socios comerciales (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA, 2017).

1.5.1.17. Obligaciones de los OEA

Durante el periodo de duración los OEA deberán cumplir con las siguientes obligaciones, las cuales son supervisadas por la entidad de control que es la SENA (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2014).

- Mantener las condiciones y requisitos establecidos para poder renovar la certificación como OEA.
- Implementar los cambios que se efectúen u ordene la administración aduanera.
- Asignar un contacto permanente, para efectos de coordinación con la administración aduanera, e informar cualquier cambio que se produzca en el mismo.
- Responder oportuna y adecuadamente, las notificaciones de observaciones realizadas, por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.
- Brindar facilidades de acompañamiento a los seguimientos realizados, al transporte de carga, documentación, entre otros para verificar el cumplimiento de los requisitos.
- Informar la empresa a la administración aduanera algún tipo de cambio organizacional realizado por la empresa.
- Anunciar la calificación como OEA a partir de la notificación de aceptación por parte de la autoridad.
- Hacer uso de los beneficios exclusivamente, para las acciones calificadas.
- Utilizar el logo únicamente del modo y por el tiempo permitido.
- Manejar la reserva del caso en la información que se proporcione.

1.5.1.18. Entidades de control y de apoyo del OEA

Las entidades partícipes, que deben de realizar actividades de control, supervisión, en las operaciones de comercio exterior, especialmente en los procesos de salida e ingreso de mercancía al territorio ecuatoriano se detallan a continuación:

- Ministerio del Interior
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).
- Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de Calidad del Agro (Agrocalidad).
- Ministerio de Transportes y Obras Públicas

1.5.1.19. El Operador Económico Autorizado Propuesto por el Marco SAFE.

Es ineludible la importancia y ventaja que es adoptar el Marco SAFE, ello se enmarca desde la universalidad de su regulación, y pertenecen a la Organización Mundial de Aduanas (OMA) ciento setenta y nueve Administraciones Aduaneras del planeta, lo que genera una representatividad del 98% del comercio global, por lo tanto la uniformidad de las normas propuestas permiten la simplificación de los controles aduaneros y una mejor organización incitando a la gestión, donde se evitan duplicidad de revisiones y, más aún, través del uso de la tecnología acrecentar el nivel de confiabilidad, y evitar procesos invasivos (Oilger, 2016).

1.5.1.20. Elementos esenciales del Marco Normativo SAFE

- Información electrónica anticipada.
- Análisis de Riesgo
- Reconocimiento de controles
- OEA

Tabla No. 004 Comparación de requisitos, ventajas y desventajas de OEA y BASC.

<i>DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS</i>	<i>OEA</i>	<i>BASC</i>	<i>VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN OEA</i>	<i>VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN BASC A NIVEL DE CLIENTES</i>
<i>HISTORIAL SATISFACTORIO</i>				
Estar domiciliado legalmente en el país y cumplir con el Art. 9 de la Ley de Régimen Tributario Interno	SI EXIGE	NO EXIGE	<p>Menos controles. Gracias a este certificado, las empresas de confianza para la UE se someterán a menos controles tanto de inspección física como documental, dado que la certificación brinda esta evaluación previa a sus operadores. De esta forma, los OEA ganan velocidad en las operaciones internacionales.</p> <p>Prioridad en los controles. Además de la reducción de controles de inspección y documentales, el certificado OEA también otorga prioridad a las empresas certificadas frente al resto</p> <p>Despacho centralizado. El OEA permite a los agentes de aduanas despachar las mercancías y otras gestiones</p>	<p>1.- Acercamiento con clientes que buscan entablar relaciones comerciales con empresas seguras.</p> <p>2.- Consolidación de la marca en sus relaciones comerciales.</p> <p>3.- Incremento de la confianza de los clientes y proveedores como resultado de la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) BASC.</p>
Estar registrada como operador de comercio exterior ante la SENA	SI EXIGE	NO EXIGE		
Tener una trayectoria ininterrumpida de tres años anteriores a la solicitud de OEA, en las operaciones de exportación	SI EXIGE	NO EXIGE		
No estar ni haberlo estado con anterioridad, la empresa o el representante legal, en alguna investigación de tipo penal por delitos tributarios a la administración aduanera	SI EXIGE	SI EXIGE		
No haber sido sancionado de manera reiterada por cometer actos contemplados, en los literales c, g, & k, del art. 190 del COPCI, en los últimos tres años	SI EXIGE	NO EXIGE		
No tener obligaciones pendientes tributarias, aduaneras, ni con el IESS	SI EXIGE	SI EXIGE		
No haber sido contratista incumplido del estado	SI EXIGE	NO EXIGE		
<i>SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</i>				
Incluir en procesos de control interno, herramientas de gestión, que permita generar una evaluación de las operaciones, y establecer medidas correctivas	SI EXIGE	NO EXIGE		<p><i>A NIVEL DE ADUANAS</i></p> <p>1.- La certificación BASC constituye una plataforma para la implementación del Operador Económico Autorizado (OEA).</p>

Contar con un sistema de gestión administrativo, que reduzca los riesgos relacionados, al ingreso, salida, y transformación de mercadería	SI EXIGE	NO EXIGE	desde una misma aduana, independientemente del puerto de entrada de las mismas.	2.- Homologación de los Estándares del programa C-TPAT de la Aduana de los Estados Unidos de América
Tener un sistema informático, para el registro y control de las operaciones logísticas, que permita verificar la trazabilidad en futuras operaciones	SI EXIGE	NO EXIGE		
SOLVENCIA FINANCIERA			<p>Procedimientos aduaneros simplificados. En base a la certificación OEA, las empresas pueden acogerse a ciertos procedimientos aduaneros simplificados que reportan interesantes ventajas a los operadores (principalmente empresas exportadoras e importadoras).</p> <p>Reconocimiento mutuo. Puesto que la figura OEA busca el aseguramiento de la cadena de suministro internacional y dado que este estatuto se ha ido desarrollando en multitud de países, el reconocimiento mutuo como socio garante de dicha gestión segura hace que los procesos logísticos internacionales incluyendo los</p>	<p>A NIVEL DE ORGANIZACIÓN</p> <p>1.- Optimización del control y la trazabilidad de la cadena logística con los consecuentes beneficios que ello conlleva ante un eventual hallazgo de ilícitos no deseados.</p> <p>2.- Reducción de costos y riesgos derivados del control de los procesos.</p> <p>3.- Mejoramiento de los perfiles de riesgo mediante la identificación y gestión de riesgos, lo cual eleva la seguridad de sus procesos.</p> <p>4.- Respuesta oportuna ante un hallazgo ilícito.</p>
Mantener actualizados sus estados financieros, que reflejen un adecuado manejo de sus recursos, para realizar sus operaciones	SI EXIGE	SI EXIGE		
No haber sido declarado insolvente financieramente, o quiebra en los últimos tres años	SI EXIGE	SI EXIGE		
Mostrar la proyección futura de la empresa	SI EXIGE	NO EXIGE		
SEGURIDAD DE LA CARGA Y MEDIO DE TRANSPORTE				
Medidas de Seguridad en la recepción al almacenamiento de materia prima	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad durante proceso de producción	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad en proceso de etiquetado	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad en proceso de empaque	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad en proceso de embalaje	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad en almacenaje mercancías	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad en las unidades de carga y medios de transporte	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de Seguridad en el proceso de despacho de la carga en relación a la entrega y recepción de transportista	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad del transporte de la carga hasta el lugar de embarque de exportación	SI EXIGE	NO EXIGE		
Procedimiento de registro acceso custodia manipulación colocación de sellos	SI EXIGE	NO EXIGE		

SEGURIDAD DE LOS SOCIOS COMERCIALES DENTRO DE LA CADENA LOGÍSTICA			pasos por fronteras sea mucho más rápido si los países han homologado sus figuras.	Implementación de procesos simplificados que incrementan su competitividad.
Procedimiento para selección y contratación de socios comerciales	SI EXIGE	NO EXIGE		
Evaluación periódica de seguridad en la cadena logística a sus socios comerciales	BASC y OEA exigen, OEA con mayor rigor		Elección del lugar específico de inspección. Esta ventaja es muy importante si se tiene en cuenta que la entrada de mercancías y, por tanto, las posibles acciones inspectoras, se producen por lugares distantes al lugar donde los operadores están establecidos. A cualquier empresa le asiste el derecho de estar presente en la realización de las acciones inspectoras, principalmente en las aperturas de contenedores, con o sin toma de muestras. La normativa le permite incluso nombrar a un representante para acudir presencialmente a dichas inspecciones. Pero la mayoría de las veces ni siquiera la empresa opta por esta segunda posibilidad. Si la empresa está certificada con OEA, tendrá la opción de elegir el lugar donde quiera que las acciones inspectoras sobre las mercancías se lleven a cabo,	5.- Mayor compromiso y concientización del personal con la empresa
SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES Y ACCESO FISICO				
Definir áreas críticas de la empresa	SI EXIGE	NO EXIGE		
Las instalaciones cuentan con iluminación adecuada	SI EXIGE	NO EXIGE		
Mecanismos de seguridad eje. Alarmas y/o cámaras	SI EXIGE	NO EXIGE		
Medidas de seguridad para procedimiento de uso llaves y personal responsable	SI EXIGE	NO EXIGE		
Control sobre servicios externos contratados no relacionados a la cadena logística	SI EXIGE	NO EXIGE		
SEGURIDAD DE LA INFORMACION				
Políticas de seguridad que protejan la documentación, de las operaciones aduaneras	SI EXIGE	NO EXIGE		
Programa de capacitación anual en materia de seguridad personal	SI EXIGE	NO EXIGE		
Programa de concientización en seguridad personal para socios	SI EXIGE	NO EXIGE		
SEGURIDAD EN LOS PROCESOS ADUANEROS				
Aseguramiento de formalidades aduaneras	SI EXIGE	NO EXIGE		
Verificación a la empresa recibida o enviada a socios comerciales sea la correcta	SI EXIGE	NO EXIGE		
Verificación que la información declarada sea la correcta	SI EXIGE	NO EXIGE		
Contar con personal capacitado en ámbito aduanero	SI EXIGE	NO EXIGE		
Conocer las regulaciones y restricciones arancelarias y no arancelarias a las que la mercancía se encuentran sujetas	SI EXIGE	NO EXIGE		

Solicitud de admisión dirigida al representante de la certificación en el país, indicando su voluntad de afiliarse a BASC	NO EXIGE	SI EXIGE	pudiendo estar presente en dichas operaciones de manera más cómoda.
Perfil Empresarial (Formulario)	NO EXIGE	SI EXIGE	
Carta de compromiso, Cumplimiento del Reglamento y Políticas de Servicio BASC	NO EXIGE	SI EXIGE	
Fotocopia a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación, de la persona natural o representante legal	NO EXIGE	SI EXIGE	
Fotocopia del RUC	NO EXIGE	SI EXIGE	
Certificados de afiliación a una Cámara de la Producción y al Gremio Sectorial correspondiente	NO EXIGE	SI EXIGE	
Croquis de Ubicación de la empresa	NO EXIGE	SI EXIGE	
Hoja o folleto detallando los servicios que presta (brochure)	NO EXIGE	SI EXIGE	
Tres Referencias comerciales	NO EXIGE	SI EXIGE	
Fotocopia de la escritura de constitución de la compañía	NO EXIGE	SI EXIGE	
Certificado actualizado de existencia legal y cumplimiento de obligaciones, expedido por la Superintendencia de Compañías del Ecuador	NO EXIGE	SI EXIGE	
Nómina de accionistas presentada en la Superintendencia de Compañías.	NO EXIGE	SI EXIGE	

Fuentes (Business Alliance for Secure Commerce, 2017) & (Organización Mundial del Comercio, 2017)

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

1.5.1.21. Análisis comparativo de las certificaciones BASC y OEA

La figura establecida como Operador Económico Autorizado, la cual es normada y regulada por entidades de control de distintos países que mantienen este programa, como representación de vigilancia en las transacciones de comercio exterior, el cual es común en las legislaciones y las reglamentaciones aduaneras; para estas organizaciones donde se establecen algunos beneficios, que van desde el ahorro de tiempo y de costos, lo que se convierte en una serie de ventajas producto de las inversiones que las organizaciones hacen para el mejoramiento de la seguridad en la cadena de suministro, logística y comercio (Hortal, 2008), la BASC, en cambio contribuye al logro de la certificación obtenida por una empresa, establecida como operador económico autorizado, dado que envuelve a toda la organización para desempeñar las reglas establecidas por el programa de seguridad de la Organización Mundial de Aduanas (Ibáñez & Castillo, 2011).

Dentro de ello se puede mencionar que las ventajas competitivas que se generan a partir del sistema de gestión BASC, se enmarcan en la reducción de costos de operación de los productos exportados, aumento de la satisfacción del cliente relacionado con el stock de productos y cumplimiento de especificaciones de los artículos. Considerando que la certificación BASC es el punto de partida, para posterior implementación de un programa que brinde amplias garantías, en cuanto a la cadena de suministros y logísticas a nivel internacional, como lo es OEA, es muy claro que BASC genera en su implementación una menor inversión en relación a OEA, es por ello que las empresas no la efectúan, como parte de sus programas de gestión, control y seguridad, una de sus diferencias es que el programa OEA tiene un periodo de vigencia de tres años renovables a partir de su expiración, en cambio la certificación BASC tiene un periodo corto de duración que es de un año, los procesos inmersos en su control son más frágiles en materia de seguridad, en cambio, el programa OEA presenta números requisitos y garantías, que al ser un programa internacional, de difícil acceso genera ciertas resistencias para las organizaciones que desean implementarlas, su relación es evidente en cuanto al marco normativo de la seguridad en la cadena logística y de suministros, lo no compatible es que al ser un programa internacional OEA

no corre con las mismas ventajas BASC a la hora de ingresar a ciertos mercados del mundo, por la restricciones que se presentan en materia de control y seguridad, tiene mayor peso y ventajas competitivas OEA ante el BASC.

1.5.2. Marco Legal

Para la correcta aplicación de la normativa vigente que regula las operaciones de comercio exterior en el país se encuentra el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones COPCI, que rige las leyes en materia aduanera aplicables en el Ecuador, ejecutadas a través del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, tiene como objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir (COPCI, 2014).

En el Art. 3 del código en mención se encuentra la potestad de controlar el proceso productivo en las etapas de distribución, producción intercambio y comercio, la normativa busca generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado estableciendo condiciones para incrementar productividad y fomentar la transformación de la matriz productiva (COPCI, 2014)

Dentro del capítulo II del COPCI se encuentra lo referente al Operador Económico Autorizado que es objeto de la presente investigación.

Entendiéndose por Operador Económico Autorizado a toda persona natural o jurídica que interviene en el movimiento de mercancías fuera del territorio nacional, y que esté dispuesto a cumplir todas las normas y regulaciones en materia de seguridad de la cadena logística establecidas por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

Dentro de esta normativa y Código se establecen las condiciones que el exportador, y los demás eslabones de la cadena logística deberán cumplir para

ser acreditados como operadores que garantizan seguridad en cada uno de sus procesos y acogerse a todas las facilidades y trámites aduaneros.

Adicional se describen los requisitos previstos en el reglamento del código, si el operador de comercio exterior o empresa postulante ha sido sancionado por delito aduanero, tráfico ilícito de droga, entre otros no podrán ser operadores Económicos Autorizados, en caso de incumplimiento los operadores calificados perderán dicha condición (COPCI, 2014)

1.5.3. Marco Conceptual

1.5.3.1. Operador económico autorizado (OEA)

El Operador Económico Autorizado establecido como la persona natural o jurídica implicada en el movimiento internacional de mercancías, cualquiera sea la función que haya asumido, que cumpla con las normas y procedimientos equivalentes de seguridad de la cadena logística determinadas para acceder a facilidades en los trámites aduaneros. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2014, p. 3)

1.5.3.2. Comercio exterior

Para Ballasteros R. (2001) “Es aquella actividad económica basada en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo, regulado por normas internacionales o acuerdos bilaterales” (p.11).

1.5.3.3. Cadena Logística

Según describe Soret los Santos (2006) “representa parte del proceso de la gestión de la cadena del suministro encargada de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el almacenaje y flujo directo e inverso de los bienes y servicios entre el punto de origen y punto de consumo” (p.65).

1.5.3.4. Marco Normativo SAFE

(Naciones Unidas, 2008) Marco Relativo a la seguridad de la cadena mundial de suministros 154 administraciones miembros de la OMA al año 2008 expresan su

intención de aplicarlo” (p, 118). Es la referencia en la aplicación seguridad, para la logística y transporte de bienes.

1.5.3.5. Estándares de Seguridad

Conjunto de programas, normativas, regulaciones que apuntan a mejorar la seguridad en toda la cadena logística conservando la competitividad y mejorando el comercio según lo indica (Sgut, 2006, p. 10).

1.5.3.6. Organización Mundial de Aduanas (OMA)

La Organización Mundial de Aduanas (OMA), instituida en 1952 como Consejo de Cooperación Aduanera (CCC por sus siglas en inglés), es una entidad intergubernamental independiente cuya misión es perfeccionar la eficiencia y eficacia de las Administraciones de Aduanas, su objetivo es originar un entorno aduanero honesto, transparente y previsible, la OMA contribuye directamente al bienestar económico y social de sus Miembros.

(Organizacion Mundial de Aduanas Region de las Americas y el Caribe, 2012).

1.5.3.7. Organización Mundial del Comercio

La Organización Mundial del Comercio (OMC) reconocida como la única organización internacional que se preocupa de las normas que rigen en el comercio entre los países involucrados en descrita actividad comercial. Los pilares sobre los que reposa son los acuerdos de la OMC, que han sido negociados y firmados por la mayoría de los países que participes en el comercio mundial y certificados por sus pertinentes parlamentos. El objetivo es avalar que los intercambios comerciales se ejecuten de la forma más fluida, previsible y libre posible. Según lo indica (Organizacion Mundial del Comercio, 2017).

1.5.3.8. Competitividad

Al considerar la competitividad como un nuevo modelo de desarrollo de gestión en el entorno empresarial, existen diferenciales que se deben tener en cuenta a la hora de medir la ventaja, por ejemplo, la calidad, diversificación, factores de competencia imperfecta (monopolios, carteles, etc.), entre otros. La combinación

de estos determinantes será tan fundamental que pueden afectar las relaciones al momento de comercializar, y promover la expansión de los mercados, se resalta además el abordaje de los términos de ventajas que se desglosan en dos como lo son la comparativa y la absoluta, que son la referencia de la competitividad (Lombana & Gutierrez, 2008).

1.5.3.9. Calidad

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades (ISO, 2015).

1.5.3.10. Garantía

Las garantías son muy importantes para los clientes. Permiten tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que la cosa vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso (Valderrey Saenz, 2013).

1.5.3.11. Satisfacción (del cliente)

Philip Kotler plantea que el término se refiere a las sensaciones de placer o de decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas (Kotler, 2002). Cuando el cliente queda satisfecho se generan beneficios adicionales como la fidelización a la marca y la preferencia lo cual al mismo tiempo genera el posicionamiento.

1.5.3.12. Proceso.

Según la norma ISO 9000:2000 un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, en el cual el modelo EFQM menciona que el Proceso es una “secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones” (Fernandez Garcia, 2006, p.90).

CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación

Para la realización de la investigación, la cual tiene como objetivo principal el contribuir a la mejora por medio de un programa de OEA, que permita garantizar la seguridad y facilitación de la cadena logística a nivel mundial para promover la seguridad y previsibilidad, partiendo de un diseño metodológico de tipo cuasi experimental, donde se observa los fenómenos o acontecimientos tales como suceden, se busca probar la existencia de una relación causal entre dos o más variables, en este caso sería la implementación de un programa de Operador Económico Autorizado en la compañía JASAFRUT S.A, como variable independiente, y el fortalecimiento de la cadena logística de la compañía JASAFRUT, como variable dependiente, la referencia para la aplicación de este diseño metodológico permite estimar los impactos de la aplicación de la certificación BASC, como control histórico, esto ante el programa OEA, permite generar una evaluación, promoviendo un marco de referencia para la posterior valoración, y así poder determinar la viabilidad de la aplicación del programa OEA. Lo que se busca con el diseño metodológico cuasi experimental es analizar el antes y el después de la aplicación del programa OEA en la compañía JASAFRUT S.A., esto mediante una correcta medición del impacto y resultados producidos en la seguridad, y transporte de la cadena logística que la compañía implementa como actividad comercial

Asimismo la investigación la cual mantiene un enfoque cualitativo empleando instrumentos de recolección de datos para la obtención de información secundaria. Se considera cualitativo ya que se aplicará la técnica de encuesta a los diferentes actores dentro de la cadena logística como son los proveedores de fruta y las empresas que proveen el servicio de transporte de contenedores siendo ellos fundamentales dentro del proceso de certificación, así mismo se aplicará una guía de entrevista al gerente de la compañía JASAFRUT S.A., donde se obtendrá amplia información a través de su experiencia lo que permitirá tener una idea clara de los procesos y las metas que en la actualidad maneja la compañía.

2.1.1. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es analítico correlacional, donde parten del análisis de las relaciones entre la implementación de un programa de Operador Económico Autorizado en la compañía JASAFRUT S.A, la cual busca el fortalecimiento de la cadena logística de la empresa, unidades de análisis nacientes del tedioso proceso en la cual se ve la compañía a la hora de ingresar a un puerto, y los numerosos controles que retrasan el proceso de transporte de la mercadería, y que han debilitado las relaciones ante los clientes esto debido a la frágil cadena logística que posee la compañía, generando un decrecimiento en el nivel competitivo en el mercado, es por ello que el marco investigativo pasa posteriormente a un proceso descriptivo analítico, donde el estudio se desarrolló en tres fases: 1) Se estudió el nuevo rol que emplean las administraciones aduaneras en el comercio internacional, así como los principales aspectos inmersos del Marco SAFE y el programa del OEA; 2) Se efectuó un análisis de los programas BASC, y OEA que se implementan a empresas exportadoras a través de los siguientes aspectos: proceso de implementación, beneficios, y requisitos; 3) Se describió y analizó la experiencia de la compañía JASAFRUT S.A. con el programa BASC y la posible implementación de OEA, a partir de datos obtenidos de encuestas y entrevistas a actores principales y acorde a tres dimensiones generales de evaluación: Modernización de la compañía, Proceso realizado para implementar el programa del OEA y competitividad a partir de la implementación del programa del OEA.

Los cargos que serán abordados para la obtención de la información son gerente, ya que es el responsable de las decisiones en la organización, y mantiene un claro panorama, del funcionamiento de la cadena de operaciones logística y transporte de la empresa al tener referencias de la utilidad de la implementación del programa de OEA, permite realizar un balance con la certificación que manejan en la actualidad y analizara las ventajas que podría obtenerse mediante la ejecución del OEA, transportistas y proveedores, son el sector operativa y vulnerable de la compañía, al conocer sus experiencias, inconformidades permitirá avizorar un panorama en el cual se determine los puntos críticos de la cadena logística los cuales podrían ser intervenidos y

formular mejoras, para el correcto desempeño de tareas, y así poder cumplir con el nivel competitivo que la empresa requiere.

Los resultados que se prevén obtener, se enmarcan en el aseguramiento de la cadena logística, simplificación de procesos aduaneros, cumplimiento en el tiempo de entrega de las mercaderías que se transportan, credibilidad ante los clientes, incremento del nivel competitivo en el mercado.

