

FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA A PARTIR DE LA CERTIFICACIÓN BASC EN EL SECTOR TRANSPORTE: CASO EMPRESA VENTURE S.A. AÑO 2020-2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Molly Naomi Palma Davila

Marcelo Jesus Garaycochea Bueno

Asesor:

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima - Perú

2022



TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	32
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	48



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de los miembros por área de la Empresa Venture S.A.....	27
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección	28
Tabla 3: Indicadores de la Gestión Administrativa	29
Tabla 4: Resultados: Mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC	32



RESUMEN

La presente investigación permitió determinar la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC en la Empresa Venture S.A. El diseño que se aplicó en la investigación fue de alcance descriptivo y enfoque cualitativo, lo que ayudó a encontrar dichas mejoras a través de herramientas de investigación como: la entrevista a profundidad. De esta manera, se compiló la información entrevistando a 9 colaboradores, conformados por jefes y asistentes de cada área. Los resultados permitieron determinar las mejoras, divididas en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. A estas, se logró identificar sus respectivos elementos de cada dimensión logrando obtener una amplia mejora de cada una de estas, debido a la mejora alcanzada por la certificación BASC. Finalmente, se recomienda que la Empresa Venture S.A. aplique y continúe mejorando su gestión administrativa.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Proceso Administrativo, certificación BASC.



ABSTRACT

This research allowed to determine the improvement in administrative management from the BASC certification in Empresa Venture S.A. The design applied in the research was descriptive in scope and qualitative approach, which helped to find these improvements through research tools such as: the in-depth interview. In this way, the information was compiled by interviewing 9 collaborators, made up of managers and assistants from each area. The results made it possible to determine the improvements, divided into four dimensions: planning, organization, direction, and control. To these, it was possible to identify their respective elements of each dimension, achieving a wide improvement of each of these, due to the improvement achieved by the BASC certification. Finally, it is recommended that Empresa Venture S.A. apply and continue improving your administrative management.

Key words: Administrative Management, Administrative Process, BASC.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.



REFERENCIAS

- Acosta, M., Toapanta, T., & Verdesoto, S. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 53(9), 264-286. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Andrade, R. (2019). La Gestión Administrativa. *Academia.edu*, 1-8.
- Bajaña, F., Briones, W., Guanín, E., & Morales, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín*, 25.
- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Barchi G., Gauri B. y Lesley S. (2006). Innovators in Supply Chain Security: Better Security Drives Business Value. *Informe de Stanford University y The Manufacturing Innovation Series*.
- Barrenechea, H. (2020). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Escuela.
- Burbano, J., Torres, O., & Vallejos, A. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. En *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*.
- Carbajal, A., & Inca, B. (2019). *Impacto de la certificación BASC en las exportaciones de las empresas del sector textil – confecciones con oficina en Lima Metropolitana*. <https://doi.org/10.19083/tesis/625809>
- Coque, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato. En *Universidad Técnica e Ambato* (Vol. 593, Número 03). <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
- Corimanya, G. (2018). Gestión administrativa en las instituciones educativas en el contexto latinoamericano, en los últimos cinco años. En *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Cribilleros, D. (2020). *Gestión de Residuos Sólidos y Gestión Administrativa en el distrito de Guadalupe 2019*.
- Decurt, L., & Jara, J. (2018). Aplicación del ciclo deming para mejorar el nivel de servicio en una empresa de transporte de la ciudad de trujillo. En *Ucv*.
- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). Management control or control management. *Contabilidad y Negocios*, 7, 69-80.
- Fernández, M. (2014). Control estratégico de gestión en unidades de información. *E. Ciencias de la Información*.
- Ferrer, M. (2009). Control de gestión para procesos de apoyo hoteleros. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(27). <https://doi.org/10.31876/revista.v9i27.12868>
- Fontalvo, J. (2012). Aplicación de análisis discriminante para evaluar la productividad como

