

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



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Garaycochea Bueno, Marcelo Jesús
- Palma Dávila, Molly Naomi

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC del sector transporte: Caso EMPRESA VENTURE S.A. año 2020-2021 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Dr. Elizabet García Salirrosas
Asesor



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Molly Naomi Palma Dávila y Marcelo Jesús Garaycochea Bueno, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC del sector transporte: Caso EMPRESA VENTURE S.A. año 2020-2021.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado



DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada con todo mi cariño a mi familia por haber sido mi fuente de motivación y apoyo, a lo largo de mi carrera universitaria y de mi vida.

Molly Palma

Dedico este trabajo de investigación a Dios, mi madre y mi abuela, quienes son el motivo de inspiración para seguir cumpliendo mis sueños y metas.

Marcelo Garaycochea



AGRADECIMIENTO

Este agradecimiento va dirigido a nuestro supremo Dios y a nuestras queridas familias, por su inmenso apoyo brindado hacia nosotros en todo momento con su gran bendición, manteniéndonos firmes y preparándonos para cualquier situación que se nos presente ya sea positivo o negativo.

De igual manera nuestro agradecimiento especial hacia nuestra asesora la Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, la cual nos apoyó durante todo el proceso de la tesis con suma dedicación y comprensión.

Molly y Marcelo



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.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente el comercio internacional tiene un papel fundamental en el desarrollo de los países, pues viene a ser el componente más notable de la riqueza y poder global. En el comercio internacional, uno de los pilares más importantes es el transporte, pues este a través de los años ha sido vital para cada operación ya sea de importación o exportación de los países (Pedraza & Zamora, 2013). Convirtiéndose en una actividad de suma importancia, llegando a consolidarse para lograr competitividad en el mercado internacional (López & Pardo, 2019). Según Portacio (2019) indica que la competitividad ha provocado que los costos del transporte se hagan estratégicos para así mejorar lazos comerciales con los asociados de negocio involucrando a: clientes, proveedores y colaboradores.

El transporte de carga en la actualidad compone una industria el cual tiene un gran peso en la economía, ya que su importancia viene a ser el vehículo que mueve la actividad de los países, cobrando cada vez más protagonismo en países industrializados siendo una actividad básica el cual conecta a los consumidores y productores (López & Pardo, 2019). Así mismo, enfrenta limitaciones a nivel mundial causado por deficiencias de calidad en el nivel de servicio, generando aumento de costos y tratando de aumentar precios para cubrir esas deficiencias internas (Decurt & Jara, 2018).

En la actualidad, la gestión administrativa viene a ser parte fundamental para que una organización se mantenga en el mercado, ya que ahora para ser competitivo no basta con ser bueno y estar posicionado, sino es necesario que una empresa utilice métodos administrativos con efectividad comprobada. Las empresas deben dirigir sus acciones por medio de una gestión administrativa, basada en principios morales (Montes de Oca & Pulla,



2019). De igual modo mencionan que: “Toda empresa necesita en su funcionamiento diario llevar a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa” (p.13). Así mismo, la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados, tener una mejor simplificación, rapidez y efectividad en la labor. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control (Montes de Oca & Pulla, 2019). En caso no se lleve una buena gestión administrativa estaría expuesta al fracaso, alterando así la rentabilidad y por lo tanto la posición que ha logrado abarcar dentro del mercado.

La gestión administrativa busca armonizar los cuatro elementos: planeando acciones, organizando cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, controlando resultados y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación (Cano, 2017). Si es que una empresa realiza correctamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es más probable que la organización alcance sus metas y objetivos.

Con ello los mercados internacionales son más rigurosos ya que desean garantizar un comercio seguro y por diversos factores como: epidemias, terrorismo, narcotráfico, etc.; puede que el proceso de exportación o importación se vea afectado. A raíz de esto, se aplican procedimientos que garanticen productos de alta calidad satisfaciendo al cliente y al mismo tiempo preservando la seguridad de tanto las organizaciones, empleados, hasta incluso los estados. Debido a lo acontecido se han diseñado e implementado sistemas de gestión el cual va a permitir a las empresas blindar sus procesos y productos de cualquier factor que pueda generar pérdidas no confirmadas (J. Fontalvo, 2012; Jordán et al., 2016). Por estas razones todas las empresas que estén involucradas con la carga se les sugiere que implementen certificaciones internacionales, el cual les va a permitir a minimizar dichos factores.