2.1.2. Alcance descriptivo

El objeto de estudio radica en analizar la situación actual del programa Operador Económico Autorizado en el Comercio Internacional y proponer mejoras para fortalecer la cadena logística de la compañía JASAFRUT S.A., ello contribuirá a los procesos estratégicos, ya que se cubrirá las necesidades y expectativas de los clientes, permitirá guiar a la organización, para incrementar la calidad en los servicios prestados a los clientes, orientados a las actividades estratégicas de la compañía, y desarrollo competitivo. Así mismo aportará al proceso operativo, ya que mantiene un contacto directo con el usuario o cliente, impulsando actividades con mayor valor añadido generando un impacto sobre la satisfacción de los clientes.

La investigación busca determinar de qué modo incide la falta de un programa operador económico de aduana en la seguridad de la cadena logística de la Compañía JASAFRUT S.A., de ello parte la metodología a emplear que es cuantitativa cualitativa de recolección de datos, permitiendo obtener y proporcionar principalmente al gerente de la empresa, información importante y pertinente, sobre el tipo de inconvenientes existentes en la cadena logística y transporte de la compañía JASAFRUT S.A., esto orientado a mejorar sus servicios y productos, mantener relaciones más sólidas y duraderas con sus clientes, y mejorar el proceso de toma de decisiones. Ello se enmarca a la propuesta de desarrollo organizacional que se pretende alcanzar, gestionando y garantizando la calidad como carta de presentación ante futuros clientes, al realizar la toma de información de los proveedores y transportistas, se permitirá obtener de información de los procesos que se llevan a cabo en la actividad, así mismo se observará y analizará el impacto causado por los malos procesos en

logística, transporte en el comercio, lo cual influye directamente en la competitividad y productividad, en su comercialización e integración a distintos mercados internacionales, lo que se pretende eliminar es la vulnerabilidad en la cadena de suministros, garantizando las operaciones logísticas.

2.1.3. Alcance correlacional

Como se lo había planteado con anterioridad, el objeto de estudio de la presente investigación, radica en analizar la situación actual del programa Operador Económico Autorizado en el Comercio Internacional, esto mediante el planteamiento de propuestas de mejoras que inciten el fortalecimiento de la cadena logística de la compañía JASAFRUT S.A., con lo descrito se busca identificar la relación o grado de asociación que existe entre las variables nacientes de la implementación de un Programa de Operador Económico Autorizado en JASAFRUT S.A y el fortalecimiento de la cadena logística de la Compañía, descritas variables se relacionan directamente ya que al implementar un programa de OEA, se proyecta contrarrestar procesos erróneos que generan fallas administrativas con secuelas económicas y financieras graves, así mismo se pretende reducir la incertidumbre respecto de los tiempos de arribo de los productos exportados, así como se promoverá equilibrar y aumentar la productividad y rentabilidad; la reciprocidad entre las variables es directa, considerando como punto de partida el posible fortalecimiento de la cadena logística, la cual permitirá ganar mayor precisión, asegurando que la importación valla a estar a disposición, en la planta o comercio en la fecha en que es necesario contar con los productos o materias primas, así mismo contribuirá a un control efectivo de la trazabilidad, comunicación adecuada entre proveedor de servicios y mercancías, por lo cual se considera que la correlación es positiva, esto considerando los múltiples benéficos que se otorgan median el planteamiento de la propuesta

El alcance de la acreditación por medio de un programa concederá a su vez al Operador Económico Autorizado el derecho legal de que se les reconozca su calidad a nivel internacional; sin soslayar su principal deber, el cual es, cumplir con el Código COPCI, su ordenanza y las disposiciones inmersas dentro del

mismo, que hubiere de dictar el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA, al contar con el mismo se pretende generar mayor competitividad en los mercados internacionales.

2.1.4. Enfoque de la investigación

La investigación se da en un enfoque inicial cualitativo, ya que la investigación permite comprender el complejo procedimiento operativo que se ha suscitado en la cadena de logística y transporte de los distintos productos que comercializa la compañía JASAFRUT S.A., entre ellos se manifiesta que el proceso de indagación es inductivo donde en primera instancia se interactúa con los participantes, como lo son el gerente de la empresa, proveedores de la fruta y transportistas de la misma, y mediante los datos, se buscan respuestas a preguntas que se centran en la experiencia social como lo es el proceso comercial de la empresa, cómo se crea y cómo da significado y valor a la correcta participación de los distintos actores en el proceso comercial, entonces se puntualiza que cualitativo porque se ha revisado las características de los procesos relacionados a la cadena logística. Y como segunda instancia la investigación toma un enfoque cuantitativo porque en base al análisis estadístico de las ventas se obtiene una percepción de lo bueno o malo que ha avanzado la empresa, así como también por medio de la recolección y toma de datos se permite analizar y comprobar información concreta sobre el desempeño de la empresa en el mercado con la utilización de la certificación BASC, así mismo mediante modelos estadísticos tomados mediante fuentes primarias, se podrá determinar la aceptación de la implementación de un programa de OEA, como herramientas de gestión que nos ayude a incrementar el desempeño en la cadena logística de operaciones y a tomar decisiones más efectivas, en pos de obtener mayor participación en el mercado y llegar a ser más competitivos.

2.2. Métodos de investigación

- **Método Histórico**, se lo realiza para investigar la realidad de la compañía JASAFRUT S.A., los procedimientos administrativos, así como los de seguridad, logística y transporte de las exportaciones,

determinar la experiencia que han mantenido con la certificación BASC, en el transcurso de los años.

- **Método Empírico**, implementado para conocer características y relaciones esenciales del programa OEA con la competitividad.
- **Inductivo - deductivo**, el correcto análisis de casos particulares facilitará identificar la realidad de la empresa la cual atraviesa en el mercado, determinar cuál será el aporte de la implementación del programa OEA.
- **Análisis y síntesis**, con descrito método se ha analizado la realidad de la empresa JASAFRUT S.A., como ha sido en el tiempo con la certificación BASC, y la perspectiva referente al programa OEA, así mismo, se procedió al análisis comparativo de lo que le resta, por cumplir por parte de la compañía para alcanzar y obtener una certificación de Operador Económico Autorizado, se consideran para su análisis los procesos críticos donde la empresa es vulnerable ante sus competidores, el cual es el de logística, y transporte, y una vez subsanados poder incrementar el nivel de productividad de la empresa en el mercado internacional.
- **Técnicas de análisis de datos**, las técnicas implementadas para el presente proyecto investigativo son estadístico descriptivo, partiendo de datos tomados mediante una guía de encuesta estructurada, así mismo se utiliza la técnica de correlación, donde se compara la relación, así como las ventajas y desventajas entre la certificación BASC y el programa de OEA.

2.2.1. Caracterización del objeto de estudio

El objeto de estudio es la compañía JASAFRUT.S.A., empresa ecuatoriana con cinco años de experiencia en el mercado de exportación, la cual cuenta como misión propender el desarrollo integral del sector bananero exportador, y con una visión lograr el crecimiento sostenido del sector en un marco ecológico adecuado, en donde predomine la satisfacción de los diversos sectores de la sociedad, cuenta con un reconocimiento otorgado por la Cámara de Exportadores del Ecuador, como la primera empresa exportadora de productos agrícolas, 100% orgánicos de la provincia de El Oro, así como un reconocimiento

otorgado por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, en el cual certifica, que cuenta con personal altamente capacitado para ejecutar labores de exportación, esto gracias al impulso de directivos en proponer programas de desarrollo organizacional, en las labores como empresa exportadora.

2.3. Unidad de análisis población y muestra

2.3.1. Población

La población de la presente investigación donde los principales actores son los trabajadores de la cadena logística, así como la cabeza de la compañía JASAFRUT S.A., quien al tener injerencia en la toma de decisiones, considerando las dificultades que presenta los procesos operativos, debe considerar fomentar nuevas estrategias, o programas que incrementen tanto la productividad como la rentabilidad de las operaciones comerciales ante el mercado al cual se direccionan, al implantar el programa OEA es una decisión netamente estratégica por consiguiente la entrevista a profundidad con el gerente sustentará el fundamento del trabajo contando con las observaciones a las áreas relacionadas.

La determinación de la población de la investigación la cual estará integrada por, los proveedores, transportistas y el gerente la compañía JASAFRUT.S.A., detallados a continuación en la presente tabla:

Tabla No. 005 Población de la investigación

<i>POBLACIÓN</i>	<i>CANTIDAD</i>
Gerente	1
Proveedores	15
Transportistas	3
Total	19

Fuente: JASAFRUT S.A.

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

2.4. Variables de la investigación operacionalización

- **Variable Independiente**

Implementación de un programa de Operador Económico Autorizado a la Compañía JASAFRUT S.A.

- **Variables Dependientes**

Fortalecimiento de la cadena logística de la Compañía JASAFRUT S.A.

2.4.1. Operacionalización de las variables

Tabla No. 006 Operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida
Evaluar los resultados de la implementación del programa Operador Económico Autorizado en el Comercio Internacional	Implementación de un programa de Operador Económico Autorizado a la Compañía JASAFRUT S.A.	Análisis de la implementación de un programa de OEA, en el comercio internacional	1.- Importancia del OEA para las empresas exportadoras 2.- Importancia del OEA para los operadores de comercio exterior	Mediante aplicación de instrumentos de recolección de datos
Diagnosticar la situación actual de los procesos logísticos de la Compañía JASAFRUT S.A.	Fortalecimiento de la cadena logística de la Compañía JASAFRUT S.A.	Valoración de indicadores de competitividad	1.- Participación en el mercado. 2.- Crecimiento productivo. 3.- Nivel de exportaciones 4.- Mejoras en la infraestructura corporativa de las empresas	Revisión documental / estados financieros
Proponer la implementación del programa OEA para el mejoramiento de los procesos y operaciones de la cadena logística de la empresa JASAFRUT S.A.	Fortalecimiento de la cadena logística de la Compañía JASAFRUT S.A.	Desarrollo organizacional y competitivo a partir de un programa OEA	1.- Reducción de costos inmersos en logística y transporte 2.-Procedimientos aduaneros simplificados 3.- Disminución en las penalidades o multas 4.- Colaboración y asistencia por parte de las autoridades aduaneras	Mayor participación en los mercados internacionales Incremento en el nivel de exportaciones

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

Como sujetos de información se utilizó entidades, públicas implicadas en la implementación de los OEA, así mismo las distintas empresas exportadoras que han efectuado el OEA como programa para el desarrollo de la cadena logística y seguridad, Así como el objeto de estudio principal del presente trabajo que es la compañía JASAFRUT S.A.

- **Fuente Primaria**, proveniente directamente de primera mano, de la compañía JASAFRUT S.A., además de personas naturales y jurídicas inmersas en la actividad exportadora de la empresa, de donde se obtiene información mediante la aplicación de instrumentos de investigación como encuestas, observación y entrevistas, así como la revisión documental, de las exportaciones de la empresa en mención.
- **Fuente secundaria**, el sustento investigativo del proyecto parte, de la revisión literaria, revistas científicas, enciclopedias y bibliografía suficiente, que permitan referenciar el aporte del OEA, al desarrollo competitivo y manejo de los distintos recursos involucrados en la actividad comercial internacional, de forma segura y eficiente.

2.5.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Los instrumentos utilizados para la recolección de la información son:

- **Guías de encuesta**, las cuales son de un esquema estructurado con preguntas cerradas, dirigido a dos grupos de interés, como lo son los proveedores y transportistas de la compañía JASAFRUT S.A., los mismos que se les aplica distintos formularios, para conocer y evaluar aspectos relevantes de la investigación, que permitan descartar o afirmar la correlación entre las variables analizadas en el presente trabajo de titulación (*ver anexo 01- 02*).
- **Guía de entrevista**, se utilizará una guía con preguntas estructuradas abiertas para la libre contestación del entrevistado el cual es el gerente de

la empresa JASAFRUT S.A., con el fin de conocer la experiencia mantenida con la certificación BASC, evaluar los resultados de la misma y conocer el porqué del interés de obtener un programa de OEA, y su viabilidad en el estilo de empresa que representa (*ver anexo 03*).

- **Guía de Observación**, guía considerada importante ya que se evalúa mediante ella las áreas de logística por medio de una observación de los procesos, documentados, de las áreas relacionadas a la cadena logística, en la empresa, ello complementado por medio de una observación de campo del proceso, tomando de notas y revisión de manuales de procesos, analizando los tipos de controles, y evidencias en el manejo de mercaderías (*ver anexo 04*).
- **Revisión documental**, entre otros instrumentos utilizados tenemos la revisión documental, con la finalidad de contrastar la validez y la fiabilidad de la información, por medio de la constatación de documentos, lo cual parte como guía para la investigación. Mediante la revisión documental, se halló información relevante, para analizar cómo la empresa JASAFRUT S.A. ha manejado la seguridad en las exportaciones mediante la certificación BASC.

2.6. Tratamiento de la información

El presente proyecto investigativo se lo realizó en dos partes: la primera sobre la base de un marco teórico, se investigara en libros, artículos científicos, y revistas indexadas, donde se detalle el nombre del o los autores que han abordado e investigado sobre el Programa de Operador Económico Autorizado y su correspondiente relevancia para el contexto logístico revisando importantes fuentes de investigación como scielo.org, redalyc.org, así como portales de Instituciones de Educación Superior que han abordado tópicos relacionados, basados en las normas APA para la bibliografía descriptiva. La segunda mediante una investigación de campo, realizada por la autora, acudiendo en los meses de agosto y septiembre del año en curso, a las instalaciones de la empresa JASAFRUT S.A. ubicada en el cantón El Guabo de la provincia de El Oro, la información tomada mediante distintos instrumentos se procesara a organizarla y a ser transcrita a manera de informe, la cual será sometida a un

análisis estadístico, con el fin de cuantificar y exponer los datos requeridos del gerente de JASAFRUT S.A., sus proveedores y transportistas y así poder dar contestación a la pregunta de investigación, y resolver los objetivos planteados, para posteriormente emitir acertadas conclusiones y recomendaciones, respecto a las ventajas y desventajas de la implementación de un programa de OEA, y su repercusión en el desarrollo competitivo de la empresa en el mercado.

Los datos recogidos serán analizados y explicados en función de las variables planteadas para determinar las razones por las cuales no se han cumplido con efectividad los procesos de seguridad en logística y transporte, en la empresa JASAFRUT S.A. Tratando de deducir a profundidad la naturaleza de la realidad en que se encuentra descrito proceso, recurriendo a la técnica de análisis de contenidos, aspectos cuantitativos para consecutivamente estructurar un análisis estadístico.

Los análisis de los contenidos serán útiles para obtener información, entendiéndose aquello como el procesamiento de la información que se realizara utilizando los utilitarios de Excel y herramienta SPSS para procesar los datos, y así poder adquirir conocimientos sobre el objeto de estudio, es decir a través de datos que podrán ser analizados y cuantificados para la descripción objetiva, sistemática y cualitativa de los procesos que se llevan a cabo dentro del departamento de seguridad logística y transporte, es decir se definirá el nivel de rendimiento de la certificación BASC, en la actualidad.

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la situación actual

En la actualidad Ecuador se suma al programa en el cual participan alrededor de 50 países a nivel mundial, ello parte de un plan de acción como OEA, el cual busca la optimización de recursos y la mejora de la gestión logística, modelo el cual fue implementado por pequeñas y medianas empresas en México (Cano, Orue, Martínez, Moreno, & López, 2015), el modelo busca una orientación y rigurosa evaluación para obtener bases de garantías en procesos de seguridad en la cadena logística de exportación, el mismo que es otorgado por un periodo no mayor a 3 años, donde ellos cumplen con estándares internacionales de seguridad y calidad así mismo se encuentran alineados a las recomendaciones de la Organización Mundial de Aduanas (OMA). (Ministerio de Comercio Exterior, 2015).

En la actualidad JASAFRUT S.A. enfrenta inconvenientes de orden organizacional, por motivo de los constantes incumplimientos en la entrega de los productos, ello ocurre por los excesivos tramites y revisiones que la autoridad competente exige para el proceso de exportación, los cuales no ahí como obviarlos, lo cual genera retrasos en el transporte y por ende en la entrega, y de gestión por motivo que las acciones o estrategias implementadas por la empresa no han generado incremento tanto en la organización, producción en la cadena logística de transporte, lo que ha generado gasto de recursos.

El interés colectivo de la investigación en cuanto a la implementación de un programa de OEA para la empresa JASAFRUT S.A, es el desarrollo sostenible, y que se incrementen las empresas exportadoras, enfocados en un modelo de seguridad en el comercio internacional como una herramienta de competitividad, el cual es un modelo de éxito implementado en Uruguay, que es factible su aplicación de acuerdo a la realidad ecuatoriana y que se incorporen progresivamente otros agentes de comercio exterior, importadores, transportistas, agencias de carga y demás eslabones involucrados en la cadena logística, ello con el fin de cerrar el círculo comercial con todos los actores inmersos en la actividad exportadora comercial, descrito esfuerzo parte de una

serie de iniciativas desarrolladas por el Gobierno Nacional en favor de los exportadores.

Es por ello que en la actualidad Ecuador avanza en la vía del desarrollo, enriqueciendo su oferta exportable y ampliando los destinos de exportación. Así se destaca la activa participación de organismos competentes públicos y privados, que regulan y facilitan los procesos de exportación siempre y cuando se cumplan con las políticas y exigencias establecidas por el organismo de control, es ahí donde JASAFRUT S.A. pretende llegar como empresa exportadora de productos agrícolas, y así poder alcanzar nuevos mercados para su oferta exportable y ser ejemplo para otras exportadoras que mantengan oportunidades más competitivas incrementando el flujo de dólares a la economía nacional.

La filosofía organizacional de la empresa JASAFRUT S.A., se alinea a:

Misión

Ser una empresa bananera exportadora que contribuye al desarrollo del país, cumpliendo y satisfaciendo los requerimientos del cliente, ofreciendo un producto de excelente calidad con seguridad y responsabilidad social, basado en políticas y certificaciones internacionales que aseguran una fruta saludable, basada en la mejora continua de procesos, capacitación constante de nuestros socios y precio justo para los proveedores.

Visión

Ser una empresa bananera líder en el mundo, brindar el desarrollo tecnológico de nuestros proveedores, posicionar nuestro producto en los mercados más competitivos y diferenciarnos generando una cultura de servicio, seguridad y calidad con responsabilidad social.

3.1.1. Ubicación geográfica de la compañía JASAFRUT S.A.

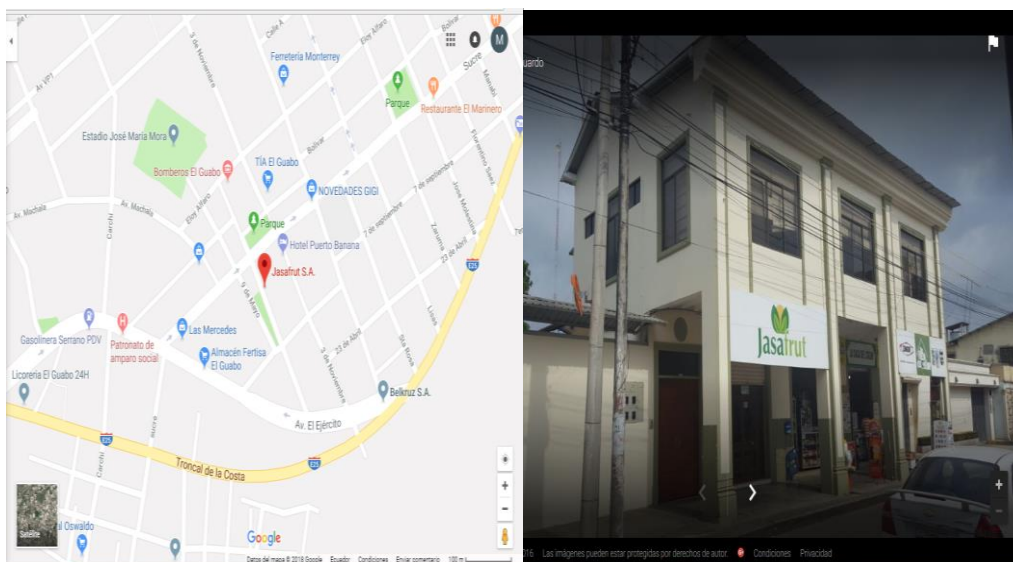


Ilustración No 006 Ubicación geográfica JASAFRUT S.A.

Fuente: Google maps JASAFRUT S.A.

3.1.2. Principales certificaciones que posee JASAFRUT S.A.

- **Estándar Nurture**, se lanza en 1992 para garantizar que Tesco principal cliente de JASAFRUT S.A. ofrezca frutas y verduras de calidad mundial a los clientes. Es un estándar de calidad exclusiva e independiente que le asegura al cliente, que provea frutas y verduras a Tesco, de óptima calidad se cultivan de manera responsable y ambiental, mantienen una base de datos de productores que se evalúa y monitorea de forma independiente para garantizar que se cumplan con los estándares exigentes. Es un esquema independiente de buena práctica agrícola, exclusiva de Tesco. Está dedicado a garantizar que todas las frutas y verduras crezcan según los estándares ambientales y responsables. Al adherirse JASAFRUT S.A. al estándar Nurture los productores y proveedores de la misma empresa, podrán
 - Asegurar que se pueda rastrear todos los productos hasta la fuente.
 - Cultiva y selecciona las frutas y verduras de más alta calidad disponibles.
 - Demuestra un compromiso para proteger la conservación de la vida silvestre y el paisaje.

- Fomenta prácticas agrícolas sostenibles, como el uso de la energía, los recursos naturales y el reciclaje.
- Promueve el uso racional de pesticidas artificiales, fertilizantes y abonos.
- Defienden el uso de métodos naturales, como la radiación solar de los suelos para erradicar las plagas.
- Asegura de que todo el personal sea tratado de manera responsable.

El funcionamiento se evalúa anualmente para garantizar que cumplen con los altos estándares establecidos por Tesco. No importa de qué parte del mundo aprovisionan las frutas y verduras. Nurture cubre todos los aspectos de la práctica agrícola, promoviendo las mejores prácticas agrícolas en la industria.

- **GLOBALGAP**, es una certificación que mantiene como empresa exportadora JASAFRUT S.A. la misma que es un conjunto de normas internacionalmente reconocidas sobre las buenas prácticas agrícolas, ganaderas y de acuicultura (GAP). Bajo la marca GlobalGAP, donde se agrupan un conjunto de protocolos de buenas prácticas gestionadas por Food Plus GmbH, una organización sin ánimo de lucro, que desarrolla estándares para la certificación de los procesos de obtención de productos del sector primario a escala mundial, incluida la acuicultura. GlobalGAP es un protocolo robusto y desafiante pero alcanzable, que agricultores de todo el mundo pueden utilizar para demostrar el cumplimiento de sus Buenas Prácticas Agrícolas.

GlobalGAP usada a nivel mundial como manual práctico de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), y que JASAFRUT S.A. mantiene dentro de su metodología de trabajo, y que mantiene como base una asociación igualitaria de productores agrícolas y minoristas que deseen establecer normas eficaces de certificación y procedimientos. Considerada a GLObalGAP como aquel procedimiento aplicable a toda organización perteneciente a cualquier eslabón de la cadena alimentaria, independientemente de su tamaño y ubicación geográfica; donde el conjunto de normas de GlobalGAP le proporcionan a las organizaciones: mejora en la calidad del producto, proceso y servicio ofrecido a los

consumidores; incremento en el nivel de satisfacción del cliente; aumento de la ventaja competitiva; demostración pública de compromiso con la Calidad y la Seguridad Alimentaria; expansión de mercado, al aumentar su probabilidad de trabajar con organizaciones para las que GlobalGAP es una obligación o una expectativa.