- resultado de la certificación BASC en las empresas de la ciudad de Cartagena. *Contaduría y Administración*, 59(1), 43-62. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v59n1/v59n1a3.pdf>
- Fontalvo, T., & Morelos, J. (2014). Evaluación del impacto de la certificación BASC en la liquidez y rentabilidad de las empresas de Barranquilla – Colombia. *Revista Panorama Económico*, 22, 49-62. <https://doi.org/10.32997/2463-0470-vol.22-num.0/2014/156>
- Fuentes, B. (2017). *Gestión administrativa y Rendición de cuentas, FIDECOM - 2016*.
- Gaytán, J. (2017). Indicadores financieros y económicos. *Mercados y Negocios*, 1(36).
- González, L. (2011). El papel de la teoría administrativa en el proceso de dirección caso de empresas locales. *Apuntes del CENES*, 30(51), 239-254.
- Gutiérrez, X., Hintsá, J., Wieser, P., & Hameri, A. P. (2007). Voluntary supply chain security program impacts: An empirical study with basc member companies. *World Customs Journal*, 1(2), 31-48.
- Hernandez, A. (2002). Gestion Por Procesos. *Organización de la producción y del trabajo*, XXIV, 2002-2004. www.ispjae.edu.cu/ediciones/default.htm%0AIndustrial/Vol.
- Jordán, D. (2012). El sistema de gestión BASC y su incidencia en las importaciones de la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2012. En *Universidad Técnica e Ambato*.
- Jordán, D., Jordán, J., Santamaria, E., & Santamaria, E. (2016). Generación de ventaja competitiva a través del sistema de gestión BASC en el sector ferretero. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(21), 27-35.
- León, M., Mayorga, J., Ochoa, E., & Pinda, B. (2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.”, Agencia Puyo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lira, E. (2020). Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque. En *Universidad César Vallejo* (Vol. 53, Número 9). <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- López, C., & Pardo, S. (2019). El transporte de carga terrestre en el comercio internacional. Análisis comparativo entre Bogotá, Colombia y Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. *Statistical Field Theor*, 53(9), 1689-1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Márquez, M. (2002). La gestión administrativa de las empresas agropecuarios de los municipios San Fernando y Biruaca del estado Apure, en Venezuela. *Revista Mexicana de Agronegocios*, Volumen 10, 324-335. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14101002>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Monserrath, V., Alvarez, P., Cristina, D., & Urrutia, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*.
- Montes de Oca, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de



- la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 8(5), 55.
- Mulford, M. (2011). Evolución de la gestión administrativa Evolution of administrative management. *Revistas Curn*, 2(1), 48-55.
- Onofre, J. (2020). *Gestión administrativa y su impacto en el compromiso laboral de la importadora Ilga Matriz Guayaquil.*
- Osorio, E. (2010). Impacto de las certificaciones ISO 9001 y BASC en los despachos de exportación definitiva de las agencias de aduanas peruanas: 2004-2008. *Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 1(1), 24-36.
- Ospina, D., & Ovalle, M. (2009). Caracterización de las empresas manizales certificadas con la norma basc. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1, 20-30.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.*
- Pedraza, O., & Zamora, A. (2013). El transporte internacional como factor de competitividad en el comercio exterior. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 18(35), 108-118. [https://doi.org/10.1016/S2077-1886\(13\)70035-0](https://doi.org/10.1016/S2077-1886(13)70035-0)
- Ponce, S., & Suárez, J. (2016). Análisis Del Impacto De La Implementación Del Sgcs (Sistema De Gestión Control Y Seguridad) Certificación Basc (Business Alliance Security Commerce) En La Empresa Farletza S.a. *Observatorio De la Economía Latinoamericana*, 12-15. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/sgcs.pdf>
- Portacio, L. (2019). Transporte multimodal como herramienta de ventaja competitiva en el proceso de logística internacional. En *Universidad de Córdoba* (Vol. 11, Número 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Ramirez, A., Ramirez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista académica: Contribuciones a la economía.*
- Rios, L., & Mustafá, Y. (2004). Origen de los actuales procesos administrativos. *Scientia et Technica*, 24, 231-236.
- Rojas, J. (2014). Elementos para la integración de sistemas de gestión y su importancia en la cadena productiva del transporte de carga terrestre en Colombia. *Suma de Negocios*, 5(12), 136-142. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70035-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70035-7)
- Salguero, N., & García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente en la gestión del talento humano. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 240-250. <https://doi.org/10.23857/casedelpo.2018.3.9>
- Sandelowski, M. (2000). Focus on research methods: Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing and Health*, 23(4), 334-340. [https://doi.org/10.1002/1098-240X\(200008\)23:43.0.CO;2-G](https://doi.org/10.1002/1098-240X(200008)23:43.0.CO;2-G)
- Tam, F. (2019). Gestión administrativa y productividad, Caso: SUPER REY SAC, 2018. En *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. *Universidad San Martín de Porres, January 2012*, 451. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2238.4080>



- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales*, 77, 27-40. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21207702>
- Velazqués, A. (2003). Modelo de gestión de operaciones para pymes innovadoras. *Revista Escuela de Administración de negocios*, No.43, 66-87. <https://doi.org/0120-8160>
- Villasmil, E., Castro, E., & Torres, E. (2010). Gestión Administrativa Y Los Recursos Financieros Asignados Para Apoyo De La Investigación. *Revista eletrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 4-17.
- World Basc Organization. (2017). *Estándar internacional de seguridad basc 5.0.1*.