Existen diversas certificaciones internacionales entre estas tenemos al BASC el cual establece principios, requisitos y procedimientos en torno a la seguridad y control de la cadena de abastecimiento de las empresas, que impulsan a los asociados de negocio a implantar, actualizar y renovar sus sistemas de gestión (Rojas, 2014). Además de que esta certificación ha tenido un gran impacto en el país ya que las empresas que implementaron el BASC ha tenido un crecimiento continuo siendo así más competitivo y reconocido (Osorio, 2010). En vista de que estos sistemas de gestión se han convertido en una de las alternativas para poseer procesos complejos e integrar la cadena de suministro. En un estudio por la Universidad de Standford (2008) concluye que la certificación BASC tiene como beneficios la mejora en la seguridad del producto, mejora de las operaciones aduaneras, mejoras de procesos y mayor velocidad de las operaciones logísticas, mejoras de inventarios, respuesta oportuna y mayor cantidad de clientes. En resumen, el certificado BASC es un elemento diferenciador lo cual resaltará la imagen de una empresa segura y generando una cultura de prevención en el comercio internacional.

Acorde a lo descrito, para que las empresas tengan esta certificación debieron mejorar todos sus procesos, reestructurando así paso a paso cada operación del personal; entonces tuvieron que enfocarse en que cada proceso sea el adecuado para asegurar el comercio seguro según las normas del BASC. Aquí es donde entra la gestión administrativa a tallar, pues este tiene como propósito encontrar en qué parte están las debilidades de las actividades, con la finalidad de que estos sean corregidos y así poder implementar las modificaciones necesarias con el fin de obtener el resultado propuesto (Bajaña et al., 2019; Márquez, 2002).

Los objetivos planteados por un conjunto de individuos desde distintos puntos de vista son herramienta esencial e indiscutible para un mejor desempeño eficiente y eficaz de la mano con la gestión administrativa. Entonces se puede decir que la eficacia y la eficiencia



favorecen a los procesos de la gestión administrativa, estos procesos básicos son la planificar, organizar, direccionar y controlar (Andrade, 2019; Mendoza, 2017; Rios & Mustafá, 2004).

Realmente debemos entender que gestionar de manera correcta una organización nos da la ventaja de conocer los problemas que pueden existir dentro y/o fuera de esta, pero para ello debemos conocer cada detalle estructurado de la gestión. Puesto que se pueden alcanzar resultados utilizando ciertas habilidades en base a la gestión administrativa, estas habilidades son sustentadas por el conocimiento, aptitud y actitud de los dirigentes de una organización (Andrade, 2019).

En concreto, se ha dado a entender que una gestión administrativa es un proceso que realiza un individuo o conjunto de individuos, empezando con recursos limitados que a lo largo del proceso ayudarán a mejorar y verificar el logro obtenido de estos mismos.

Empresa Venture S.A. ha obtenido su certificación BASC dos veces en el 2020 y 2021, la organización anteriormente era muy desordenada, no se tenía claro las funciones de cada trabajador, pues existía una mala distribución de trabajo además recargaban labores a un solo trabajador cuando otros tenían tiempo libre. De igual manera, no planificaban las compras fuertes como vienen a ser la compra de camiones, carretas y generadores. No existía un control financiero, pues no había cuadros para medir la proyección anual o trimestral de la empresa, ocasionando que no haya liquidez en la empresa. A pesar de ello, el liderazgo de los jefes siempre ha sido buena, por tal motivo, se acordó que la mejor opción para Venture era obtener la certificación BASC ya que al tener que implementarla, pues se tendría que reestructurar todos los procesos.