- **SEDEX**, Sedex Information Exchange (Sedex) es una asociación de membresía sin fines de lucro. Se ha constituido en el Reino Unido como una empresa de responsabilidad limitada. Como asociación de membresía, Sedex opera para el beneficio mutuo de todos sus miembros, JASAFRUT S.A. se encuentra apegada, a esta organización con el fin de mejorar las buenas prácticas comerciales, y a su vez generar una relación que apertura futuros mercados, ello siempre enfocados a los intereses comerciales que se mantiene como empresa.
- **RAINFOREST ALLIANCE**, JASAFRUT S.A. cuenta con descrita certificación, y para obtenerla las fincas deben cumplir con los requisitos del Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance. El estándar abarca tres pilares de la sostenibilidad: social, económico y ambiental. Las fincas Rainforest Alliance Certified son auditadas regularmente para verificar que los agricultores cumplan con los requisitos integrales del estándar, los cuales requieren una mejora continua en el camino hacia la agricultura sostenible. El estándar se basa en importantes principios de la agricultura sostenible, como lo son: conservación de la biodiversidad; mejora en los medios de vida y el bienestar humano; conservación de fuentes naturales; planificación efectiva y sistemas de gestión de fincas (*ver anexo 5*)
- **Certificación BASC**, constituida con fecha 23-Octubre de 2016, la cual para su obtención se lo realizó en varios momentos o etapas que se debieron cumplir dentro de los cuales está la *Auditoría de Pre-certificación*, donde la auditoría para su obtención se la realizó en un plazo no mayor a tres (3) meses después de la afiliación de la empresa a BASC Capítulo Guayaquil, en esta auditoría se verificó la conformidad del SGCS del solicitante, en este caso JASAFRUT S.A. con la Norma y Estándares BASC. Esta actividad ejecutada para examinar el estado inicial del SGCS, donde previamente la empresa realizó el curso de “Formación de

Audidores Internos” y “Guías para la Elaboración del Manual”; como segundo momento está la *Auditoría de Certificación* realizada por la empresa JASAFRUT S.A. posterior a la auditoría de Pre-Certificación, la misma obtenida dentro del plazo establecido que no fue mayor a 1 año desde el ingreso de JASAFRUT S.A. a BASC. Donde se verifica la implementación, cumplimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad; *Auditoría de Re-certificación*, la empresa JASAFRUT S.A. la realiza cada año a partir de la fecha de certificación, donde verifica la conformidad del SGCS de una empresa certificada con la Norma y Estándares BASC. (ver anexo 6)

3.1.3. Principales productos que posee JASAFRUT S.A.



Ilustración No 007. EQUAPAK 22XU 41.5 – 43 libras
Fuente: JASAFRUT S.A.



Ilustración No. 008 JUMBO
Fuente: JASAFRUT S.A.

Descripción:

- Número de clústeres por caja 15 – 18.
- Número de dedos en racimos 4 - 8. (dos grupos de tres dedos aceptados por caja).

- Cuatro, tres líneas y presentación jumbo.
- La estiba refrigerada debajo de la plataforma es de 48 cajas por pallets.
- Los contenedores llenarse con 1080 cajas (20 paletas de 54 cajas cada una) o 1200 cajas a granel.
- Embalado en bolsas de plástico de polietileno de alta densidad de banavac (vacío).



Ilustración No. 009 EQUAPAK 208 31 libras

Fuente: JASAFRUT S.A.

Descripción:

- Número de manos por caja 4 - 6 piezas (208).
- Número de dedos en las manos 14 - 18 piezas. (208).
- Las almohadillas están incluidas para proteger coronas y dedos según lo necesite el cliente.
- La estiba en el contenedor es con 1556 cajas.
- Embalado en bolsas de plástico de polietileno de baja densidad de banavac (vacío).



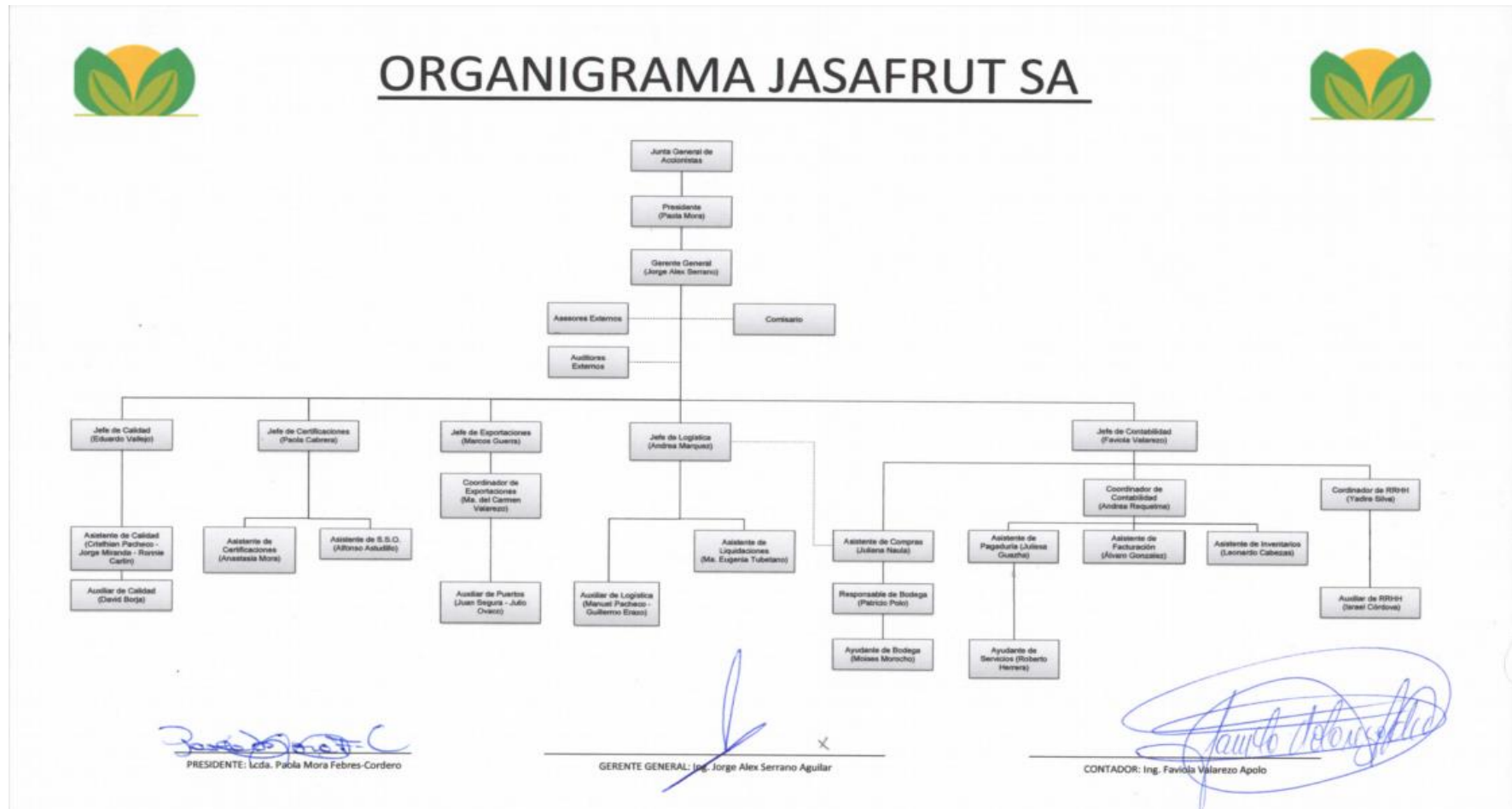
Ilustración No. 010 EQUAPAK 208 CLUSTERS 31 libras

Fuente: JASAFRUT S.A.

Descripción:

- Número de clústeres por caja 18 -21 piezas.
- Número de dedos por racimos 3 a 5.
- Las almohadillas están incluidas para la protección de la fruta.
- La estiba en el contenedor es con 1556 cajas.
- Embalado en bolsas de plástico de polietileno de baja densidad de banavac (vacío).

3.1.4. Organigrama de la compañía JASAFRUT S.A.



**Ilustración No. 011 Organigrama de JASAFRUT S.A.
Fuente: JASAFRUT S.A.**

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

Partiendo como punto comparativo, el OEA ha experimentado un fuerte crecimiento y ha sido recibido muy positivamente por la comunidad internacional, más de 50 países cuentan con el Programa OEA, destacando a los Estados Miembros de la Unión Europea, Canadá, China, Corea, EE. UU. Japón y Singapur entre otros. Esta proliferación de programas representa una validación sólida del concepto y una magnífica oportunidad para negociar y firmar acuerdos de reconocimiento que servirán para extender los beneficios que reciben las empresas y hacer el programa aún más atractivo para el sector privado, descrita comparación radica de los antecedentes sobre cómo se llevaban la exportaciones en el siglo XX, un trabajo por demás titánico, donde la tecnología era introducida como mecanismo de apoyo, que al terminar el siglo nunca se pudo fortalecer, es a inicio del presente siglo donde se ven los frutos de cómo la tecnología viene siendo un aporte un soporte o apoyo para las actividades de exportación, ello complementados con modernos procesos de gestión y control de seguridad.

Tras la evolución de los mercados y la globalización existente, se puede afirmar que el programa OEA representa una de las prioridades de las Aduanas de América Latina y el Caribe, donde se pone en manifiesto el compromiso que todos los Directores Generales de Aduanas de las Américas adquirieron en continuar contribuyendo con su apoyo técnico y financiero al alcance de las metas y objetivos fijados que promuevan empresas organizaciones y compañías, en la lucha contra el contrabando, el tráfico, y demás delitos inmersos en la actividad exportadora comercial.

Puede describirse como una tendencia el involucramiento de organismo bilaterales de desarrollo en el mundo como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que desde el 2008 ha venido trabajando en la modernización de las fronteras y colaborando estrechamente con las diversas administraciones de Aduanas, en el desarrollo de programas OEA ya que lo considera como un elemento clave en pos del surgimiento de un comercio seguro con una variedad de beneficios tanto para el sector público como el privado (García, 2014).

La acogida mantenida por el programa OEA entre las empresas, así como el compromiso de las administraciones de aduanas y el impacto positivo del programa en la competitividad e integración regional, refuerzan el compromiso del BID para seguir apoyando el fortalecimiento del programa OEA, así como otras iniciativas de gestión coordinada de fronteras, como las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior y el Sistema de Tránsito Internacional de Mercancías (TIM) en la región de Latinoamérica y El Caribe. Todo ello, con el fin de facilitar y asegurar el comercio que resulte a su vez en una reducción de tiempos y costes para los operadores de comercio exterior.

Como perspectiva se manifiesta que el programa OEA mejora la relación entre aduanas y el sector privado, en un 72% de empresas participantes pues el obtener la certificación OEA les servirá para mejorar la relación y el entendimiento mutuo con la Aduana. Además sirve de apoyo aportando una perspectiva global de la economía internacional.

Así mismo se considera, que el operador económico autorizado es una herramienta que facilitará los procesos de cambio que compañías e instituciones hayan empezado a generar, con el conocimiento de que es necesario adaptarse a las exigencias del contexto globalizado, partiendo no como una alternativa, estableciéndola más bien como una obligación; sin pena de quedar olvidado en ese camino al desarrollo y a la prosperidad. Si bien la implementación no es una tarea fácil, se incita a avanzar de manera decidida desde ahora en este reto que tarde o temprano se reflejarán los resultados esperados.

3.3. Presentación de resultados y discusión

3.3.1. Presentación y análisis de resultados de las encuestas aplicadas a transportistas de la fruta, de la compañía JASAFRUT S.A.

1.- ¿Conoce Ud. o ha escuchado que es Operador Económico Autorizado OEA?

Tabla No. 007 Conoce o ha escuchado sobre OEA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

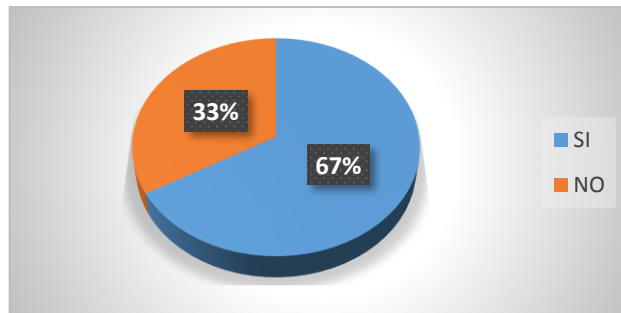


Ilustración No. 012 Conoce o ha escucha sobre OEA

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Al consultarle a los transportistas de la fruta de la compañía JASAFRUT S.A. sobre si conoce o ha escuchado que es Operador Económico Autorizado OEA, a lo que ellos mencionan que si con un 67% que han escuchado, y un 33% que no, considerando que los encuestados mantienen un leve conocimiento sobre lo que es el programa de OEA, esto determina la importancia e incidencia del OEA para los transportistas, ya que el ahorro de recursos, así como el tiempo en la trazabilidad significa incremento en el rendimiento operativo que mantendrán como empresa

2.- No todas las personas han tenido la oportunidad de conocer la utilidad de obtener la certificación de Operador Económico Autorizado, pero algunos reunieron información sobre ese tema. ¿Sabe usted cuáles son los beneficios que tiene una empresa que obtenga la certificación de Operador Económico Autorizado OEA?

Tabla No. 008 Conoce los beneficios del OEA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

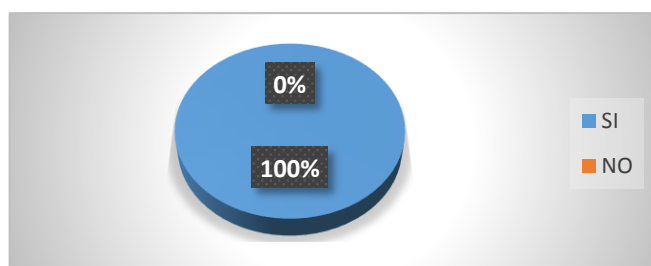


Ilustración No. 013 Conoce los beneficios del OEA

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les formuló la consulta, a los señores transportistas, sobre si saben cuáles son los beneficios que tiene una empresa que obtenga la certificación de Operador Económico Autorizado OEA, a lo que ellos contestaron con un rotundo 100% que si considerando que los encuestados mantienen un conocimiento sobre los beneficios que presta obtener una certificación de OEA, descritos conocimientos apegados a la simplificación de operaciones el ahorro de recursos e incremento de la productividad.

3.- ¿Considera importante que la empresa a la cual Ud. le entrega la fruta, como lo es JASAFRUT S.A. cuente con la calificación de Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 009 Considera importante el programa OEA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

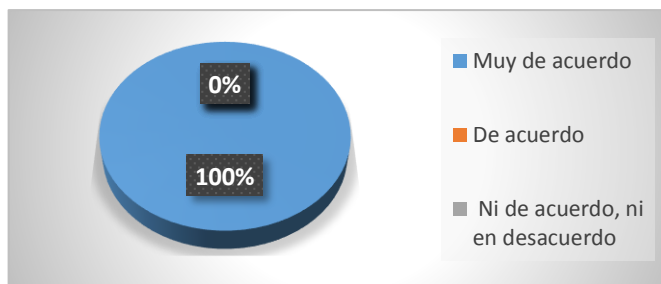


Ilustración No. 014 Considera importante el programa OEA
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó a los transportistas sobre que si consideran importante que la empresa JASAFRUT S.A. cuente con la calificación de Operador Económico Autorizado, a lo que manifiestan con un 100%, que se encuentran totalmente de acuerdo esto permitiendo generar un respaldo integral de los transportistas, para la ejecución de una futura propuesta de implementación de un programa de OEA

4.- ¿Cómo le beneficiaría a su empresa que la fruta que transporta sea recibida por un socio comercial con certificación de Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 010 Cómo beneficiaría a su empresa que la fruta sea recibida por una empresa con OEA

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mejoraría mis ingresos	1	33%
Seguridad en los negocios	2	67%
No me beneficiaría	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

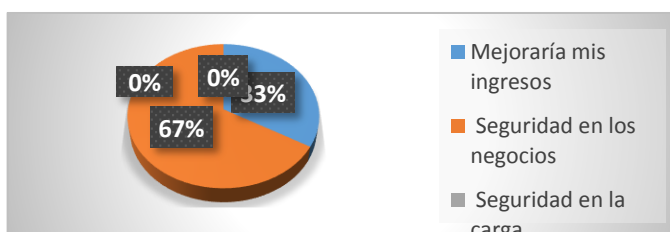


Ilustración No. 015 Cómo beneficiaría a su empresa que la fruta sea recibida por una empresa con OEA
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó de cómo les beneficiaría a ellos como empresa transportista de fruta, que sea recibida su carga por un socio comercial con certificación de Operador Económico Autorizado, a lo que ellos manifestaron con un 67% manifiestan tendrán mayor seguridad en los negocios, el 33% manifestaron que mejorarían sus ingresos; partiendo el análisis del notable conocimiento que mantienen los transportistas, en relación a beneficios económicos, productivos y competitivos.

5.- ¿Cree Ud. que su empresa cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

Tabla No. 011 Cuenta con procesos su empresa relacionados a la seguridad de la cadena logística

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

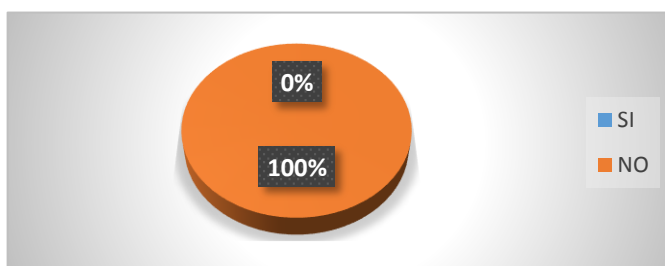


Ilustración No. 016 Cuenta con procesos su empresa relacionados a la seguridad de la cadena logística

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se promovió la consulta si creen que su empresa transportista cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística, a lo que ellos contestaron con un rotundo no con un 100%, determinado que existen falencias en la seguridad de la cadena logística, por ello que la propuesta que se pretende plasmar por medio del OEA, generaría aceptación entre el gremio de transportistas.

6.- ¿Cree Ud. que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

Tabla No. 012 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en la cadena logística

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

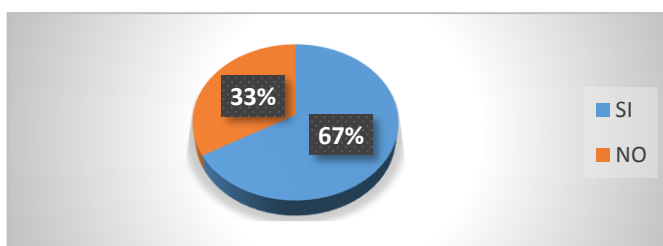


Ilustración No. 017 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en la cadena logística

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

Análisis: Se les consultó sí que creen que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística, donde ellos manifiestan que si con un 67%, y no un 33% donde se puede identificar que existe variedad de criterios, donde no se tiene con certeza información relacionada sobre seguridad de la cadena logística, la misma que debe ser difundida por la compañía JASAFRUT S.A.

7.- ¿En los últimos dos años le realizaron una evaluación de seguridad en la cadena logística?

Tabla No. 013 Se ha evaluado en la cadena logística

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

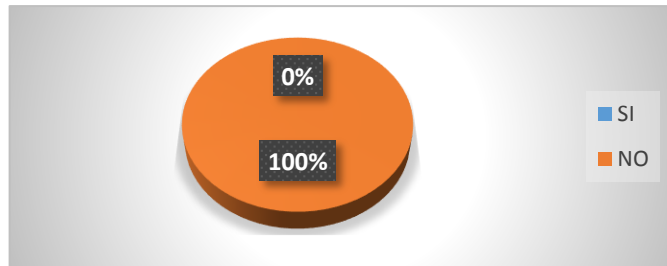


Ilustración No. 018 Se ha evaluado en la cadena logística
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó a los encuestados si en los últimos dos años le realizaron una evaluación de seguridad en la cadena logística, donde ellos manifiestan con un 100% que no, determinando la falencia los procesos de evaluación y control en cuanto a la seguridad de la cadena logística.

8.- ¿Seleccione los aspectos de los cuales ha sido evaluado como mecanismo de seguridad en la cadena logística?

Tabla No. 014 Qué aspectos han sido evaluados en la cadena logística

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Inspección de pre embarque y desembarque de mercadería	1	33%
Transporte interno	2	67%
Seguridad en la carga	0	0%
Cargue al medio de transporte		
No me beneficiaría	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

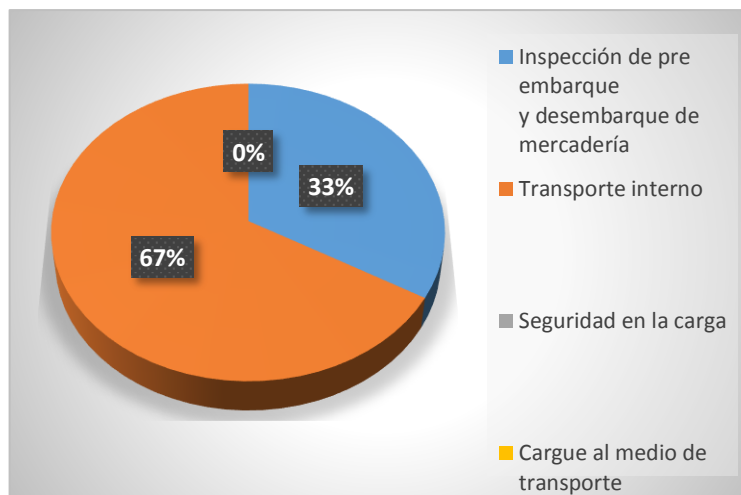


Ilustración No. 019 Cuales aspectos ha sido evaluado en la cadena logística

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

Análisis: Se les consultó a los encuestados que mencionen, cuales son los aspectos de los cuales ha sido evaluado como mecanismo de seguridad en la cadena logística, a lo que ellos contestaron con un 67%, transporte interno, así como, el 33% menciona que ha sido la inspección de pre embarque y desembarque de mercadería., determinando que deben existir evaluaciones en la seguridad de la carga así como en el cargue al medio de transporte.

9.- ¿Usted como socio comercial está dispuesto a implementar o mejorar procedimientos de seguridad para que JASAFRUT S.A. obtenga la calificación de Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 015 Ud. como Transportista está dispuesta a implementar un OEA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

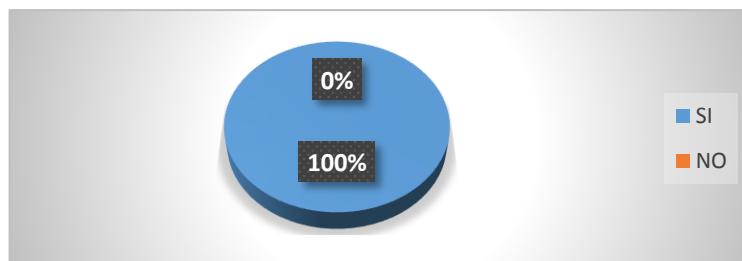


Ilustración No. 020 Ud. como Transportista esta dispuesta a implementar un OEA

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

Análisis: Se les consultó a los transportistas que ellos como socios comerciales están dispuestos a implementar o mejorar procedimientos de seguridad para que JASAFRUT S.A. obtenga la calificación de Operador Económico Autorizado, a lo cual ellos contestaron con un rotundo 100% que si determinado que existe el interés e involucramiento para, generar un desarrollo integral compartido.

10.- ¿Conoce sobre las medidas de seguridad que se aplican en el transporte de la carga por contenedor, que implementa la compañía JASAFRUT S.A.?

Tabla No. 016 Existe conocimiento por parte del transportista, sobre las medidas de seguridad en los contenedores

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	2	63%
TOTAL	3	100%

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

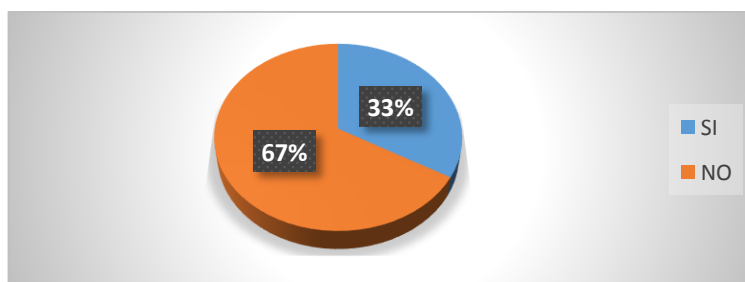


Ilustración No. 021 Existe conocimiento por parte del transportista, sobre las medidas de seguridad en los contenedores

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Los encuestados manifiestan según consulta realizada que no conocen con un 67% sobre las medidas de seguridad que se aplican en el transporte de la carga por contenedor, que implementa la compañía JASAFRUT S.A, y que si lo conocen con un 33%, con lo que se determina que debe existir mayor información y socialización con los diversos actores involucrados en la cadena logística.

11.- ¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado y verificable que permita mantener y verificar la integridad física de los contenedores refrigerados, considerando los siguientes puntos: 1) Exterior inferior 2) Puertas interiores y exteriores 3) Lado derecho 4) Lado izquierdo 5) Parte delantera 6) Techo interior y exterior 7) Piso 8) Unidad del refrigerador 9) Extractor?

Tabla No. 017 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los contenedores

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

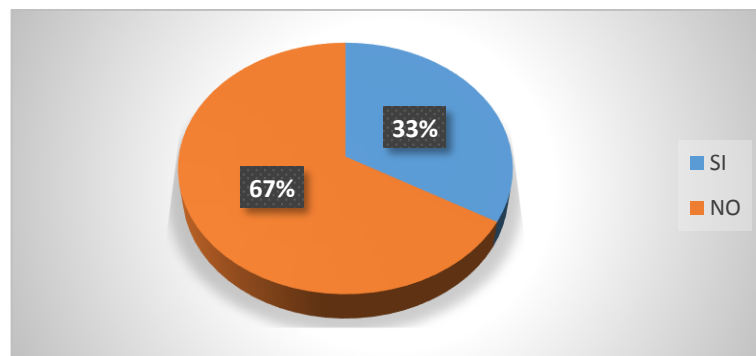


Ilustración No. 022 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los contenedores
**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

Análisis: Se promovió la consulta a los transportistas, si cuenta la empresa con un procedimiento documentado y verificable que permita mantener y verificar la

integridad física de los contenedores refrigerados, ¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado y verificable que permita mantener y verificar la integridad física de los contenedores refrigerados, considerando los siguientes puntos: 1)Exterior inferior 2)Puertas interiores y exteriores 3)Lado derecho 4)Lado izquierdo 5)Parte delantera 6)Techo interior y exterior 7)Piso 8)Unidad del refrigerador 9) Extractor, a lo cual ellos contestaron con un 67% que no y un 33% que sí, con lo cual denota la falta de socialización o creación de documentos que permita verificar la integridad física de los contenedores.

12.- ¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado y verificable que permita mantener y verificar la integridad física de los vehículos - remolques, considerando al menos los siguientes puntos: 1)Posterior, parachoques, puertas 2)Motor 3)Neumáticos 4)Piso/cabina 5)Depósitos de gasolina 6)Cabina 7)Tanques de aire 8)Eje impulsor 9)Área de la quinta rueda 10)Exterior/debajo 11)Piso/adentro 12)Puertas afuera/adentro 13)Paredes laterales 14)Techo interior/exterior 15)Pared delantera 16)Unidad del refrigerador 17)Extractor?

Tabla No. 018 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los vehículos y remolques

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

**Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.**

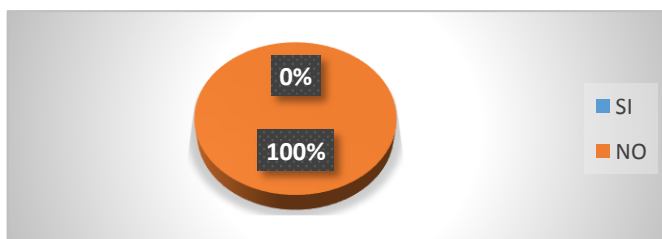


Ilustración No. 023 Cuenta con procedimientos documentados y verificables que permita mantener la integridad física de los vehículos y remolques

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se generó la consulta a los encuestados, sobre si cuenta la empresa con un procedimiento documentado y verificable que permita mantener y verificar la integridad física de los vehículos – remolques, considerando varios detalles, para su control, a lo que ellos manifestaron que no con un 100%, demostrando que se deben generar procesos confiables, en el proceso de transporte, ya que en la actualidad no son claros ni medibles los procesos de seguridad

13.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía y/o unidades de carga y medios de transporte?

Tabla No. 019 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

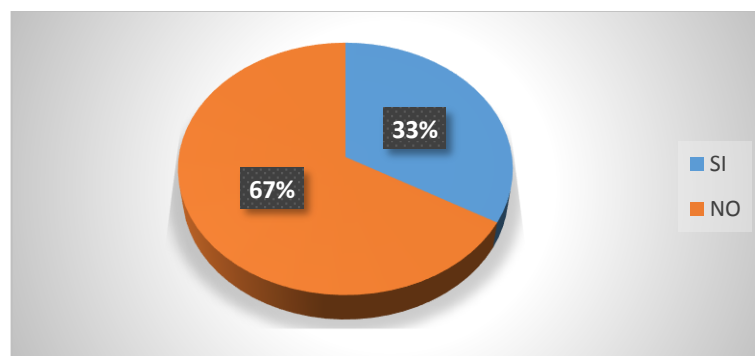


Ilustración No. 024 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se generó la consulta si cuentan con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía y/o unidades de carga y medios de transporte, a lo que ellos supieron

contestar con un 67% que no y un 33% que sí, quedando una vez más en manifiesto que se debe generar proceso de control y seguridad más confiables para los involucrados comerciales, con el firme interés de mejorar la productividad y calidad de los procesos

14.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de entrega - recepción de la carga?

Tabla No. 020 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de entrega - recepción de la carga

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

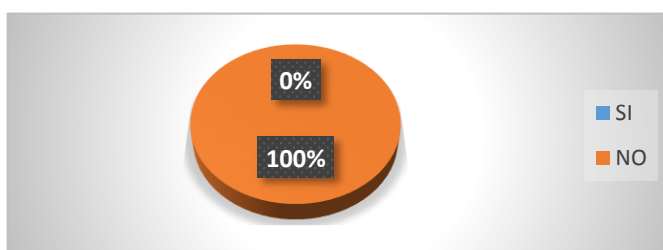


Ilustración No. 025 Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de entrega - recepción de la carga

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Los encuestados manifiestan previa consulta si cuentan con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de entrega - recepción de la carga, a lo que ellos manifiestan que no con un 100%, determinando que es un proceso clave el cual debe ser documentado de suma importancia.

15.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de transporte de la carga hasta su lugar de embarque de la exportación?

Tabla No. 021 Cuenta con procedimientos de seguridad documentado hasta el proceso de embarque

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

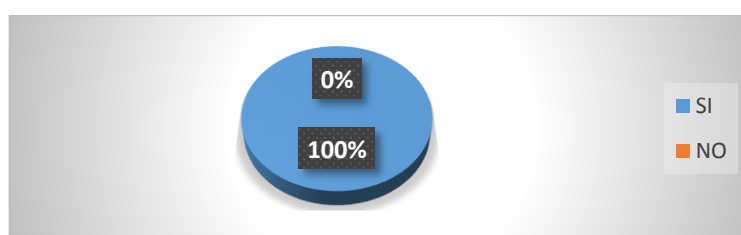


Ilustración No. 026 Cuenta con procedimientos de seguridad documentado hasta el proceso de embarque

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Los encuestados manifestaron que si con un 100% cuentan con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de transporte de la carga hasta su lugar de embarque de la exportación, lo que permite determinar que es uno de los pocos procedimientos en los cuales existe control el cual debe ser integral con los demás procesos.

16.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable para el registro, acceso, custodia, manipulación, colocación y supervisión de los sellos/ precintos a utilizar en las unidades de carga?

Tabla No. 022 Cuenta con procedimientos documentados para el registro, custodia y demás procesos para las unidades de carga

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

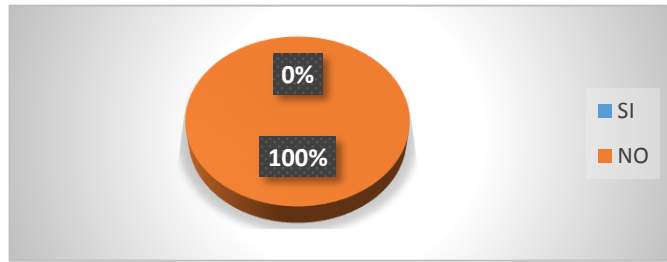


Ilustración No. 027 Cuenta con procedimientos documentados para el registro, custodia y demás procesos para las unidades de carga

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Transportistas de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se promovió la consulta a los encuestados si cuentan con un procedimiento documentado y verificable para el registro, acceso, custodia, manipulación, colocación y supervisión de los sellos/ precintos a utilizar en las unidades de carga, a lo que ellos manifiestan que no determinado que debe existir mayores medidas de control en esta área clave del proceso de comercialización

3.3.2. Presentación y análisis de resultados de las encuestas

aplicadas a proveedores de fruta, de la compañía JASAFRUT

S.A.

1.- ¿Conoce Ud. o ha escuchado que es Operador Económico Autorizado OEA?

Tabla No. 023 Ud. como proveedor Conoce sobre el OEA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

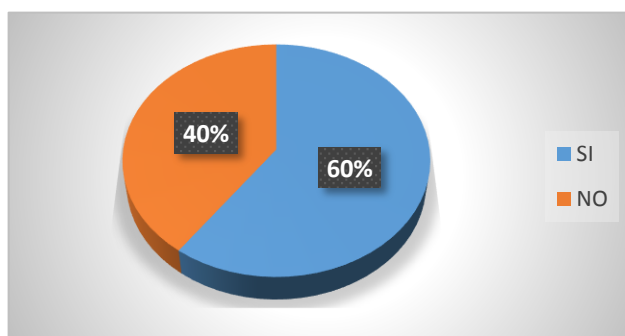


Ilustración No. 028 Ud. como proveedor Conoce sobre el OEA
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Al consultarle a los proveedores de la fruta de la compañía JASAFRUT S.A. sobre si conoce o ha escuchado que es Operador Económico Autorizado OEA, a lo que ellos mencionan que si con un 60% que han escuchado, y un 40% que no, considerando que los encuestados mantienen un conocimiento relativo sobre lo que es el programa de OEA, estimando que se debe elaborar mecanismos de orientación para que sepan los beneficios que brinda a ellos como proveedores el OEA.

2.- No todas las personas han tenido la oportunidad de conocer la utilidad de obtener la certificación de Operador Económico Autorizado, pero algunos reunieron información sobre ese tema. ¿Sabe usted cuáles son los beneficios que tiene una empresa que obtenga la certificación de Operador Económico Autorizado OEA?

Tabla No. 024 Ud. conoce los beneficios que tiene la empresa que obtenga el OEA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

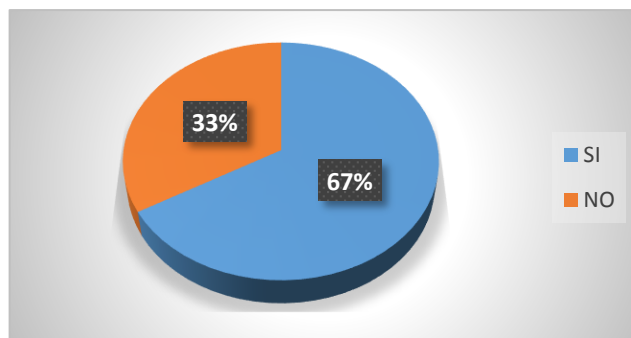


Ilustración No. 029 Ud. conoce los beneficios que tiene la empresa que obtenga el OEA

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les formulo la consulta, a los señores proveedores, sobre si saben cuáles son los beneficios que tiene una empresa que obtenga la certificación de Operador Económico Autorizado OEA, a lo que ellos contestaron con un 67% que sí, considerando que los encuestados mantienen un conocimiento sobre los beneficios que presta obtener una certificación de OEA, y con un no un 33%, para ello se debe promover mecanismos de difusión, y así generar una integración de todos los sectores inmersos en el proceso de exportación.

3.- ¿Considera importante que la empresa a la cual Ud. le entrega la fruta, como lo es JASAFRUT S.A. cuente con la calificación de Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 025 Considera importante que JASAFRUT S.A. cuente con un OEA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTANJE
Muy de acuerdo	9.00	60%
De acuerdo	6.00	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0.00	0%
En desacuerdo	0.00	0%
Muy en desacuerdo	0.00	0%
TOTAL	15.00	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

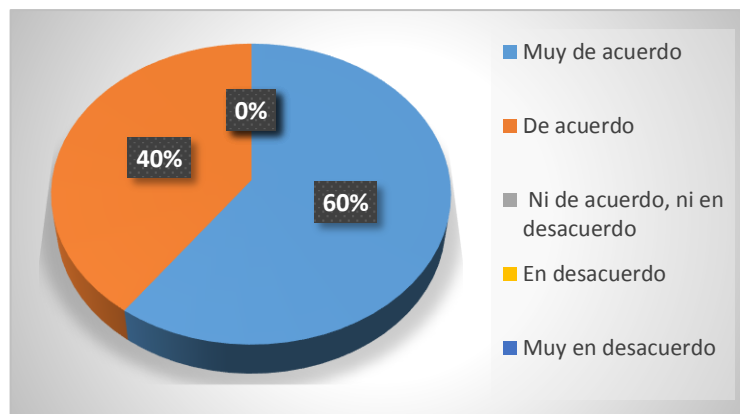


Ilustración No. 030 Considera importante que JASAFRUT S.A. cuente con un OEA

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó a los proveedores, sobre que si consideran importante que la empresa JASAFRUT S.A. cuente con la calificación de Operador Económico Autorizado, a lo que manifiestan con un 60%, que se encuentran muy de acuerdo, y un 40% de acuerdo, esto permitiendo generar un respaldo integral de los proveedores como socios comerciales en promover una certificación como OEA para la empresa a la cual ellos proveen con fruta.

4.- ¿Cómo le beneficiaría a su empresa que su fruta sea recibida por un socio comercial con certificación de Operador Económico Autorizado, como lo puede ser JASAFRUT S.A.?

Tabla No. 026 Como beneficiaria a Ud. como proveedor de JASAFRUT cuente con un programa de OEA

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mejoraría mis ingresos	6	40%
Seguridad en los negocios	5	33%
Seguridad en la carga	4	27%
No me beneficiaría	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

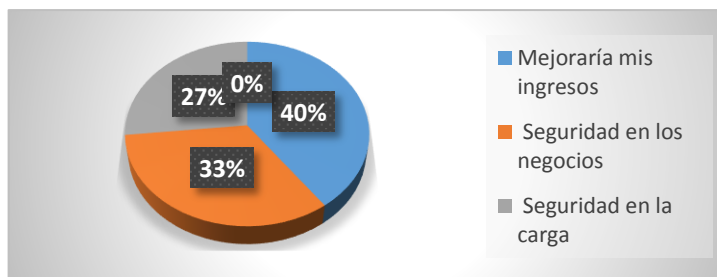


Ilustración No. 031 Como beneficiaria a Ud. como proveedor de JASAFRUT cuenta con un programa de OEA
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó de cómo les beneficiaría a ellos como empresa proveedora de fruta, que sea recibida sus productos por un socio comercial con certificación de Operador Económico Autorizado, a lo que ellos manifestaron con un 40% manifiestan que mejorarían sus ingresos, el 22% consideran que tendrán mayor seguridad en los negocios, y el 27% manifestaron que mejorarían la seguridad en la carga, se mantiene muy en claro los beneficios que percibirían, ellos están claros que el camino a la simplificación de

5.- ¿Cree Ud. que su empresa cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

Tabla No. 027 Cree que su empresa proveedora cuenta con procesos en la cadena logística

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	47%
NO	8	53%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

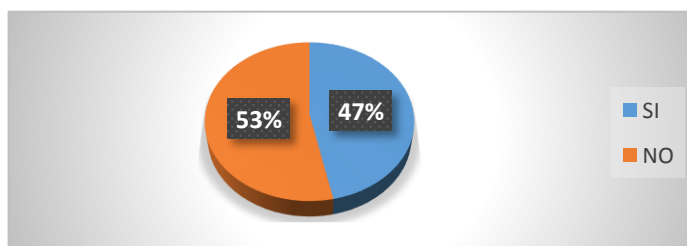


Ilustración No. 032 Cree que su empresa proveedora cuenta con procesos en la cadena logística
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se promovió la consulta si creen que su empresa proveedora cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística, a lo que ellos contestaron con un 53% que no, y con un sí 47%, determinado que existen falencias en la seguridad de la cadena logística, lo que es claro la importancia de implementar procesos confiables en materia de seguridad, que brinde confianza a los proveedores y un respaldo a JASAFRUT.S.A.

6.- ¿Cree Ud. que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

Tabla No. 028 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en cadena logística

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

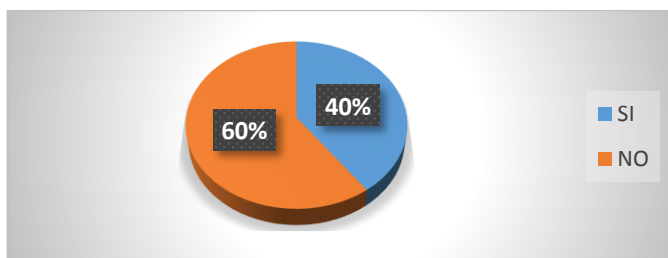


Ilustración No. 033 Cree que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos de seguridad en cadena logística

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó sí que creen que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística, donde ellos manifiestan que no con un 60%, y si un 40% donde se puede identificar que existe variedad de criterios, donde no se tiene con certeza información relacionada sobre seguridad de la cadena logística, de la empresa a la cual ellos pertenecen como socios comerciales.

7.- ¿En los últimos dos años le realizaron una evaluación de seguridad en la cadena logística?

Tabla No. 029 En los últimos años se realizaron evaluaciones en la cadena logística

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	3	0%
TOTAL	18	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

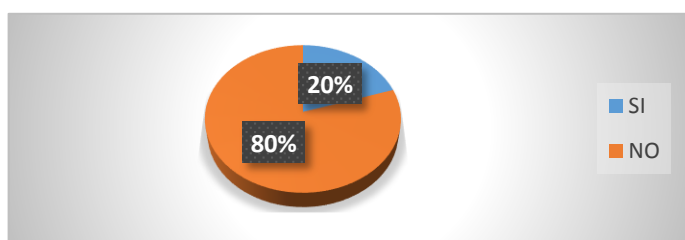


Ilustración No. 034 En los últimos años se realizaron evaluaciones en la cadena logística

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó a los encuestados si en los últimos dos años le realizaron una evaluación de seguridad en la cadena logística, donde ellos manifiestan con un 80% que no, y un si con un 20% determinándose como la falencia en los procesos de evaluación y control en cuanto a la seguridad de la cadena logística, con ello se ven en la necesidad de acudir a otros mecanismos para incrementar su seguridad es ahí donde el OEA se vuelve importante.

8.- ¿Seleccione los aspectos de los cuales ha sido evaluado como mecanismo de seguridad en la cadena logística?

Tabla No. 030 Cuales son los aspectos evaluados en la cadena logística

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Inspección de pre embarque y desembarque de mercadería	2	13%
Transporte interno	3	20%
Seguridad en la carga	5	33%
Cargue al medio de transporte	5	34%
No me beneficiaría	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

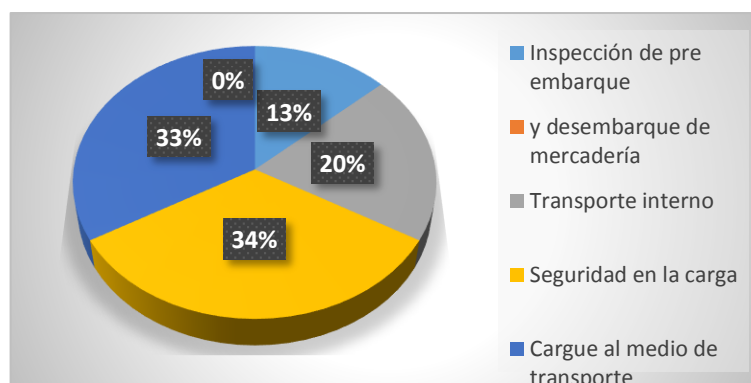


Ilustración No. 035 Cuales son los aspectos evaluados en la cadena logística

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó a los encuestados que mencionen, cuales son los aspectos de los cuales ha sido evaluado como mecanismo de seguridad en la cadena logística, a lo que ellos contestaron con un 34%, seguridad en la carga, 33% en la carga al medio de transporte, 20% transporte interno, así como, el 13% menciona que ha sido la inspección de pre embarque y desembarque de mercadería., determinando que deben existir evaluaciones en la seguridad de la carga así como en el cargue al medio de transporte, generando un control en todo el ciclo de carga en materia de seguridad.

9.- ¿Usted como socio comercial está dispuesto a implementar o mejorar procedimientos de seguridad para que JASAFRUT S.A. obtenga la calificación de Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 031 Ud. como socio comercial está dispuesta a implementar el OE en la cadena logística

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

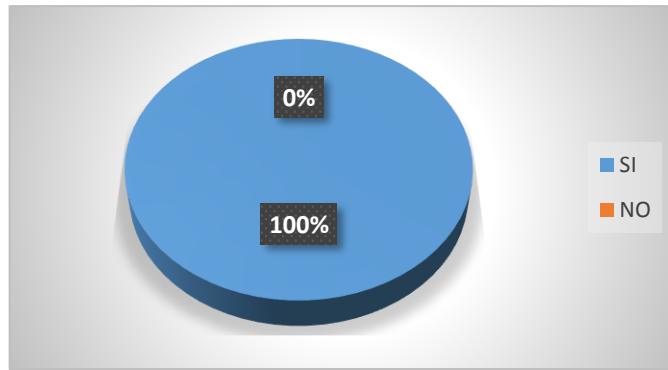


Ilustración No. 036 Ud. como socio comercial está dispuesta a implementar el OE en la cadena logística
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se les consultó a los proveedores, sí que ellos como socios comerciales están dispuestos a implementar o mejorar procedimientos de seguridad para que JASAFRUT S.A. obtenga la calificación de Operador Económico Autorizado, a lo cual ellos contestaron con un rotundo 100% que si determinado que existe el interés e involucramiento para, generar un desarrollo integral compartido, ello con el fin de generar procesos confiables en materia de seguridad con el objetivo de incrementar competitividad en el mercado.