La presente investigación se basa en identificar la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC del sector transporte en la Empresa Venture SA., pues la empresa de carga ha obtenido su recertificación BASC, a pesar de ello, el directorio desconoce cuáles fueron las mejoras que tuvo la organización en cuanto a sus procesos, lo cual incentivó a realizar la investigación. La información en el presente estudio servirá a futuras investigación porque no existen muchas que hayan estudiado el tema planteado, por ello se considera que la investigación aporta al conocimiento siendo así novedosa.

La investigación de la certificación BASC cómo lo antes mencionado ha sido poco estudiada sin embargo hay algunos estudios que indican el excelente funcionamiento dentro de cualquier tipo de organización es necesario establecer ciertos parámetros en las normas internas o externas. Carbajal & Inca (2019) analizaron el impacto de la certificación BASC en las exportaciones de empresas en el sector textil en Lima, cuyo método fue de enfoque cualitativo o interpretativo con una población de 10 empresas y muestra de 9 empresas. Obteniendo como resultados después de que la empresa tuviera el certificado BASC los incidentes por robo disminuyeron a 0% y hubo un 67% afirmando que gracias a la certificación mantiene a sus clientes actuales. Finalmente se concluyó que con la certificación ha permitido mejorar sus procesos en área críticas, llevando así un mejor control y seguimiento de la carga. Si bien es cierto, no ha impactado positivamente en el incremento de las exportaciones, pero si en otros aspectos como cerrar importantes negociaciones.

Por otro lado, tenemos una investigación de Ponce & Suárez (2016) que analizaron el impacto que tuvo la implementación del SGCS en la certificación BASC, teniendo un enfoque de investigación cualitativa y cuantitativa. Con unos resultados de que el 50% de los encuestados indican que la empresa tiene una mejor imagen de seguridad en sus



operaciones desde que se obtuvo la certificación BASC, el 68% señalan que la calidad de servicio de Farletza S.A. ha mejorado, el 66% dice que la certificación BASC incluyó en la contratación del servicio de carga y el 84% indican que sus procesos han sido optimizados. Llegando a la conclusión que a través de la implementación y gestión tuvieron unos impactos positivos a la empresa, pues ayudó a manejar con solidez la seguridad de sus embarques. Cabe recalcar que todas estas implementaciones fueron un proceso arduo que tomó un año aproximadamente, es así que luego de ese gran paso, la norma BASC exige a todos sus integrantes una mejora continua de todos sus aspectos

Por su parte, en el estudio de T. Fontalvo & Morelos (2014) determinaron qué indicadores discriminaban mejor para evaluar el impacto de la certificación BASC en las empresas de Cali. Utilizaron una metodología de análisis cualitativo y descriptivo, con una muestra de 42 empresas. Obteniendo una buena efectividad pues en el primer año 2008 es de 16.7% y en el 2010 es del 71.4%, con un promedio de clasificación del 56% de las empresas, demostrando una confiabilidad requerida para indicar el proceder de los indicadores financieros en un futuro. Se llegó a la conclusión que el impacto del BASC en la rentabilidad y liquidez incidió positivamente entre los indicadores que estudió como: Razón Corriente, Capital Neto, Margen Bruto y Utilidad operativa.

Al respecto, Tam (2019) la investigación descriptiva relacional buscó conocer la relación existente entre las variables gestión administrativa y productividad de la empresa Súper Rey S.A.C. en el año 2018, asimismo describir sus dimensiones y la relación de estas con la variable principal, tiene como población y muestra a los 30 trabajadores en planilla de la empresa; se diseñó y aplicó a esta muestra un cuestionario 56 preguntas con escala de Likert y con la información recolectada se determinó los niveles de cada dimensión de las variables en estudio y se obtuvo como resultado que la variable gestión administrativa

presenta un valor medio de gestión y sus dimensiones planificación, organización, dirección y control presentan también un nivel medio de gestión.