10.- ¿Conoce sobre las medidas de seguridad que se aplican en el transporte de la carga por contenedor, que implementa la compañía JASAFRUT S.A.?

Tabla No. 032 Conoce las medidas de seguridad en el transporte de la carga por contenedor

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

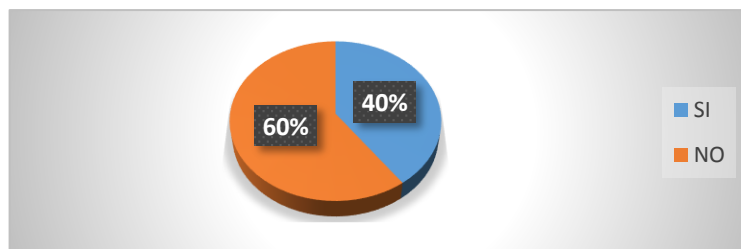


Ilustración No. 037 Conoce las medidas de seguridad en el transporte de la carga por contenedor

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Los encuestados manifiestan según consulta realizada que no conocen con un 60% sobre las medidas de seguridad que se aplican en el transporte de la carga por contenedor, que implementa la compañía JASAFRUT S.A, y que si lo conocen con un 40%, con lo que se determina que debe existir mayor información y socialización con los diversos actores involucrados en la cadena logística, con el fin de mejorar los procesos e incrementar la competitividad.

11.- ¿Cuenta con procedimientos documentados y verificables sobre medidas de seguridad en la recepción, integridad y almacenamiento de la materia prima y/o insumos?

Tabla No. 033 Cuenta la empresa con medidas de seguridad en el manejo de materia prima

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	13%
NO	13	87%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

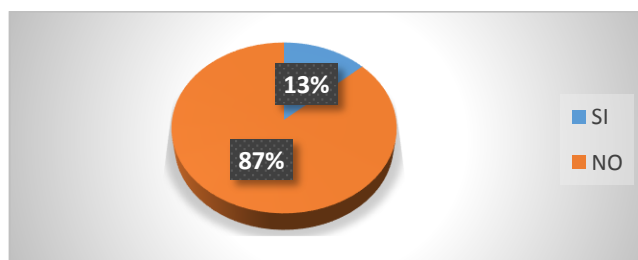


Ilustración No. 038 Cuenta la empresa con medidas de seguridad en el manejo de materia prima

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se consultó a los encuestados si cuentan con procedimientos documentados y verificables sobre medidas de seguridad en la recepción, integridad y almacenamiento de la materia prima y/o insumos, a lo que ellos manifestaron que no con un 87%, y un si con un 13%, a lo que se puede determinar que debe existir procedimientos establecidos de control, por parte de los actores involucrados en la cadena logística, muy puntualmente en el manejo de materias primas, almacenaje y bodegaje

12.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de producción y/o etiquetado?

Tabla No. 034 Cuenta con procedimientos de seguridad en el proceso de producción y/o etiquetado

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

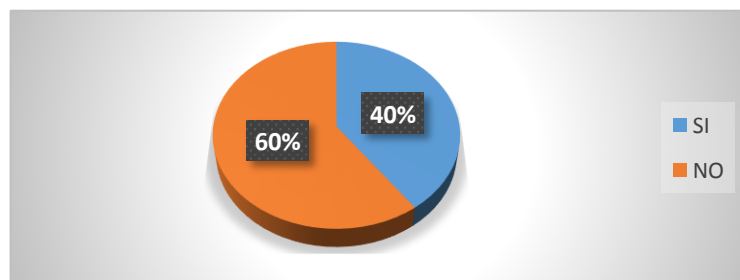


Ilustración No. 039 Cuenta con procedimientos de seguridad en el proceso de producción y/o etiquetado

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se consultó a los encuestados si cuentan con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de producción y/o etiquetado, a lo que ellos manifestaron con un 60% que no, un 40% que sí, determinando que no existe confianza, en determinado proceso por el grado de vulnerabilidad que puede verse inmersa la cadena logística, con descrito proceso incumplido

13.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de empaque?

Tabla No. 035 Conoce los procedimientos de seguridad en los procesos de empaques

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

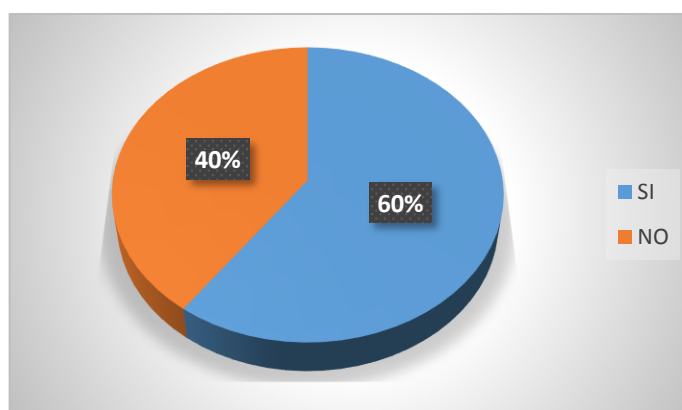


Ilustración No. 040 Conoce los procedimientos de seguridad en los procesos de empaques

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se consultó a los encuestados si cuentan con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de empaque, a lo que ellos manifestaron, que si con un 60%, y que no con un 40% que no, determinando que existe un grado inferior en cumplimiento de esta regla importante, para el proceso de la cadena logística de seguridad, siendo este uno de los procesos de mayor control, los cuales son requisitos fundamentales en materia de exportación fomentando la calidad.

14.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de embalaje?

Tabla No. 036 Conoce los procedimientos en el proceso de embalaje

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

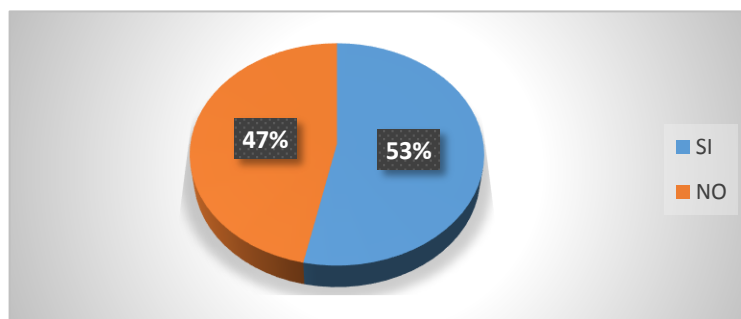


Ilustración No. 041 Conoce los procedimientos en el proceso de embalaje

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se consultó a los encuestados si cuentan con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de embalaje, a lo que ellos manifestaron con un 53% que, si cuentan y con un 47% que no lo cuentan, reflejando que no existe un consenso en integral en el control de este procedimiento importante en el control y seguridad de la cadena logística, siendo un pilar inobjetable en el fomento de la calidad.

15.- ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía y/o unidades de carga y medios de transporte?

Tabla No. 037 Cuenta la empresa con procedimientos en las unidades de carga y medios de transporte

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	27%
NO	11	73%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

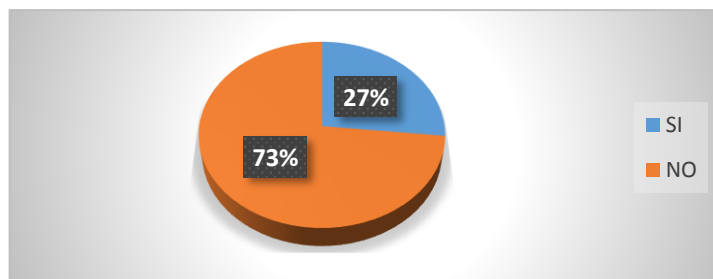


Ilustración No. 042 Cuenta la empresa con procedimientos en las unidades de carga y medios de transporte
Elaborado por: María del Carmen Valarezo
Fuente: Proveedores de JASAFRUT S.A.

Análisis: Se consultó a los proveedores si cuentan con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía y/o unidades de carga y medios de transporte, a lo que ellos manifestaron con un 73% que no y con un 27% que si determinando que existe un escaso control en descrito proceso influyente en la cadena logística de seguridad, donde el OEA jugaría un papel importante en el control. De seguridad de la cadena de seguridad y logística.

3.3.3. Presentación y análisis de resultados de la entrevista realizada al gerente, de la compañía JASAFRUT S.A.

- ✓ **Pregunta 1. Según su criterio, ¿Cuáles son los principales cambios que ha realizado el SENA E para enfrentar satisfactoriamente los requerimientos actuales del comercio exterior?**

Los principales procedimientos que han implementado la SENA E, están enfocados, en el control de contenedores, con procedimientos digitalizados, así como la nomenclatura arancelaria ayuda en la clasificación y codificación numérica de las mercancías para la importación o exportación, así mismo el procedimiento digitalizado mediante la firma electrónica y token, como recurso para modernizar las transacciones y negocios, privados y públicos; este proceso ejecutado mediante la instalación de autenticación personal, firma electrónica para todas las declaraciones aduaneras que se vea inmerso proceso de carga

y despacho a través del sistema ECUAPASS, esto es importante ya que guarda los archivos ya no físicamente sino en forma digital.

- ✓ **Pregunta 2. ¿Describa cuáles son los procedimientos, equipos y tecnología necesaria para efectuar controles de seguridad, logística y transporte eficientes, con los que cuenta JASAFRUT S.A.?**

La empresa no cuenta lastimosamente con equipos tecnológicos de control interno como un escáner, para verificar la carga de contenedores, lo único con lo que cuenta es con un dispositivo de rastreo satelital para determinar la ubicación geográfica de la carga y así poder determinar la ubicación geográfica exacta, generando un promedio de cuanto demoraría la carga en ser entregada, a su punto de destino.

- ✓ **Pregunta 3. ¿La empresa basa su gestión de operaciones de la cadena logística y transporte en un Modelo de Operación por Procesos y Funciones, establecidos en algún documento o certificación, de ser así explicarlos? Detalle.**

La empresa basa su gestión de operaciones en una certificación BASC, establecida como aquella certificación que promueve el comercio en colaboración con estados y organismos internacionales, y que mantiene objetivos, como promover el comercio seguro a nivel internacional, estimular una cultura de protección y seguridad en el marco del comercio justo internacionalmente, implantar y administrar sistemas de gestión seguridad y control de la cadena logística, trabajar coordinadamente con gobiernos y organizaciones, fortalecer la participación entre los sectores privados y gobiernos.

- ✓ **Pregunta 4. ¿Bajo su criterio, cuáles son los puntos estratégicos y cuáles son los de vulnerabilidad, dentro del proceso de seguridad logística y transporte en JASAFRUT S.A.?**

Es muy claro que los procesos de vulnerabilidad de la empresa son en la cadena logística, en el cual se ve frágil la seguridad de la actividad comercial, ya que los actores comerciales nuestros también infringen en

el incumplimiento de ciertos procesos de seguridad, y esto causa incumplimiento de nuestra parte, como punto estratégico se puede manifestar que con el operativo, el cual son muy aplicados en los cumplimientos de los procedimientos, así como el administrativo que es la base para la relación comercial que mantiene la empresa con los clientes.

- ✓ **Pregunta 5. De acuerdo a la revisión documental, JASAFRUT S.A. implementó el proceso de certificación BASC. ¿Cómo fue la experiencia vivida en ese proyecto? ¿Qué puntos mejoraron sustancialmente en la compañía?**

Los puntos en los cuales se mejoraron y se vio un sustancial desarrollo, es en el fortalecimiento de la participación entre los sectores privados y gobiernos, ya que al mantener descrita relación se abrieron mercados, existió un leve incremento en la confianza por parte de los clientes, nos volvimos como empresa exportadora en una competencia de cuidado, se demuestra al cliente que se cumplen con estándares de calidad, se encontraron nuevas oportunidades de negocio.

- ✓ **Pregunta 6. ¿Creó Ud. que la certificación BASC que se aplica actualmente a los procesos de exportación contribuye al desarrollo de la misma?**

Se denota que asegurar la eficiencia y eficacia en procesos de seguridad, tienen un impacto en el interior de la compañía, ya que por un lado nos obligan a pensar en las mejores formas de alcanzar objetivos, y ser mayormente competitivos en un mercado globalizado como en el cual incursionamos como empresa, es por ello que de mantener la estabilidad deseada permitirá la apertura de nuevos socios comerciales, y el desarrollo comercial institucional, no favoreciendo solo a nosotros como empresa si no como empresa ecuatoriana.

Pregunta 7 ¿Qué le falta por mejorar a JASAFRUT?

Los procesos de seguridad en la cadena logística y de transporte es la gran debilidad que mantiene la compañía en la actualidad, falta así mismo

generar mayor confianza en los socios comerciales, y de no lograrlo es imposible la tan deseada apertura de mercados que se pretende lograr.

✓ **Pregunta 8. ¿Qué opina del equilibrio entre facilitación y control en la gestión aduanera?**

Es importante el control, en la gestión aduanera, ya que de no realizarlo se incita el incumplimiento de procesos de seguridad, pero al ser considerado como proveedor calificado, con estándares de seguridad y normados como institución facilitan el trabajo aduanero, ello permite garantizar el trabajo mutuo como empresa y como reguladores de procesos.

✓ **Pregunta 9. Según su opinión, ¿Qué importancia tienen para las empresas la cantidad de días y de documentos necesarios para la exportación de mercancías?**

Es muy importante este detalle, ya que el tiempo es muy valioso en este tipo de procesos comerciales, el grado de cumplimiento en las fechas establecidas en la actividad garantiza la confianza como empresa exportadora, a su vez los documentos necesarios inmersos para la exportación de mercaderías es un proceso que no existe como obviar, pero existe el caso en que existe la forma de simplificarlos, ello mediante una adecuada estructura formal de procesos, que garantice la transparencia en la actividad comercial.

✓ **Pregunta 10. ¿Bajo su criterio que es gestionar estratégicamente?**

Hoy en día varios directivos sienten cierta resistencia por la estrategia y la planificación estratégica, ellos consideran que son muy teóricas para ponerlas en práctica. Las compañías exitosas, de hoy, se benefician de una gestión estrategia eficaz. Las estrategias se desarrollan a partir de un análisis formal, del contexto en el cual se ve inmersa la actividad comercial. Si una compañía tiene una gestión estratégica excelente y hace una ejecución eficaz de los recursos y procedimientos, lo más probable es que todo le vaya excelente. Sin embargo, si una compañía

tiene una gestión estratégica mediocre, es probable que, a la larga, acabe fracasando.

✓ **Pregunta 11. ¿Qué es para Ud. ser competitivo?**

Ser competitivo es manejar los recursos de la organización, de forma eficaz, garantizando la satisfacción de los clientes, impulsando la apertura de mercados promoviendo la competitividad de nuestros productos o servicios.

✓ **Pregunta 12. ¿Qué es para Ud. la calidad?**

Calidad, es el entorno en el cual se maneja, la actividad comercial, no se puede hablar de calidad de los productos si no existe un adecuado proceso para la obtención de producto de calidad, no se puede hablar de un proceso de calidad, si no existen las acordes estrategias comerciales para que descritos procesos sean llevados a cabo, en si los procesos de calidad son normados de forma integral, en todo el ciclo comercial hasta llegar el producto al cliente.

✓ **Pregunta 13. En su opinión, ¿Considera necesario que JASAFRUT S.A. desarrolle el programa OEA? ¿Por qué?**

Es importante que JASAFRUT S.A. desarrolle el programa OEA, ya que no solo se verá reflejado en la mejora de sus operaciones y relaciones de comercio exterior, sino que facilitara, la integración regional como compañía al mercado exterior, y será reconocida como empresa ecuatoriana comercializadora de productos agrícolas calificada internacionalmente, además se ve con buenos ojos la cadena logística y de seguridad, como aporte a los socios comerciales que mantenga la compañía no solo en la actualidad sino en un futuro.

✓ **Pregunta 14. ¿Está JASAFRUT S.A. preparada, para desarrollar el programa OEA? Explicar.**

Mencionar que estamos preparados creemos que sí, ya que la mantener una certificación BASC, contamos con una base sólida de seguridad, lo cual restaría cumplir con los requisitos faltantes para obtener la

certificación como OEA. Y así poder expandir las operaciones comerciales con mecanismos de seguridad de calidad en la cadena logística de transporte.

✓ **Pregunta 15. ¿Cómo miden la satisfacción de sus clientes?**

No existe un mecanismo de medir la satisfacción de los clientes normado, o institucionalizado, el mecanismo el cual se lo realiza es informal, con simples diálogos con los clientes, en lo cual señalan o ponen en manifiesto su conformidad o inconformidad que en muchos de los casos es acogido y se asume las correcciones.

✓ **Pregunta 16. ¿Puede existir algún tipo de riesgo al no implementar un programa de OEA en la empresa JASAFRUT S.A.?**

Sinceramente es muy alto el riesgo de no implementar un programa de OEA en la empresa JASAFRUT S.A., es latente los diversas complicaciones que se pueden presentar como el de alterar la carga, o robar la misma, y al contar con un programa de OEA, se promovería un control integral de todo el ciclo comercial, promoviendo mayor confianza tanto a nosotros como a los clientes.

✓ **Pregunta 17. ¿Cómo promueven la calidad de los servicios?**

La calidad de los servicios es una de las reglas que es complejo demostrar más aun poner en práctica, ya que al ser un servicio intangible es compleja su medición, pero se puede manifestar que la calidad promovida es enfocada en el cumplimiento de las fechas de entrega de la mercancía, ya que los procesos el cliente no los puede evaluar.

✓ **Pregunta 18. ¿Cómo implementan la innovación dentro de la empresa?**

La innovación que hasta la fecha se ha realizado es exclusivamente en el ámbito tecnológico, que permite controlar la carga y verificar su ubicación y así poder determinar el tiempo restante a su punto de destino, en el ámbito procesal se ha implementado la innovación con certificación BASC.

- ✓ **Pregunta 19. ¿Los Objetivos institucionales, así como también las estrategias de gestión se encuentran alineados con la visión de la empresa?**

Si se encuentran los objetivos institucionales, y las estrategias de gestión alineados con la visión de la empresa, se busca el desarrollo comercial integral entre todos sus socios comerciales.

- ✓ **Pregunta 20. ¿Las demás empresas exportadoras de nuestro medio pueden verse afectadas por la implementación de un programa de OEA en la compañía JASAFRUT.S.A.?**

Mencionar la palabra afectadas no lo creo, más bien será un reflejo para la propuesta de un desarrollo conjunto y no ser una simple competencia interna, sino más bien ser ejemplo para más empresas del sector y ser una competencia en el mercado internacional al cual nos enfocamos, y ser como país líderes en la actividad comercial de exportación.

- ✓ **Pregunta 21. ¿Cuál es la proyección de la compañía JASAFRUT.S.A., en el mercado?**

Nos proyectamos como empresa líder en el mercado internacional como exportadora confiable, con mecanismos de seguridad de transporte y carga de mercaderías para exportación, ser para la SENA E empresa calificada no para la exoneración de control, sino más bien celeridad y transparencia en los procesos que simplifique los trámites burocráticos.

- ✓ **Pregunta 22. ¿Qué recomendaría para la mejora de las funciones y procesos de seguridad, logística y transporte, en la compañía JASAFRUT.S.A?**

Recomiendo aplicación a los mecanismos de control, involucramiento de los socios comerciales, ya de no existirlo el retroceso no es solo de la compañía sino para todos los actores inmersos en la actividad de comercialización.

3.3.4. Presentación y análisis de resultados de la guía de observación aplicada a los operadores logísticos de la compañía JASAFRUT S.A.

El trabajo exploratorio, realizado mediante una guía de observación (*anexo 4*), el cual mantiene como componentes, estructura organizativa y funcional, procesos de la empresa, documentación fuente, inventario y mercadería, almacenamiento y transporte, seguridad, lo cual mantiene como objetivo verificar y describir la organización, así como las actividades, procesos y procedimientos logísticos de la compañía JASAFRUT S.A; descrita observación se la realizó el día 09 de mayo del 2018 a las 10am, en el cantón El Guabo de la provincia de El Oro, acudiendo a las instalaciones, ubicadas en la calle 9 de octubre y Guabo. Se aplicó una escala Likert, donde se describe el nivel de cumplimiento entre empresa y proceso que va desde 4 cumple satisfactoriamente hasta 0 que no existe, tal y como se detalla en la tabla adjunta.

Tabla No. 038 Nivel de satisfacción y cumplimiento de procesos

Muy satisfactoriamente	Se cumple satisfactoriamente	Se cumple insatisfactoriamente	No se cumple	No existe
4	3	2	1	0

Punto 1.- Se evaluó la estructura organizativa funcional, la misma que presentó una calificación de dos, la cual describe que se cumple insatisfactoriamente, por el motivo que existió falencias al momento de llevar un registro, de las exportaciones que se mantenían en la actualidad, se tornó complejo evidenciar, cuales estarían próximas llegar a su destino, así mismo, no se evidenció, documentos que justifiquen los procesos y funciones de cada empleado, se observó una estructura jerárquica muy dependiente de las decisiones del gerente.

Punto 2.- Se evaluó, los procesos de la empresa puntualmente el de los operadores logísticos, donde se evidenció la falta de procesos claros funcionales, se insiste en que mantienen una estructura muy jerárquica, dependiente de las decisiones gerenciales, por ello se otorga una calificación de dos, la cual describe que se cumple insatisfactoriamente, por

motivo que no existe, un asignación de funciones que aliviane la carga laboral, de los diversos involucrados.

Punto 3.- Se evaluaron, los documentos fuentes, el cual tuvo una calificación de dos, la cual describe así mismo que se cumple insatisfactoriamente, ya que no existe un acorde registro de las actividades en el ciclo comercial, los escasos controles que se mantienen, son el registro de carga, mediante guías de remisión, más bien no existen las políticas claras, para el correcto control de ello partiendo de eso se deben implementar políticas que regulen la actividad comercial.

Punto 4.- Otro de los puntos de observación el cual obtuvo una calificación de tres, donde se cumple satisfactoriamente, es el de inventarios de mercadería, que se lo lleva mediante software, que lleva un control permanente lo cual es favorable para los intereses de precautelar los recursos y bienes de la compañía.

Punto 5.- El quinto punto a considerar es el de evaluación al proceso de almacenamiento y transporte, el cual mantuvo una calificación de uno, ya que no se cumple a cabalidad con las políticas de logísticas y transporte inmersas en la cadena, así mismo presentan falencias graves en la seguridad, no se observan procesos claros y funcionales, menos aún instrumentos que garanticen su funcionalidad y control.

Punto 6.- El cual observado mediante la guía es el de seguridad, donde se obtuvo una calificación de cuatro, donde se cumple satisfactoriamente lo cual ha sido gracias a la certificación BASC, donde se observan, focos puntuales inseguridad, los cuales están inmersos en la carga y transporte de las mercancías, además se deben destinar mayores recursos, para el cumplimiento de este parámetro que es de vital importancia de la cadena logística para lograr optimas garantías en los mercados a los cuales se direcciona como empresa.

3.3.5. Discusión

Es evidente que los diversos actores involucrados también llamados socios comerciales, tienen graves falencias en el control, y manejo de recursos, así como en la seguridad y administración de la cadena logística, pero es

importante el conocimiento así como la predisposición que mantienen sobre el programa de OEA, el gerente tiene claras las debilidades que tiene como empresa JASAFRUT S.A., así mismo es consciente el valioso impulso que ha tenido en el mercado con la certificación BASC, y que es la base para obtener un programa como OEA, la investigación afirma la problemática existente, y de ello parte la propuesta, de desarrollo comercial exportador siendo calificados, como compañía en todo el ciclo comercial, dentro de lo cual los organismos de control avalaran a la empresa como confiable ante el mercado exterior.

Al enfocarse en los principales resultados de las encuestas aplicadas a los transportistas, se denota el parcial conocimiento de los mismos sobre el programa de OEA, así como el interés en que JASAFRUT S.A. obtenga mencionada certificación ya que los beneficios serán mutuos, con el objeto de fomentar seguridad de manera íntegra en la cadena logística, es lo que se pudo apreciar mediante la contestación de las preguntas 1 y 2 de la encuesta a transportistas. Considerando el análisis de las preguntas formuladas a los transportistas que el 90% de ellos no posee un conocimiento adecuado acerca de la seguridad en procesos logísticos, esto conlleva a pensar que será preciso que JASAFRUT implemente un plan correctamente estructurado para capacitar a su personal, en el correcto manejo de seguridad en la cadena logística para mejorar la productividad de la empresa.

Existe relación en cuanto a la contestación entre proveedores y transportistas sobre las dos primeras preguntas de las encuestas, donde se evidencia el conocimiento relativo, así como el interés que se ejecute un programa de OEA para la compañía JASAFRUT S.A., ya que se ven beneficiado directamente con procesos claros, seguros, confiables, ello demostrado con el 100% de aceptación a que se implemente, ello demuestra el interés y participación futura de los actores involucrados; así mismo, se evidencia en la contestación por parte de los proveedores en relación a la pregunta 10, 11, 12, y 14, sobre el conocimiento de las medidas de seguridad que en la actualidad se implementan, y si cuentan con procedimientos documentados y verificables sobre medidas de

seguridad en la recepción, integridad y almacenamiento de la materia prima y/o insumos, donde se evidencia con un 60% que existe total desconocimiento de medidas de seguridad y procedimientos, para lo cual es primordial.

En cuanto a la entrevista, realizada al gerente de la empresa se pudo realizar una triangulación con la información manifestada, por proveedores, transportistas y gerente, donde se evidencia mediante las distintas contestaciones que no existen procesos claramente establecidos, menos aún documentados, y que existe un importante consenso en la puesta en práctica y la activa participación en un programa de OEA que fomente JASAFRUT S.A.; Así mismo el interés es mutuo de mejorar la cadena logística, seguridad, integrando a los diversos actores, con el fin de mejorar la productividad, competitividad, ello siendo un modelo para distintas empresas del medio en que se animen por promover este tipo de certificación y ser vistos en el mercado extranjero como país atractivo para la inversión.

CAPÍTULO IV DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Propuesta de Implementación de un programa de operador económico autorizado (POEA) para la compañía JASAFRUT S.A. de la provincia de El Oro

4.2. Datos Informativos de la empresa a quien se le acerca la propuesta

Tabla No. 039 Datos informativos de JASAFRUT S.A.

Nombre de la Empresa:	Compañía exportadora JASAFRUT S.A.
Tipo de Empresa:	Prestadora de servicios de exportación y comercialización de productos agrícolas.
Objeto Social:	Servicio de transporte almacenaje, seguridad y comercialización de productos agrícolas al mercado extranjero, desde la provincia de El Oro hacia el mundo
Domicilio Jurídico:	Provincia: El Oro Cantón: El Guabo Parroquia: Jubones Barrio: Centro del cantón El Guabo Numero: S/N Referente: Villa A7. No. 045.
Departamento involucrado	Departamento de Exportaciones
Personas Responsables	Ing. Marco Guerra, Ing. María Valarezo
Fecha de Inicio de Actividades:	12/ de julio del 2013
Teléfono:	072430123 – 0939337899

Fuente: JASAFRUT S.A.

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

4.3. Antecedentes de la propuesta

En la empresa Compañía JASAFRUT S.A., no se encuentran establecidas políticas, o procedimientos claros en cuanto a la seguridad de la cadena logística y de transporte, que promuevan un impacto en el desarrollo comercial ante el mercado exterior, afectando el desempeño laboral, productivo y competitivo de la empresa, razón por la cual se han suscitado inconvenientes, como mal manejo

de las cargas, falta de capacidades en cuanto a la logística de los productos, incumplimientos en los tiempos de entrega de los productos, así como la baja de productividad, competitividad, decrecimiento en el desarrollo institucional de la empresa, ante los ojos del mercado extranjero, la no existencia de un acorde control, certificación o programa que contenga políticas de seguridad claras, en cuanto al registro, control, y seguridad de las cargas, que permita motivar y generar un desarrollo integral entre los involucrados en el entorno de la exportación de la fruta que genere mayor competitividad y apertura de nuevos mercados.

Por lo tanto, la implantación de un programa de OEA promoverá políticas de seguridad y control de las cargas, así como de la cadena logística y transporte que permitirá mejorar la eficiencia y eficacia del personal del área operativa, optimizando de esta manera, recursos y mejorando las condiciones laborales de la compañía.

4.4. Justificación de la propuesta

Al poder obtener y a su vez aplicar un programa de OEA que contenga políticas, procedimientos claros entendibles y medibles, para los operarios permitirá implementar mejores estrategias de control y seguridad de la cadena logística y transporte para el desarrollo integral tanto de transportistas, proveedores, operadores aduaneros, así como a los mismos empleados de la compañía JASAFRUT S.A. el conjunto de ello convertirá a la compañía en más atractiva en el mercado y a su vez más competitiva; de tal manera que les sirva para ser mayormente aceptados como país, entre el mercado del comercio exterior.

Las políticas de seguridad establecidas por medio de un programa de OEA permiten generar un desarrollo de suma importancia entre el personal, contarán con trabajadores altamente capacitados en distintos aspectos aumentando así el grado de responsabilidad pero a su vez liberando de procesos tediosos, que caían en lo redundante y muchos casos, burocráticos.

El programa de OEA promueve aportes generando una responsabilidad social en el entorno laboral logrando contribuir con algún tipo de ayuda en base a las necesidades, inmediatas de seguridad y confianza que precisan tener sus socios comerciales ya que se van a aplicar teorías de seguridad, logística, y transporte,

en busca de simplificar los procesos obteniendo mayores ganancias y optimizando recursos.

4.5. Objetivo de la propuesta

Contar con un programa de Operador Económico Autorizado, metodológico y procedimental, que facilite la ejecución del control, seguridad y transporte de la cadena logística de la compañía JASAFRUT S.A., con el fin de mejorar el desarrollo comercial en el mercado exterior.

4.6. Objetivos específicos de la propuesta

- Contar con socios comerciales satisfechos entorno al desempeño comercial que mantiene JASAFRUT S.A. con ellos.
- Generar el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades de los operadores logísticos, pudiendo incrementar el nivel de motivación y productividad de los mismos.
- Promover la eficiencia y la productividad del área operativa, logística, seguridad y de transporte de la compañía JASAFRUT S.A
- Posibilitar la transferencia de información y conocimientos en beneficio de los actores involucrados de la cadena logística de exportación.

4.7. Análisis de factibilidad

4.7.1. Política. - Para el impulso de la presente propuesta se contó con todo el respaldo del gerente de la compañía JASAFRUT S.A. objeto de estudio de la presente, quien formalizó la autorización al libre acceso a información necesaria para la ejecución de esta propuesta.

4.7.2. Organizacional. - La compañía asume el compromiso de revisar y aprobar la propuesta planteada por la Ing. María Valarezo, ya que considerándola a la misma se organizará la administración del área operativa y logística de la compañía.

4.7.3. Económico. - La propuesta es viable desde el punto de vista económico –financiero debido a que la compañía cuenta con un presupuesto necesario para la implantación del OEA.

4.7.4 Tecnológico. - La compañía facilita el equipo tecnológico como son las computadoras, proyectores, equipos de audio, y todo lo necesario para poder promover y difundir las políticas de control y seguridad de la cadena logística y transporte, a los socios comerciales de la compañía JASAFRUT S.A.

4.7.5. Legal. - La compañía garantiza todas las instrucciones legales necesarias para llevar a cabo la propuesta del OEA.

4.8. Descripción de la propuesta

La propuesta establecida se basa principalmente en la puesta en marcha de un programa de OEA para toda la cadena logística de transporte y seguridad de la compañía, la cual contenga información suficiente que permita generar desarrollo integral entre los procesos operativos y administrativos en la exportación, en descrito procedimiento se verán beneficiados transportistas, proveedores, colaboradores, y accionistas donde descrito programa contendrá información puntual y clara para su fácil comprensión.

4.9. Procedimiento para la obtención de la acreditación de Operador Económico Autorizado

Las organizaciones establecidas por personas naturales o jurídicas, tal es el caso de la compañía JASAFRUT S.A. que procura legítimamente acreditarse como Operador Económico Autorizado debe requerir ante la competente autoridad aduanera del Ecuador, la necesaria calificación para obtener este propósito. Tal certificado lo podrá alcanzar de forma individual para cada una de las etapas logísticas en que se pretendan constituir dentro del marco del comercio externo. Una vez obtenida JASAFRUT S.A la acreditación de OEA, la misma se conservará siempre que se cumpla cabalmente con las exigencias contempladas en las normas de la Legislación Aduanera administradas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador; en el supuesto, que JASAFRUT S.A, no cumpla con las

normas señaladas su acreditación será anulada. A su vez, JASAFRUT S.A ya obtenida la calificación como OEA, queda sujeta a controles temporales, en correspondencia a la programación obtenida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador; por tanto, los pertinentes arbitrajes serán encaminados a observar si se desempeñan con los niveles de seguridad, capacitación del recurso humano y legal ejecutoria de los actos administrativos, concernientes a la cadena de seguridad logística y transporte de la compañía.

A continuación se describe el proceso de acceso al portal e información a requerir:

1. Acceso a la página de la SENA link. <https://www.aduana.gob.ec/introduccion-oea/>.
2. Acceso a los requerimientos para la obtención de certificación de OEA <https://www.aduana.gob.ec/programa-oea-ecuador/>.
3. Acceso al cumplimiento de la normativa legal <https://www.aduana.gob.ec/base-legal/>.
4. Acceso al formulario de calificación y registro <https://www.aduana.gob.ec/preguntas-frecuentes/>.

4.10. Establecimiento de oficina de Operador Económico Autorizado dentro del recinto aduanero

Como una de las principales obligaciones previas para ser acreditado como programa de OEA, está la obligación de señalar e identificar el domicilio o lugar, es decir, dónde funcionan las oficinas o lugares de notificación de la compañía JASAFRUT S.A. ante cualquier exigencia de la autoridad aduanera. Según la entidad de control, el OEA, en el Ecuador, el caso de JASAFRUT S.A. no está obligado legítimamente a instaurar oficina al interior del recinto aduanero, para ello la compañía, presenta ante la autoridad respectiva el tipo y operaciones de su actividad profesional, tal es el caso de exportación y transporte de productos agrícolas al mercado internacional, vale recalcar la operatividad de su gestión empresarial a fin de cumplir de manera permanente con los requisitos establecido para su actividad laboral. Es por ello que se señala como domicilio jurídico a la Provincia: El Oro Cantón: El Guabo Parroquia: Jubones Barrio: Centro del cantón El Guabo Número: S/N Referente: Villa A7. No. 045.

4.11. Reglas de operación en la implementación de OEA para JASAFRUT

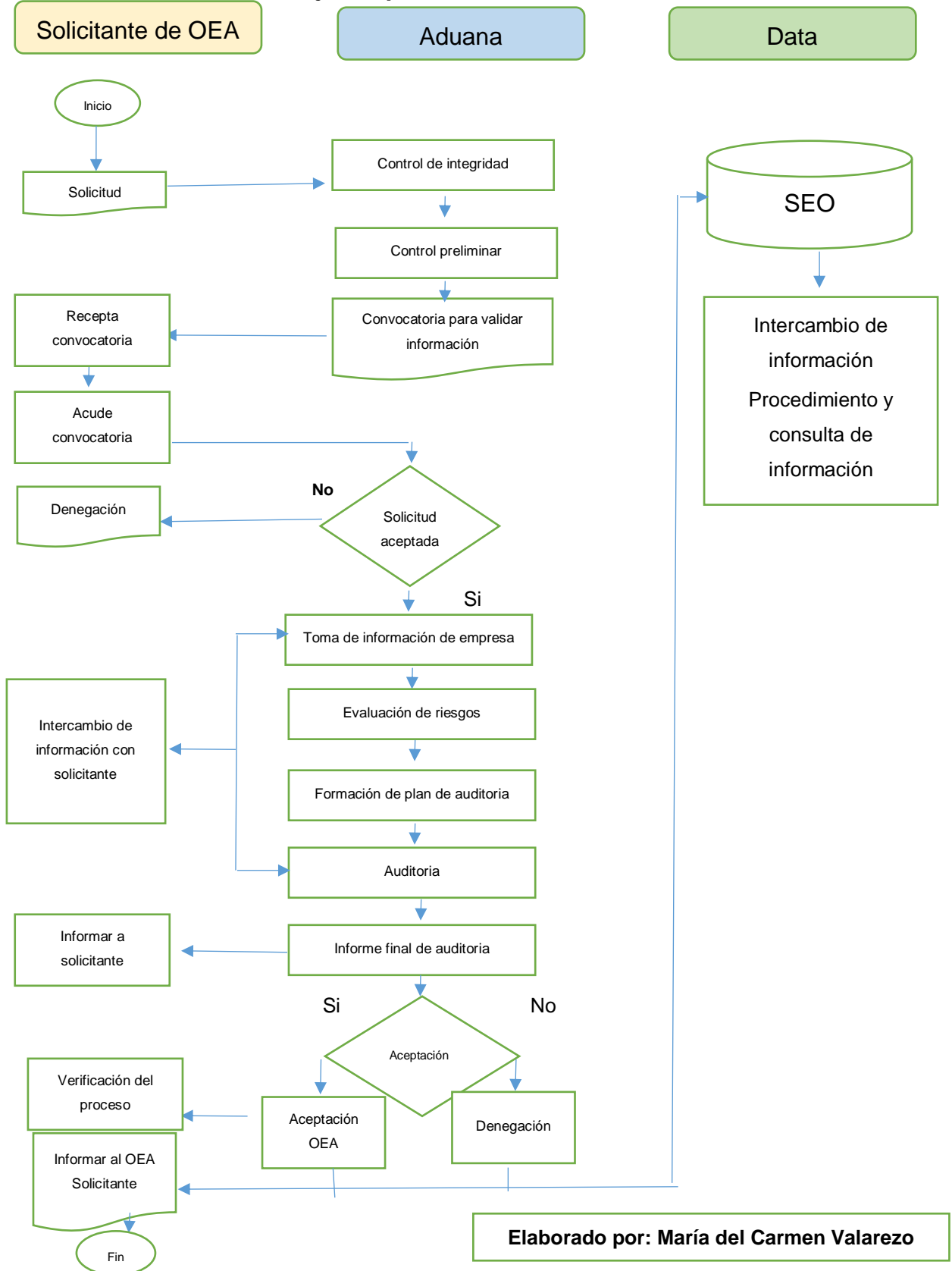
En el proceso de recepción de solicitudes la compañía JASAFRUT S.A. debe asumir medidas contiguas que les ayuda a desempeñar de mejor manera su cometido, entre descritas consideraciones y reglas de operación están las siguientes:

- Que JASAFRUT S.A. conozca el tipo de certificado, es decir, debe estar plenamente segura la compañía del tipo de certificado que se encuentra solicitando, debe conocer los distintos tipos de certificados OEA. De tal manera que una vez realizada su pertinente evaluación, tendrá que demostrar una solicitud sobre el tipo de certificado que se apege a sus intereses, en este caso es el OEA para el proceso de exportaciones.
- La designación de un representante de la compañía, tal es el caso de la Ing. María del Carmen Valarezo, como contacto, lo cual contempla que en las etapas del proceso de solicitud, en el cual se ve inmerso, van a intervenir diferentes departamentos y personal aduanero; el cual debe actuar como contacto con la autoridad aduanera.
- Mantener muy en claro y presente a las autoridades de aduana de turno, ello con la finalidad de intercambiar información previa con delegados autorizados de la aduana, la cual atenuará el ahorro de tiempo.
- JASAFRUT S.A. debe mantener información de primera mano entorno a las unidades o departamentos, lo cual viabiliza que la revisión de documentos en un futuro o en momentos determinados, sea más ágil y breve.
- La compañía JASAFRUT S.A. debe promover una autoevaluación bajo criterios del OEA, con el objeto de evaluar la idoneidad del operador económico ello para cumplir con los requisitos de obtener la condición de OEA.
- JASAFRUT S.A. debe realizar una revisión minuciosa de documentos, atenuando la necesidad de modificar o corregir la solicitud o una parte de la documentación, requerida por el órgano de control.
- Para la presentación final de la solicitud, lo cual se lo realiza por medio de la autoridad aduanera, se debe revisar, y evaluar la solicitud, ejecutando los controles de admisiones, por ello JASAFRUT S.A. en el plazo de 30 días hábiles, desde la presentación de la documentación, y a

su vez aplicando la respectiva auditoría para aprobar o rechazar lo solicitado, podría asumirse un plazo extendido de 120 días desde el instante de presentación de la solicitud; es por ello JASAFRUT S.A. debe considerar todo ese tiempo, ya que posteriormente la autoridad aduanera puede incrementar tal periodo en 60 días hábiles, siempre y cuando exista el pedido por parte de la compañía en un consenso con la autoridad nominadora.

4.12. Flujograma del procedimiento de acreditación de OEA

Ilustración No. 043 Flujo del procedimiento de acreditación de OEA



Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Al instante de presentar la solicitud se debe recalcar que la compañía JASAFRUT S.A. es operador económico, para ello la autoridad de control comprueba su actividad profesional y al estar regulada por la legislación aduanera, considerando que para alcanzar el certificado OEA solamente podrá admitirse de un operador económico que en el ejercicio de sus labores profesionales, como es el caso de la compañía JASAFRUT S.A.

Además, las autoridades de aduana podrán disponer de toda la información solicitada, la cual puede conseguir a través del acceso a la fuente o banco de datos, como también solicitando al operador que los acompañe a la solicitud. Por lo regular son datos personales derivados de entidades públicas o privadas tales como:

- Certificado de antecedentes penales (record policial)
- Certificado de solvencia financiera bancaria

4.13. Procedimiento formal de constatación de información

El procedimiento de constatación de información contempla los siguientes aspectos

- Conocer de la mejor manera la actividad empresarial del operador económico.
- Alcanzar una eminente impresión de los sistemas de organización, dirección del proceso y los procedimientos empresariales.
- Elaborar un programa de auditoría que reflejen resultados alcanzables y medibles sobre la evaluación de riesgos.
- Llevar a cabo los programas y fases de la auditoría.

La compañía JASAFRUT S.A. debe cumplir con el cuestionario de autoevaluación, el mismo que debe ser presentado al instante de entregar el formulario de solicitud; y que dentro de descrito requerimiento se debe presentar como respaldo

- Información solicitada a otras entidades públicas y privadas.
- Información doméstica, tales como auditoría previa, declaraciones aduaneras, autorizaciones concedidas y negadas, etc.

- Datos e información concedida por los mismos operadores.
- Información pública recopilada a través de los diferentes medios informativos.

El proceso de auditoría, recopilación, y recolección de información se vuelve eficaz y eficiente, al contrastar con información con la que ya cuenta la compañía, es decir se debe cumplir con aquella que no se cuenta, es ahí donde se destaca el valioso aporte que se mantiene con la certificación BASC.

4.14. Aprobación de la solicitud de OEA

JASAFRUT S.A. como parte final del proceso se somete a un examen o evaluación y al concluir tal proceso, los resultados decidirán respecto a su aceptación o negación. En descrito caso de alcanzar la aprobación proyectada, las autoridades les corresponderán informar al peticionario sobre su aceptación, indicando la fecha de la misma.

Una vez ya ejecutoriado la aprobación de JASAFRUT S.A. se requerirá de la información consuma, la cual puede conseguir mediante el ingreso a las fuentes de datos respectivos institucionales, o solicitando al operador aduanero que la envíe conjuntamente con la solicitud.

En el caso de que JASAFRUT S.A. opte por la renovación estas se llevarán a cabo cada tres años; sin embargo, los operadores legítimamente autorizados, podrán solicitar de forma anticipada ante la autoridad competente, el retiro de su certificación. Así mismo, la aprobación de la solicitud implica que el accionar del operador económico, enfocado en asumir la responsabilidad de llevar a cabo un seguimiento habitual y a su vez informar los cambios que puedan darse en los sistemas de control internos.

Es por ello que JASAFRUT S.A. tendrá que señalar la forma en que se realiza el seguimiento, señalando sus resultados. Habrá que examinar sus procesos de riesgos y sistemas, con la intención de indicar el cambio radical de sus operaciones, de tal forma que las autoridades aduaneras tengan pleno conocimiento de los pertinentes cambios.

4.15. Emisión de estatuto de acreditación del Operador Económico

Autorizado

El estar debidamente acreditado crea mayor responsabilidad en la actividad comercial de exportación, es por ello que a nivel internacional, una de las exigencias legales que debe cumplir el OEA a partir de su acreditación, se enmarca en el continuo informe justificado ante las autoridades aduaneras, que por lo regular reconoce los cambios o innovaciones que se ejecuten relacionados a los datos exhibidos en la solicitud original, así como también en los anexos suplementarios, tales como denominación comercial, personalidad jurídica, etc. También informara sobre los cambios producidos en la estructura y naturaleza de la compañía JASAFRUT S.A., tales como innovaciones y modernización de operatividad contable y aspectos informativos. Además, sobre la creación de agencias o sucursales que participan en acciones de suministro de origen externo.

En definitiva la emisión del estatuto de acreditación del OEA es concedida por la Autoridad Aduanera, sus derechos, obligaciones y regulaciones de su actividad, quedan explícitamente determinadas en el Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, tanto como las disposiciones específicas que sean dictadas por el SENAE.

4.16. Monitoreo

Descrito proceso le corresponde a la unidad de vigilancia aduanera, es quien vela por la prevención del delito del aduanero, como también de su investigación en el ámbito del territorio, apegados a las leyes del gobierno ecuatoriano, la compañía JASAFRUT S.A., debe brindar facilidades a la Unidad de Vigilancia Aduanera quien promueve las operaciones relacionadas con la prevención del delito aduanero especialmente en las zonas secundarias y cuando el director General o el Subdirector General de Operaciones lo promueva, y en zonas primarias, es por ello que se efectuando patrullajes, investigaciones, aprehensiones y retenciones provisionales de productos y mercancías a través de sus grupos operativos de control establecidos por medio de las unidades que se conformaron.