En tal sentido, Corimanya (2018) el trabajo de investigación se basó en una revisión sistemática de la literatura científica. El propósito de la gestión administrativa en el ámbito de las organizaciones es que exista una razonable gestión, siendo necesario practicar los procesos gerenciales, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia. Como objetivo principal se planteó "Determinar la importancia de la Gestión administrativa en las instituciones educativas en el contexto latinoamericano". Para lo cual se buscó información que tenga referencia al tema de investigación En revisión sistemática se observa 14 artículos, 11 encontrados en Google académico y 3 en la revista certiffcala, Scielo. Con sus resultados pudimos dar respuesta a la pregunta de investigación planteada ¿Cómo se está desarrollando la gestión administrativa en las instituciones educativas de Latinoamérica? Con los artículos encontrados, se ha podido demostrar que cada año se presenta más casos de investigación de gestión administrativa tanto en universidades como en escuelas, sean estas públicas o privadas.

Por lo tanto, Bajaan et al. (2019) en base a su estudio de investigación fue analizar la gestión de los procesos administrativos en las extractoras Oleoríos SA y Quevepalma ubicadas en la zona norte de Provincia de Los Ríos, Ecuador; según su planeación, organización, dirección y control. En este sentido se consideró como población a todo el personal y una muestra de 104 palmicultores distribuidos en las dos extractoras. En correspondencia, se identificó el objetivo, metas, acciones, planes, políticas, procedimientos y métodos de desempeño en las empresas extractoras lo que constituye un estudio diagnóstico de la situación real del proceso administrativo lo que permitirá arribar a

importantes conclusiones para influir en la ejecución de las actividades con eficiencia, eficacia y efectividad.

Por otro lado, Onofre (2020) presentó el proyecto de investigación que fue desarrollado para identificar cual es el impacto que tiene la gestión administrativa sobre el compromiso laboral dentro de la Importadora Lino Gamboa en donde se pudo identificar una problemática que hace énfasis a la inadecuada gestión de liderazgo por parte de los jefes departamentales, el personal carece de motivación y capacitación para poder desarrollar con eficiencia y eficacia cada una de las actividades que se requieren realizar. Como objetivo principal es implementar un plan piloto en donde se pretende mejorar cada una de las problemáticas planteadas y así poder brindar un servicio de calidad en la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas. La metodología de la investigación que se implemento fue la encuesta y la entrevista en donde ayudo a obtener resultados más sólidos que nos permitieron analizar la deficiencia dentro de la gestión administrativa, llegando a la conclusión que existe tal deficiencia porque no organizan eventos de capacitación y motivación para que mejoren sus habilidades y conocimientos. Existe una inadecuada supervisión al personal perjudicando diferentes actividades en las áreas. Se recomienda implementar sistemas de liderazgos organizacionales que ayuden a motivar en el desarrollo de sus actividades en la institución, además plantear un plan de mejora para la gestión administrativa para aumentar los niveles de compromiso y productividad laboral.

Así mismo, La gestión administrativa en una empresa es muy importante pues en el trabajo de León et al. (2019) profundizaron en las prácticas gerenciales administrativas y la estructura organizacional en instituciones. Teniendo una población de 20 personas a las cuales se le aplicó una encuesta a 19 trabajadores y una entrevista al gerente. En los



resultados, por parte de la entrevista se pudo entender que la estructura organizacional de la Cooperadora es antiguo y confuso, ello no permite que se desempeñe de mejor manera la gestión administrativa, por otro lado, indica que la relación laboral es buena con sus colaboradores. Con respecto a la encuesta, un 68% señala que desconocen la estructura organizacional de la empresa, el 58% indican que no cuentan con un manual de funciones, el 74% afirman del conocimiento de sus funciones a cargo y el 63% desconoce cuál es su jefe inmediato. En síntesis, con los resultados obtenidos se observa que no se tiene una buena estructura organizacional y gestión administrativa, pues existen muchas falencias por un lado el gerente indica que existe un manual de funciones, pero los colaboradores no saben de su existencia, esto genera confusiones.