4.17. Re-evaluación

En el caso de que la compañía JASAFRUT S.A. opte por re-evaluación como un Operador Económico autorizado (OEA), deberá cumplir a cabalidad con los requisitos descritos previamente en el Reglamento Relativo al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. La calificación se mantendrá siempre que JASAFRUT S.A. cumpla con los requisitos establecidos así como las evaluaciones a las cuales sea sometida, es por ello que las renovaciones de la autorización se concederán cada tres años, no obstante los Operadores Económicos Autorizados podrán solicitar previamente el retiro de su autorización. Así mismo para acceder a la autoevaluación se contempla los siguientes requisitos

- a. Formulario de autoevaluación donde contemple los requisitos generales.
- b. Formulario de autoevaluación de requisitos mínimos que se necesiten en materia de seguridad
- c. Formulario de solicitud

4.18. Sanciones

Las sanciones a las cuales puede estar sujeta JASAFRUT S.A. se enmarcan en cuanto a la situación de incumplimiento de las normas aduaneras y sin perjuicio de la sanción meritoria, el Director o Directora General de Aduana, puede suspender o revocar la permisión de Operador Económico Autorizado de acuerdo a lo estimado en el Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Las sanciones se apegan cuando exista incumplimiento en:

- Utilización áreas no autorizadas para el acopio de mercancías sujetas a la potestad aduanera.
- Cuando no hayan subsanado o indemnizado al dueño o consignatario por el valor similar a la pérdida o daño de la mercancía.
- Cuando no se mantenga actualizado el inventario físico y electrónico de las mercancías, que exporta la empresa.

- Concedan o sitúen las mercancías que se encuentren bajo custodia de la empresa exportadora sin seguir el procedimiento determinado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador; y,
- Cuando no se notifique a la autoridad aduanera la mercancía en abandono.
- Acopia mercancías sujetas a la autoridad aduanera en áreas no consideradas como depósito aduanero.
- Almacena en su área acreditada como almacén aduanero productos no autorizadas, de ilícita exportación o sin justificar su tenencia.
- Cuando no evidencie el uso de productos consignados a procesos de depósito, transformación, elaboración o reparación.
- Cuando la empresa exportadora no mantenga renovado el inventario de las mercancías acopiadas físico y electrónico de las mercancías

4.19. Suspensión

En el caso de que la compañía JASAFRUT S.A. proceda al incumplimiento de las reglas aduaneras y sin perjuicio de la sanción que concierna, el Director General podrá suspender o revocar la autorización de los Operadores Económicos Autorizados acorde lo conocido en el Código y el Reglamento estipulado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que regula la actividad de los Operadores Económicos Autorizados.

La existencia de una suspensión voluntaria se apega a los siguientes motivos:

- Padecimiento físico (enfermedad grave) legítimamente reconocida ante la autoridad aduanera respectiva.
- Ante la promoción y aceptación de un cargo público.
- Mediante la decisión de voluntad propia (decisión personal)

Se procede a la suspensión de la licencia, por medio de los agentes de aduana con sanciones y suspensiones de su licencia hasta por sesenta días calendario cuando incidan en una de las consiguientes causales:

- a. Haber estado sancionado en tres ocasiones por alguna falta reglamentaria, pertinente al incumplimiento del Reglamento de descrito Título o a los Reglamentos que remita el Director del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, dentro de un tiempo de doce meses.
- b. Haber sido penado en tres momentos dentro de un periodo de 12 meses con contravención indistintamente por: Dificultar o impedir acciones de inspección aduanera, ya sea por actos propensos a entorpecer la actividad del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o por estorbar a colaborar con las investigaciones que se realicen.
- c. No ostentar los documentos de acompañamiento simultáneamente con la declaración aduanera, si incumbe conforme a la característica de despacho estipulada a la declaración, por parte del propietario, consignante o consignatario.
- d. Por la inobservancia de los contratos previstos por los Agentes de Aduana en el reglamento que regule la actividad de los agentes de aduana dictado por el Director General.

4.20. El Tiempo destinado para la implementación del proyecto.

El proyecto que se ejecutara en la compañía JASAFRUT S.A., contara con un tiempo para su implementación de 5 meses, en el cual se realiza la solicitud, y se cumplan con los requisitos anteriormente descritos, y a partir de su ejecución o puesta en marcha, se procederá a realizar el primer proceso de evaluación, donde se medirá el funcionamiento, del sector operativo y logístico de la compañía, con el fin de medir productividad, competitividad, ello permitirá establecer acciones de reacción ante eventualidades suscitadas en la puesta en marcha del programa de OEA.

4.21. Presupuestos

El presupuesto que se enmarca para la propuesta está directamente direccionada con el proceso de capacitación que se ejecutará ante proveedores, transportistas, personal de la cadena logística operativa que se encuentran en el puerto.

Tabla No. 040 Presupuesto para capacitación dirigido a participantes

Participantes	Cantidad	Presupuesto \$	Observación
Transportistas	3	150.00	Socio comercial
Proveedores	15	750.00	Socio comercial
Personal operativo	3	150.00	Miembros de JASAFRUT S.A
Responsable Área de exportaciones	1	50.00	Miembro de JASAFRUT S.A
Total	22	1100.00	

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

Tabla No. 041 Presupuesto para materiales

Materiales	Cantidad	Presupuesto \$	Observación
Equipos de audio y video	1	25.00	Baterías para micrófonos, extensiones
Materiales para taller	1	50.00	Esferos, hojas, lápiz, revistas, carpetas, certificados de participación
Refrigerios por tres días de taller	22	66.00	Refrigerios se entregaran una vez por día

Almuerzos por tres días de taller	22	198.00	Almuerzo se entregaran una vez por día
Total	22	339.00	

Elaborado por: María del Carmen Valarezo

El presupuesto que se debe asignar para la socialización de la implementación de un programa de OEA, es de \$ 1439.00, descrito presupuesto se lo utilizará en tres días de trabajo los cuales son suficientes para difundir el mecanismo que se implementará con la puesta en marcha del programa de OEA

4.22. Controles a implementar

- Controles de acceso físico a la información de la compañía.
 - Implementación de certificaciones, a cada funcionario o empleado para mantener un control en el acceso a información.
 - Asignación de funciones y responsabilidades de control y registro de la información física y digital de la empresa.
- Seguridad del personal del área de operaciones y logística.
 - Asignación de equipamiento de trabajo para los empleados y trabajadores, de la empresa, con el objetivo de precautelar la integridad de los mismos y ser visible la identificación de los mismos dentro y fuera de la aduana
- Seguridad de procesos
 - Desarrollo de un manual de procedimientos para los procesos claves de exportación.
 - Desarrollo de funciones y actividades dirigidas a cada empleado de la exportadora, con la finalidad de que cumplan un rol específico, en el cumplimiento de sus funciones.
- Seguridad informática
 - Digitalización de los procedimientos, para la optimización de recursos.
 - Control de carga mediante la implementación de rastreo satelital.

- Implementación de dispositivos biométricos para el control del personal.
- Entrenamiento y capacitación al personal
 - Socialización periódica de las actualizaciones que ejecute los organismos de control de operaciones aduaneras.
 - Capacitación en seguridad industrial.
 - Capacitación en control y manejo de riesgos laborales.
 - Capacitación en control y manejo de la cadena de valor.
- Seguridad física
 - Implementación de barreras de seguridad.
 - Implementación de rampas de acceso a los vehículos
 - Implementación de cámaras de seguridad, en el proceso de embarque y desembarque
- Mejora en infraestructura de socios comerciales
 - Las empresas de transporte terrestre deben utilizar un registro de actividad de seguimiento y monitoreo o una tecnología equivalente para asegurar la integridad del remolque y del transporte.
 - Las instalaciones de almacenamiento y manejo de la carga y/o mercancía deben tener barreras físicas e impedimentos contra el acceso no autorizado.
 - Las instalaciones de almacenamiento y manejo de la carga y/o mercancía deben tener sistema de alarmas y vigilancia por video.
 - Las bodegas donde es almacenado el material de empaque etiquetado y embalaje donde deberán contar con la infraestructura adecuada para evitar daño o robo por personas ajenas para ser utilizado en actividades ilícitas.
 - JASAFRUT deberá contratar empresa de inspección de contenedores para así asegurar que su carga no se haya sido utilizada para actividades ilícitas.

4.23. Indicadores de éxito del proyecto

Los indicadores de éxito en la implementación de un programa de OEA, se enmarcan en el incremento de la productividad, los cuales son medibles, por el grado de cumplimientos en los tiempos de entrega de las mercancías, así mismo

otro indicador de éxito se encuadra en la mejora de la competitividad reflejada, en la confianza de los involucrados como los son los socios comerciales, así como también la aceptación de nuevos clientes registrados, otro indicador de éxito se refleja en cuanto a la reducción y simplificación de trámites aduaneros.

4.24. Evaluación de resultados.

Los resultados son evaluados, acorde al rendimiento que JASAFRUT S.A. mantenga en el mercado, así como la evaluación de la seguridad, integridad de los empleados, así mismo la reevaluación que el OEA promueve, esto de acuerdo a los intereses o requerimiento de la compañía.

4.25. Procedimientos a seguir de los socios comerciales



Exportaciones

Procedimiento Para Socios
Comerciales Proveedores
de Fruta

Versión : 01 Fecha:

	EXPORTACIONES	Código: PR-EX-001	
		Versión: 01	
		Fecha: 01-07-2018	Página: 139 de 168

Proceso “Proceso Operacional de Proveedores de Fruta”

1.- ALCANCE

El proceso inicial de la cadena valor para el posterior proceso logístico, mantendrá un alcance establecido por los siguientes puntos:

- ✓ Recepción y embarque, de la materia prima sean estas frutas, alimentos, o insumos agrícolas para la exportación.
- ✓ Registro y control de embarque
- ✓ Aseguramiento de la carga
- ✓ Seguimiento y monitoreo de la carga.

2.- OBJETIVO

- ✓ Asegurar que se cumpla con el protocolo de seguridad, y con el nivel de calidad y normativas establecidas por las empresas.
- ✓ Verificar que los proveedores cumplan con los criterios y requerimientos de la calidad establecidos.
- ✓ Receptar productos de calidad y aptos para la exportación

3.- RESPONSABILIDADES

El proceso de responsabilidades de esta actividad se encuentra compartida entre los siguientes involucrados:

- ✓ Proveedor de la fruta
- ✓ Administrador de hacienda
- ✓ Transportista
- ✓ Chequeador de embarque

4.- DESCRIPCIÓN

El personal de entrega de la fruta, debe de estar informado de la orden de entrega que el proveedor asigne al exportador, se debe presentar una ficha técnica en la cual describa las características del producto que debe tener para

ser entregado y aceptado, las entregas son programadas previamente entre el proveedor y un empleado de la exportadora, el personal asignado para este tipo de actividad debe estar debidamente registrado como empleado o trabajador tanto de la empresa exportadora como de la proveedora de fruta, en el caso de ser un empleado nuevo se debe contar con el debido registro y autorización para intervenir en el proceso. Se verifica la cantidad y calidad del producto receptado, en caso de que el producto no cuenta con los requisitos el producto se rechaza y se notifica al proveedor.

5.- HISTORIAL DE REVISIONES

El proceso de control y revisiones se lo genera mediante ficha técnica, la misma que es registrada por los empleados y trabajadores de JASAFRUTS S.A., descrito proceso permitirá la evaluación periódica de la carga realizada, al transporte por parte de los proveedores, permitiendo asegurar desde un inicio la cadena logística.

Responsable	Fecha Vigencia	Motivo del Cambio	Versión

Elaborado por
Ing. María Valarezo

Aprobado por
MgS. Carlos Ulloa Quimí

Fecha de aprobación
31 de Julio del 2018

	EXPORTACIONES	Código: PR-EX-001	
		Versión: 01	
		Fecha: 01-07-2018	Página: 141 de 168

Proceso “Proceso Operacional de Proveedores de Fruta”

1.- ALCANCE

El segundo proceso perteneciente a la cadena logística y registrada dentro de la cadena valor es el del proceso de transporte, el mismo que mantendrá un alcance establecido por los siguientes puntos:

- ✓ Transporte y desembarque, de la materia prima sean estas frutas, alimentos, o insumos agrícolas para la exportación.
- ✓ Registro y control de embarque y desembarque
- ✓ Aseguramiento de la carga
- ✓ Seguimiento y monitoreo de la carga

2.- OBJETIVO

- ✓ Asegurar que se cumpla con el protocolo de seguridad, y con el nivel de calidad y normativas establecidas por las empresas, en el proceso de traslado y transporte de la fruta.
- ✓ Verificar que los transportistas cumplan con los tiempos y requerimientos de la calidad establecidos, en el transporte y almacenado.
- ✓ Transportar productos de calidad y aptos para la exportación

3.- RESPONSABILIDADES

El proceso de responsabilidades de esta actividad se encuentra compartida entre los siguientes involucrados:

- ✓ Proveedor de la fruta
- ✓ Administrador de hacienda
- ✓ Transportista

- ✓ Chequeador de embarque

4.- DESCRIPCIÓN

El personal que transporta la fruta, debe de estar informado, sobre la carga que pretende llevar tanto en peso y unidades, para ello debe manejar una orden de transporte que el proveedor asigne al transportista, se debe presentar una ficha técnica en la cual describa las características del producto que el transportista traslada a su destino, las entregas son programadas previamente entre el proveedor, transportista y un empleado de la exportadora, el personal asignado para este tipo de actividad debe estar debidamente registrado como empleado o trabajador tanto de la empresa exportadora, transportista, como de la proveedora de fruta, en el caso de ser un empleado nuevo se debe contar con el debido registro y autorización para intervenir en el proceso. Se verifica la cantidad y calidad del producto transportado, en caso de que el producto no cuenta con los requisitos el producto se rechaza y se notifica al transportista y a su vez al proveedor.

5.- HISTORIAL DE REVISIONES

El proceso de control y revisiones se lo genera mediante ficha técnica, la misma que es registrada por los empleados y trabajadores de JASAFRUTS S.A., descrito proceso permitirá la evaluación periódica de la carga realizada, al transporte por parte de los proveedores, y transportistas, permitiendo asegurar desde un inicio la cadena logística.

Responsable	Fecha Vigencia	Motivo del Cambio	Versión

Elaborado por
Ing. María Valarezo

Aprobado por
MgS. Carlos Ulloa Quimí

Fecha de aprobación
31 de Julio del 2018

CONCLUSIONES

- Se puede concluir que para este tipo de programas es inminentemente necesaria la participación de todos los actores de la cadena logística y socios comerciales, la certificación guarda correlación directa con los nuevos modelos organizacionales de gestión así como la reingeniería de los procesos de cada empresa, más aún en empresas exportadoras, la implementación de nuevos modelos de seguridad, estabilidad económica financiera entre otras, es decir es una condición a la que podrán acceder las mejores compañías del país sin importar su tamaño ni tipo de mercado objetivo, al cual se direccionen como objetivo comercial.
- Se es muy claro que cuando se ejecuta un programa de Operador Económico Autorizado, una de las aristas más particulares es el impulso comercial que se le otorga a la empresa operadora. No es sólo un procedimiento más de las administraciones empresariales a nivel mundial, este programa guarda estrecha relación con el poder de negociación que poseen las empresas para acceder a nuevos mercados. Las relaciones comerciales entre empresas que fomentan el comercio juegan un papel decisivo, en el dinamismo de los mercados simplificando operaciones y reduciendo los riesgos.
- Es evidente la existencia ventajas directas e indirectas, con la puesta en marcha de un programa de OEA y en varios casos difícil de medir o cuantificar, sin embargo lo que si conseguimos asegurar es que se evidencia claramente la creciente tendencia de formar parte de este tipo de certificaciones a nivel mundial, ya que promueve la apertura de mercados, y nos volvemos más atractivos en el mercado interno para incrementar los socios comerciales.
- Las empresas apegadas al programa de OEA, cuentan con una ventaja comparativa a nivel nacional e internacional, al alcanzar esta certificación

acogen un sistema especial por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, que cuenta con una dirección para brindar atención de todo tipo de consultas de los integrantes del programa así como también el reconocimiento mutuo a nivel internacional.

- Como conclusión final se manifiesta que la aplicación del programa OEA no solo establece una ventaja positiva para el exportador sino también para el Gobierno ya que si bien es cierto el acrecentamiento de las exportaciones favorece claramente al empresario, el incremento de las exportaciones tiene un impacto positivo en la balanza comercial del Ecuador, así como también en la concepción de nuevas fuentes de trabajo para la sociedad con lo que se cumple uno de los objetivos principales del PNBV.

RECOMENDACIONES

- Es importante que se ejecute un proceso de auditoria o evaluación interna dos veces por año, con la finalidad de medir el nivel de confianza, aceptación y rentabilidad, después de la implementación del programa OEA dentro de la compañía JASAFRUT S.A., para ello se debe requerir la participación de evaluadores certificados, externos que certifiquen el proceso con el firme propósito de garantizar las operaciones comerciales en el exterior, y mantener un elevado índice de confianza ante clientes y socios comerciales.
- Se recomienda la creación de un departamento dentro de la estructura organizacional de la compañía JASAFRUT S.A. con la finalidad de asignar responsabilidades, garantizar el monitoreo y cumplimiento de los procedimientos, ello permitirá mantener la condición de Operador Económico Autorizado conservar el estatus de exclusividad, con la visión de enfocarse e incentivar al sector productivo en participar activamente y así poder mejorar los procesos de producción, seguridad, económicos financieros y de riesgo, sumando ventajas tanto locales como internacionales en su vínculo de producción.
- Se recomienda a la compañía JASAFRUT S.A., y demás empresarios del sector exportador estar actualizados en todo tipo de certificaciones que el Gobierno promueva y así sirvan para acceder a nuevos mercados. Para fomentar un desarrollo integral con este tipo de programas originando indirectamente la reingeniería de los procesos, haciendo a las empresas más competitivas.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Interamericano de Desarrollo. (Julio de 2012). *Mejores prácticas en logística internacional*. Obtenido de <http://www20.iadb.org/intal/catalogo/PE/2013/12769.pdf>
- ADELCA. (2016). *MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016 Aseria del Ecuador ADELCA*. Quito: ADELCA. Recuperado el 30 de enero de 2018, de https://www.unglobalcompact.org/system/attachments/cop_2018/451621/original/MEMORIA_2016_COMUNICACION_DE_PROGRESO_PACTO_MUNDIAL_04.01.17.pdf?1515445103
- Advisory, Solutions, Processes and Applications. (26 de FEBRERO de 2014). *Gestión Cadena Logística*. Obtenido de Gestión Cadena Logística: www.aspaconsulting.com/es
- Alpina. (18 de enero de 2018). *El amplificador*. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de El amplificador: www.elamplificador.com/2018/02/alpina-primera-empresa-lactea-en.html
- Anaya, J. J. (2015). *Logística Integral, la gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de books.google.com.ec/books?id=jod5CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CONCEPTO+LOG%C3%8DSTICO+EN+LA+EMPRESA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiA9b3GiqDaAhXlqIMKHYYWDM8Q6AEIKjAB#v=onepage&q=CONCEPTO%20LOG%C3%8DSTICO%20EN%20LA%20EMPRESA&f=false
- Ballasteros R., A. (2001). *Comercio Exterior Teoría y Práctica*. Murcia: Universidad de Murcia Servicio de Publicaciones.
- Ballesteros, D. P., & Ballesteros, P. P. (2004). LA LOGÍSTICA COMPETITIVA Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS. *Scientia Et Technica*, X, X(4), 201- 206. Recuperado el 14 de FEBRERO de 2018, de revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/7347/4353
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2014). Promover las negociaciones sobre Acuerdos de Reconocimiento Mutuo . *Comercio Exterior* , 7.

- Beato , N. (6 de Diciembre de 2011). *Acento*. Recuperado el 20 de enero de 2018, de Acento: <https://acento.com.do/2011/opinion/202566-operador-economico-autorizado/>
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. En *Metodología de la Investigación (A. Rubeira)* (pág. 21). Editorial Shalom.
- Beltrán, J., Muñuzuri, J., & Rivas,, M. Á. (2010). Jaime Beltrán, Jesús Muñuzuri, Miguel Ángel Rivas, y Enrique Martín. *Industrial Engineering and Industrial Management, II(1)*, 1129-1137. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/18186/file_1.pdf;sequence=1
- Business Alliance for Secure Commerce. (21 de noviembre de 2017). *Business Alliance for Secure Commerce*. Recuperado el 11 de abril de 2018, de Business Alliance for Secure Commerce: <https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/historia>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. L., Moreno, Y. M., & López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración, LX(1)*, 181- 203. Recuperado el 22 de enero de 2018, de www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721510
- CEPAL. (2008). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL Desafíos y oportunidades de las medidas de seguridad de los alimentos para America Latina y el Caribe*. Rio de janeiro: CEPAL. Recuperado el 29 de enero de 2018, de www.eclac.org/publicaciones/xml/3/33193/Serie_86_colores.pdf
- Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa. (2012). *Guía de implementación de la facilitación del comercio*. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de Guía de implementación de la facilitación del comercio: <http://fig.unece.org/SP/contents/authorized-economic-operators.htm>
- COPCI. (2014).
CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIÓN

- NES. Quito: SENA. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/COPCI.pdf>
- De la Hoz, A. (2014). Eslabones de la cadena logística. En A. De la Hoz, *Generalidades de Comercio Internacional* (págs. 11-92). Medellín: Centro Editorial Esumer.
- De la Hoz, A. (2014). Definición de la Logística Comercial Internacional. En A. De la Hoz, *Generalidades del Comercio Internacional* (págs. 11-92). Medellín: Centro Editorial Esumer.
- De la Hoz, A. (2014). Elementos principales en la Logística Comercio Internacional. En A. De la Hoz, *Generalidades del Comercio Internacional* (págs. 11-92). Medellín: Centro Editorial Esumer.
- DIAN, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (19 de Octubre de 2012). *Dirección de Gestión de Aduana*. Obtenido de www.dian.gov.co
- Dirección Nacional de Aduanas de Chile. (23 de enero de 2017). *Programas OEA en el Mundo*. Obtenido de Programas OEA en el Mundo: https://www.aduana.cl/programas-oea-en-el-mundo/aduana/2013-11-28/135114.html#vtxt_cuerpo_T0
- Fernandez Garcia, R. (2006). *Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. Alicante: Club Universo.
- Fonseca, R. E. (2015). *Competitividad la clave del éxito empresarial*. Bogotá, Colombia.: Alfaomega Colombiana. Recuperado el 22 de enero de 2018
- García, A. (2014). El BID y el Operador Económico Autorizado (OEA) en América Latina y el Caribe. *Comercio Exterior*, 6.
- GlobalTrade Integral Solutions. (12 de 10 de 2015). *Centro del inteligencia 100 empresas y negocios*. Obtenido de <http://cien.org.mx/blog/index.php?id=1129pdb8>
- González, N. (2016). Nuevas cadenas de transporte de mercancías generadas por las infraestructuras. *Revista Transporte y Territorio*, 14(14), 81-108. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de <file:///C:/Users/Dany/Downloads/Dialnet-NuevasCadenasDeTransporteDeMercanciasGeneradasPorL-5560582.pdf>

- Guizar, R. M. (2013). *Desarrollo organizacional principios y aplicaciones*. Mexico DF, Mexico: . McGraw Hill Editores S.A.
- Hidmo. (17 de FEBRERO de 2017). *Hidmo*. Recuperado el 30 de enero de 2018, de EXPERTOS EN CERTIFICACIÓN ADUANERA Y CERTIFICACIÓN OEA: <http://www.hidmo.es/las-empresas-panamenas-elevan-su-competitividad-internacional-gracias-al-oea/>
- Hortal, R. (2008). La figura del operador económico autorizado. *Estrategia financiera*(253), 54-58. Recuperado el 12 de abril de 018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2696850>
- Ibáñez, N., & Castillo, R. (2011). El BASC como plataforma del operador económico autorizado (OEA). *E-Boletín BASC Venezuela*(23), 1-4. Recuperado el 12 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000107&pid=S0123-4226201300010003100013&lng=pt
- INFOEA-BOLIVIA. (2017). *EMPRESAS CERTIFICADAS COMO OPERADOR ECONOMICO AUTORIZADO*. La Paz: INFOEA. Recuperado el 22 de enero de 2018, de <http://www.aduana.gob.bo/oea/sites/default/files/Documentos/boletin%2010.pdf>
- Instituto Bolivariano de Comercio Exterior. (2014). Reconocimiento Internacional del Operador Económico Autorizado. *Comercio Exterior*, 16.
- Instituto Bolivariano de Comercio Exterior. (2014). Reconocimiento Internacional del Operador Económico Autorizado. *Comercio Exterior*, 16.
- ISO. (2015). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*. GINEBRA SUIZA: COPYGRHTY ISO 2015.
- JASAFRUT S.A. (2017). *Informe comercial periodo 2016 - 2017*. El Guabo: Jasafrut. Recuperado el 23 de abril de 2018
- Kotler, P. (2002). *Dirección de marketing. México*. Mexico: Pearson.
- Lombana, j., & Gutierrez, R. (2008). Marco Analítico de la Competitividad. Fundamentos para el estudio de la Competitividad regional. *Revista Pensamiento y Gestión*, 2(26), 64-72. Obtenido de

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/854/499>

- Lopes, I., & Gómez, M. I. (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 70-81. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100011
- Marrero, F., Vinajera, A., & Ruiz, M. (2017). Método para calcular el valor agregado en cadenas de suministro de productos electromecánicos. *Revista chilena de ingeniería*, XXV(3), 535-546. Recuperado el 22 de ENERO de 2018, de www.redalyc.org/html/772/77252700015/
- Ministerio de Comercio Exterior. (2015). *Arranca programa OEA (operador económico autorizado) en apoyo a los exportadores*. Obtenido de <http://www.comercioexterior.gob.ec/arranca-programa-oea-operador-economico-autorizado-en-apoyo-a-los-exportadores/>
- Ministerio de Comercio Exterior. (16 de mayo de 2016). *Exterior, Ministerio ed Comercio del Ecuador*. Recuperado el 22 de enero de 2018, de Exterior, Ministerio ed Comercio del Ecuador: www.comercioexterior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/07/Bolet%C3%ADn-de-Comercio-Exterior-junio-julio-2015.pdf
- Naciones Unidas. (Octubre de 2008). *Conferencia de las naciones Unidas Comercio y Desarrollo El Transporte Maritimo*. New York: Naciones Unidas. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=V0T3ldhBcLcC&pg=PA118&dq=Marco+Normativo+Safe+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiusOr2afXAhVC7CYKHRbRAwgQ6AEIJDA#v=onepage&q=Marco%20Normativo%20Safe%20concepto&f=false>
- Oilger, G. (Marzo de 2016). *Operador Económico Autorizado: una herramienta para mejorar la competitividad de las empresas y aumentar la seguridad de las fronteras*. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de http://opac.pucv.cl/pucv_txt/txt-5000/UCD5103_01.pdf
- Olivera , A., & Viurrarena, P. (2011). GeStlón de IA SeGURIdAd en el COMeRCIO InteRnACIONAI COMO UnA heRRAMIentA de

COMPETITIVIDAD AUTÓNOMA ANDRÉS OLIVERA (1) PAULA VIURRERENA (1)(1)
DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN y DESARROLLO EMPRESARIAL EN
GESTIÓN y LOGÍSTICA. *INNOTEC Gestión*(3), 02-13. Recuperado el 22
de enero de 2018, de [http://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-
Gestion/article/view/124/79](http://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/view/124/79)

Organización Mundial de Aduanas Región de las Américas y el Caribe. (2012).
Qué es la OMA. Recuperado el 14 de FEBRERO de 2018, de
AMERICARIBE: <http://www.wcoamericaribe.org/que-es-la-oma>

Organización Mundial del Comercio. (2017). *Organización Mundial del
Comercio*. Obtenido de <https://www.wto.org/spanish/>

Reuters, T. (8 de marzo de 2018). Operador económico autorizado, un sello de
confianza para el comercio. *La Nación*. Recuperado el 20 de marzo de
2018, de www.lanacion.com

Rodríguez, J. P. (2013). *The Benefits of Logistics Investments: Opportunities for
Latin America and the Caribbean*. Banco Interamericano de Desarrollo.
Washington D.C: BID. Recuperado el 14 de FEBRERO de 2018

Santamaría, R. (2012). La cadena de suministro en el perfil del Ingeniero
Industrial: una aproximación al estado. *Ingeniería Industrial. Actualidad y
Nuevas Tendencias, III*(8), 39 - 50. Recuperado el 22 de ENERO de
2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215025114004.pdf>

Santander, A., Amaya, J., & Viloría, C. (2014). *Diseño de cadenas de
suministros resilientes*. Bogotá: Universidad de Norte. Recuperado el 29
de enero de 2018, de
[books.google.com.ec/books?id=SrFCDwAAQBAJ&pg=PA47&dq=teor%
C3%ADa+de+la+cadena+de+suministros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikx425hKDaAhXPtIMKHx-
fB0YQ6AEIKjAB#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20caden
a%20de%20suministros&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=SrFCDwAAQBAJ&pg=PA47&dq=teor%C3%ADa+de+la+cadena+de+suministros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikx425hKDaAhXPtIMKHxfB0YQ6AEIKjAB#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20cadena%20de%20suministros&f=false)

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (16 de Septiembre de 2014).
Resolución Nro. SENAE-DGN-2014-0566-RE. Obtenido de
[https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/res/2014/SENAE-DGN-2014-
0566-RE.pdf](https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/res/2014/SENAE-DGN-2014-0566-RE.pdf)

- Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA. (22 de OCTUBRE de 2017). *SENAE*. QUITO: SENA. Recuperado el 10 de ABRIL de 2018, de SENA.
- Sgut, M. (Septiembre de 2006). *Efectos económicos de la nuevas medidas de protección marítima y portuaria*. Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=1i-HCeZmZ8kC&pg=PA10&dq=Est%C3%A1ndares+de+Seguridad+comercio+internacional+CONCEPTO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzpmjZ3qfXAhUDQiYKHeHUDFwQ6AEIJDA#v=onepage&q=Est%C3%A1ndares%20de%20Seguridad%20comercio%20internacional%20CO>
- Soret los Santos, I. (2006). *Logística y Marketing para la distribución Comercial*. Madrid: ESIC Editorial.
- SUNAT. (28 de noviembre de 2017). *SUNAT*. Recuperado el 22 de enero de 2018, de SUNAT:
www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/empresasCertificadas.html
- The British Standards Institution. (2018). *Gestión de los riesgos en la cadena de suministro*. Obtenido de Gestión de los riesgos en la cadena de suministro: www.bsigroup.com/es-ES/Seguridad-en-la-cadena-de-suministro/
- Uzcátegui, C., & Solano, J. (2015). Influencia del liderazgo, estrategia y entorno en la competitividad empresarial de la pyme ecuatoriana. . *Munich Personal RePEc Archive 1(6943)*., 1(6943), 1-12. Obtenido de https://mpra.ub.uni-muenchen.de/69430/1/MPRA_paper_6943
- Valderrey Saenz, P. (2013). *Herramientas para la Calidad Total*. Bogota: StarBook .
- VILLEDA , R. B. (01 de noviembre de 2013). LA UNIÓN ADUANERA GUATEMALA Y EL SALVADOR, COMO PLATAFORMA. *Tesis doctoral*. Guatemala, Guatemala: UNIVERSIDAD GALILEO. Recuperado el 30 de enero de 2018, de <file:///C:/Users/Dany/Downloads/La-uni%C3%B3n-aduanera-Guatemala-y-El-Salvador-como-plataforma-para-integrar-la-Uni%C3%B3n-Aduanera-Centroamericana.pdf>
- Vinajera, Z. &. (2017). Método para calcular el valor agregado en cadenas de suministro. *Revista Chilena de Ingeniería*, 25, 535-546.

- Young, R. &. (2005). Vulnerabilidades de la cadena de suministros: consideraciones para el caso de América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración*, 34, 63-78.
- Young, R., & Esqueda, P. (2005). Vulnerabilidades de la cadena de suministros: concideraciones para el caso de América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración*, 34, I(34), 63-78. Recuperado el 14 de FEBRERO de 2018, de www.redalyc.org/articulo.oa?id=71603405
- Zamora, A. I., & Navarro, J. C. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Contaduría y Administración*, LX(1), 205-228. Recuperado el 22 de enero de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S0186104215721522/1-s2.0-S0186104215721522-main.pdf?_tid=f19bac1a-5a49-4464-9944-e5c5107d29c6&acdnat=1522596535_6878f6d5345446ce31c16c63462a80cd

ANEXO 001

**DISEÑO DE ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS COMERCIALES DE
COMPAÑÍA JASAFRUT**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

ESCUELA DE POSGRADOS

**ENCUESTA PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
COMERCIO EXTERIOR, MENCIÓN EN GESTIÓN ADUANERA TRIBUTARIA**

ENCUESTA APLICADA A TRANSPORTISTAS DE FRUTA

1) ¿Conoce Ud. o ha escuchado que es Operador Económico Autorizado OEA?

SI _____

NO _____

2) No todas las personas han tenido la oportunidad de conocer la utilidad de obtener la certificación de Operador Económico Autorizado, pero algunos reunieron información sobre ese tema. ¿sabe usted cuáles son los beneficios que tiene una empresa que obtenga la certificación de Operador Económico Autorizado OEA?

SI _____

NO _____

3) ¿Considera importante que la empresa a la cual Ud. le entrega la fruta, como lo es JASAFRUT S.A. cuente con la calificación de Operador Económico Autorizado?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

4) ¿Cómo le beneficiaría a su empresa que la fruta que transporta sea recibida por un socio comercial con certificación de Operador Económico Autorizado?

- Mejoraría mis ingresos
- Seguridad en los negocios
- Seguridad en la carga
- No me beneficiaría

5) ¿Cree Ud. que su empresa cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

SI _____

NO _____

6) ¿Cree Ud. que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

SI _____

NO _____

7) ¿En los últimos dos años le realizaron una evaluación de seguridad en la cadena logística?

SI _____

NO _____

8) ¿Seleccione los aspectos de los cuales ha sido evaluado como mecanismo de seguridad en la cadena logística?

- Inspección de pre embarque y desembarque de mercadería
- Transporte interno
- Seguridad en la carga
- Cargue al medio de transporte
- No me beneficiaría

9) ¿Usted como socio comercial está dispuesto a implementar o mejorar procedimientos de seguridad para que JASAFRUT S.A. obtenga la calificación de Operador Económico Autorizado?

SI _____

NO _____

10) ¿Conoce sobre las medidas de seguridad que se aplican en el transporte de la carga por contenedor, que implementa la compañía JASAFRUT S.A.?

SI _____

NO _____

11) ¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado y verificable que permita mantener y verificar la integridad física de los contenedores refrigerados, considerando los siguientes puntos: 1)Exterior inferior 2)Puertas interiores y exteriores 3)Lado derecho 4)Lado izquierdo 5)Parte delantera 6)Techo interior y exterior 7)Piso 8)Unidad del refrigerador 9) Extractor

SI _____

NO _____

12) ¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado y verificable que permita mantener y verificar la integridad física de los vehículos - remolques, considerando al menos los siguientes puntos: 1)Posterior, parachoques, puertas 2)Motor 3)Neumáticos 4)Piso/cabina 5)Depósitos de gasolina 6)Cabina 7)Tanques de aire 8)Eje impulsor 9)Área de la quinta rueda 10)Exterior/debajo 11)Piso/adentro 12)Puertas afuera/adentro 13)Paredes laterales 14)Techo interior/exterior 15)Pared delantera 16)Unidad del refrigerador 17)Extractor?

SI _____

NO _____

13) ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía y/o unidades de carga y medios de transporte?

SI _____

NO _____

14) ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de entrega - recepción de la carga?

SI _____

NO _____

15) ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de transporte de la carga hasta su lugar de embarque de la exportación?

SI _____

NO _____

16) ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable para el registro, acceso, custodia, manipulación, colocación y supervisión de los sellos/precintos a utilizar en las unidades de carga?

SI _____

NO _____

ANEXO 002

**DISEÑO DE ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS COMERCIALES DE
COMPAÑÍA JASAFRUT**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

ESCUELA DE POSGRADOS

**ENCUESTA PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
COMERCIO EXTERIOR, MENCIÓN EN GESTIÓN ADUANERA TRIBUTARIA**

ENCUESTA APLICADA A PROVEEDORES DE FRUTA

1. ¿Conoce Ud. o ha escuchado que es Operador Económico Autorizado OEA?

SI _____

NO _____

(pase a la pregunta 5)

2. No todas las personas han tenido la oportunidad de conocer la utilidad de obtener la certificación de Operador Económico Autorizado, pero algunos reunieron información sobre ese tema. ¿sabe usted cuáles son los beneficios que tiene una empresa que obtenga la certificación de Operador Económico Autorizado OEA?

SI _____

NO _____

3. ¿Considera importante que la empresa JASAFRUT S.A. a la cual Ud. le entrega la fruta cuente con la calificación de Operador Económico Autorizado?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

4. ¿Cómo le beneficiaría a su empresa que su fruta sea recibida por un socio comercial con certificación de Operador Económico Autorizado, como lo puede ser JASAFRUT S.A.?

- Mejoraría mis ingresos

- Seguridad en los negocios
- Seguridad en la carga
- No me beneficiaría

5. ¿Cree Ud. que su empresa cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

SI _____

NO _____

6. ¿Cree Ud. que JASAFRUT S.A. cuenta con procesos implementados relacionados a la seguridad de la cadena logística?

SI _____

NO _____

7. ¿En los últimos dos años le realizaron una evaluación de seguridad en la cadena logística?

SI _____

NO _____

8. ¿Seleccione los aspectos de los cuales ha sido evaluado como mecanismo de seguridad en la cadena logística?

- Inspección de pre embarque y desembarque de mercadería
- Transporte interno
- Seguridad en la carga
- Cargue al medio de transporte
- No me beneficiaría

9. ¿Usted como socio comercial está dispuesto a implementar o mejorar procedimientos de seguridad para que su socio JASAFRUT S.A. obtenga la calificación de Operador Económico Autorizado?

SI _____

NO _____

10. ¿Conoce sobre las medidas de seguridad que se aplican en el transporte de la carga por contenedor, por parte de la compañía JASAFRUT S.A.?

SI _____

NO _____

11. ¿Cuenta con procedimientos documentados y verificables sobre medidas de seguridad en la recepción, integridad y almacenamiento de la materia prima y/o insumos?

SI _____

NO _____

12. ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de producción y/o etiquetado?

SI _____

NO _____

13. ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de empaque?

SI _____

NO _____

14. ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de embalaje?

SI _____

NO _____

15. ¿Cuenta con un procedimiento documentado y verificable sobre medidas de seguridad en el proceso de almacenaje de la mercancía y/o unidades de carga y medios de transporte?

SI _____

NO _____

ANEXO 003

DISEÑO DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA JASAFRUT S.A.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

ESCUELA DE POSGRADOS

ENCUESTA PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN COMERCIO

EXTERIOR, MENCIÓN EN GESTIÓN ADUANERA TRIBUTARIA

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA

PREGUNTAS ABIERTAS

- ✓ **Pregunta 1.**
Según su criterio, ¿Cuáles son los principales cambios que ha realizado el SENA E para enfrentar satisfactoriamente los requerimientos actuales del comercio exterior?
- ✓ **Pregunta 2.**
¿Describa cuáles son los procedimientos, equipos y tecnología necesaria para efectuar controles de seguridad, logística y transporte eficientes, con los que cuenta JASAFRUT S.A.?
- ✓ **Pregunta 3.**
¿La empresa basa su gestión de operaciones de la cadena logística y transporte en un Modelo de Operación por Procesos y Funciones, establecidos en algún documento o certificación, de ser así explicarlos? Detalle.
- ✓ **Pregunta 4.**
¿Bajo su criterio, cuáles son los puntos estratégicos y cuáles son los de vulnerabilidad, dentro del proceso de seguridad logística y transporte en JASAFRUT S.A.?
- ✓ **Pregunta 5.**
De acuerdo a la revisión documental, JASAFRUT S.A. implementó el proceso de certificación BASC. ¿Cómo fue la experiencia vivida en ese proyecto? ¿Qué puntos mejoraron sustancialmente en la compañía?
- ✓ **Pregunta 6.**
¿Creé Ud. que la certificación BASC que se aplica actualmente a los procesos de exportación contribuye al desarrollo de la misma?
- Pregunta 7**
¿Qué le falta por mejorar a JASAFRUT?
- ✓ **Pregunta 8.**
¿Qué opina del equilibrio entre facilitación y control en la gestión aduanera?
- ✓ **Pregunta 7.**
Según su opinión, ¿Qué importancia tienen para las empresas la cantidad de días y de documentos necesarios para la exportación de mercancías?
- ✓ **Pregunta 8.**

¿Bajo su criterio que es gestionar estratégicamente?

- ✓ **Pregunta 9.**
¿Qué es para Ud. ser competitivo?
- ✓ **Pregunta 10.**
¿Qué es para Ud. la calidad?
- ✓ **Pregunta 11.**
En su opinión, ¿Considera necesario que JASAFRUT S.A. desarrolle el programa OEA? ¿Por qué?
- ✓ **Pregunta 12.**
¿Está JASAFRUT S.A. preparada, para desarrollar el programa OEA? Explicar.

- ✓ **Pregunta 13.**
¿Cómo miden la satisfacción de sus clientes?
- ✓ **Pregunta 14.**
¿Puede existir algún tipo de riesgo al no implementar un programa de OEA en la empresa JASAFRUT S.A.?
- ✓ **Pregunta 15.**
¿Cómo promueven la calidad de los servicios?
- ✓ **Pregunta 16.**
¿Cómo implementan la innovación dentro de la empresa?
- ✓ **Pregunta 17.**
¿Los Objetivos institucionales, así como también las estrategias de gestión se encuentran alineados con la visión de la empresa?
- ✓ **Pregunta 18.**
¿Las demás empresas exportadoras de nuestro medio pueden verse afectadas por la implementación de un programa de OEA en la compañía JASAFRUT.S.A.?
- ✓ **Pregunta 19.**
¿Cuál es la proyección de la compañía JASAFRUT.S.A., en el mercado?
- ✓ **Pregunta 20.**
¿Qué recomendaría para la mejora de las funciones y procesos de seguridad, logística y transporte, en la compañía JASAFRUT.S.A.?

COMENTARIOS:

.....
.....

ANEXO N° 004

**DISEÑO DE GUIA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LOS OPERADORES
LOGISTICOS DE LA COMPAÑÍA JASAFRUT S.A.
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
ESCUELA DE POSGRADOS
GUIA DE OBSERVACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN COMERCIO EXTERIOR, MENCIÓN EN GESTIÓN ADUANERA
TRIBUTARIA
GUIA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LOS OPERADORES LOGISTICOS DE
LA COMPAÑÍA JASAFRUT S.A.**

GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO DE LA OBSERVACIÓN: Verificar y describir la organización, así como las actividades, procesos y procedimientos logísticos de la compañía JASAFRUT S.A.

Muy satisfactoriamente	Se cumple satisfactoriamente	Se cumple insatisfactoriamente	No se cumple	No existe
4	3	2	1	0

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:

NOMBRE DE LA EMPRESA:

UBICACIÓN:

SECCIÓN A OBSERVAR:

1	Estructura Organizativa y funcional	4	3	2	1	0
Comentarios:						
Sugerencias:						



2	Procesos de la empresa	4	3	2	1	0
Comentarios:						
Sugerencias:						

3	Documentación Fuente	4	3	2	1	0
Comentarios:						

Sugerencias:						
.....						
4	Inventario y Mercadería	4	3	2	1	0
Comentarios:						
.....						
Sugerencias:						
.....						

5	Almacenamiento y transporte	4	3	2	1	0
Comentarios:						
.....						
Sugerencias:						
.....						
6	Seguridad	4	3	2	1	0
Comentarios:						
.....						
Sugerencias:						
.....						

ANEXO N° 005 CERTIFICACIÓN RAINFOREST


Marketplace 2.0


[Inicio](#) [Mis productos](#) [Comenzar a usar FIBOX](#) [Ayuda](#)

Welcome Jorge Serrano

- Organization Profile
- Correspondence
- Traceability
- Trademarks
- Legal Agreements
- Certification**
 - CRA**
 - CRA Payments
 - Additional Sites
 - Quick Start CRA
- Reports
- Online Directory
- Help

CRA Details

[Back](#) [Language](#) [Contact Us](#)

[CRA](#) | [Status history \(Completed\)](#)

Aubrey Billings 17-04-2018

General

CRA number	10269
Company name	Jasfruit S.A.
Country	Ecuador
Contact	Jorge Serrano
CRA to be completed by	22-03-2018

Please indicate which Rainforest Alliance Certified™ crop(s) this CRA is for:

Crop	Rainforest Alliance Certified™ Business Type
Banana	Exporter

Activity

Does your site handle/purchase SMALL volumes of Rainforest Alliance Certified products? If so please provide volume information below.
 (Small volumes: in the last 12 months, purchased no more than 50MT coffee beans, cocoa beans, made tea or rooibos; 10MT vanilla beans; No or 500,000 flower stems from Rainforest Alliance Certified farms. Other crops considered.)

ANEXO N° 006 CERTIFICACIÓN BASC



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

World BASC Organization

Certifies that:

Certifica que:

JASAFRUT S.A.

9 de Octubre 27-30 entre Sucre y General Serrano

Has been evaluated and approved in reference to BASC Standards Version 4-2012
RMS C-TPAT under the Standard: Exporter.
Scope: Banana's Wholesale in El Guabo, Ecuador.

Ha sido evaluada y aprobada con respecto a la Norma y Estándares BASC Versión 4-2012
RMS C-TPAT bajo el Estándar: Exportador.
Con el Alcance: Venta al Por Mayor de Banano en El Guabo, Ecuador.

This certificate is subject to the achievement of the International Security
Standards of World BASC Organization in accordance
with the certified company.

Esta aprobación está sujeta al cumplimiento de los Estándares Internacionales de
Seguridad de World BASC Organization, en acuerdo con la empresa certificada.

Certification / Certificación N° ECUGYE00374-1-3

Valid/ Expedición: Octubre 23 de 2017

Expires/ Vencimiento: Octubre 23 de 2018



Fernando Duque Izquierdo
Director Ejecutivo
World BASC Organization

Emilio Aguilar Verdesoto
Presidente Capítulo Nacional
BASC Ecuador

Security Code WBD: 31560

ANEXO NO. 007 EVIDENCIAS DE ACTIVIDAD DE CAMPO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A EXPORTADORA JASAFRUT S.A