Al mismo tiempo, Burbano et al. (2019) en su trabajo de investigación tuvieron el objetivo de determinar las prácticas de gestión administrativa en empresas dedicadas al hospedaje y de alimentación en Ibarra. Con una metodología de enfoque cualitativa, aplicando una entrevista a 70 empresas y 382 habitantes en Ibarra. Teniendo como resultado que 80% hacen capacitaciones mínimo una vez al año, 75% los colaboradores sienten un compromiso con la empresa en la que laboran y 92% indican que la gestión administrativa les permite mejorar sus procesos. Se concluye que las acciones que hacen en la mayoría son positivas los cuales les permite mejorar el uso de los recursos para lograr sus objetivos. La implementación de la gestión administrativa aparte de que permite que los procesos sean más eficientes, aporta muchos beneficios financieros, dando así una gran reputación reconocida por sus stakeholders.

Por su parte un estudio de Lira (2020) alcanzó una propuesta de directiva que regule el procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones. Utilizando una metodología con un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo

y aplicando el instrumento de encuesta mediante un cuestionario a siete servidores de la Dirección respectiva. Obteniendo unos resultados con respecto a la planeación el 52% de los colaboradores conocen la misión, visión, objetivos y estrategias, en cuanto a la organización el 57% señaló no saber sus funciones y responsabilidades, por la tarde de dirección un 64% indicó no tener conocimiento acerca de cuál etapa está dirigida al desarrollo de los planes y en el control el 52% desconoce la etapa en el que se garantizan los fines de la institución. Al realizar el estudio, efectivamente se evidenció la poca información acerca de los procesos administrativos, los cuales hacen que existan múltiples errores en la institución. Al finalizar el estudio se concluyó que la propuesta planteada va a permitir muchas mejoras y que los trámites sean más eficientes en la gestión administrativa para la aplicación del procedimiento administrativo sancionador.

La certificación BASC está regido por la World BASC Organization (WBO) prácticamente avala que la empresa no tiene ningún vínculo con iniciativas terroristas y narcóticas, asegurando así a la empresa con una ampliación de nuevos mercados. Esta certificación permite modificar la apreciación de las empresas en cuanto a la seguridad (J. Fontalvo, 2012; Rojas, 2014; World Basc Organization, 2017). El propósito el BASC es proporcionar y estimular el rápido comercio internacional poniéndolo en marcha y a su vez gestionando los estándares de seguridad según la cadena de suministro (Gutiérrez et al., 2007). El cual compone una serie de estrategias para que todas las empresas que implementen esta certificación puedan garantizar a sus asociados de negocio y personal procesos bajo estándares de seguridad los cuales son aceptados internacionalmente, ya que implica la remodelación de todos los procesos y otros cambios a nivel organizacional (J. Fontalvo, 2012).



A continuación, se indica los capítulos de la norma BASC:

1. Objeto y alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la empresa
 - a. Comprensión de la empresa y su contexto
 - b. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - c. Determinación del alcance
 - d. Enfoque en procesos
5. Liderazgo
 - a. Liderazgo y compromiso
 - b. Política de gestión en control y seguridad
 - c. Objetivos del SGCS BASC
 - d. Responsabilidad y autoridad en la empresa
6. Planificación
 - a. Gestión de riesgos
 - b. Requisitos legales
7. Apoyo
 - a. Recursos
 - b. Información documentada
8. Evaluación del desempeño
 - a. Seguimiento, medición análisis y evaluación
 - b. Auditoría interna
9. Mejora



- a. Generalidades
- b. Corrección
- c. Acción correctiva
- d. Acciones de mejora
- e. Revisión por la dirección

La gestión se puede considerar como sinónimo de administración, pues este es captado como una empresa siguiendo ciertos objetivos perfilando así las limitaciones externas e internas que requiere la organización para su perfecto funcionamiento (Mulford, 2011). Para esto, la gestión administrativa debe tomar las mejores decisiones permitiendo así a que la empresa pueda incursionar y mantenerse en el mercado actual.

Y para que esto se lleve a cabo se necesita que la organización sea eficiente aplicando de la planeación, organización, dirección y control (Acosta et al., 2018; Hernandez, 2002; Salguero & García, 2018; Velazqués, 2003).

Es entendido como la acción que compara lo real con lo previsto de manera que corrige la acción, decisiones y planes, su importancia es esencial ya que nos ayuda a medir evaluar y corregir las operaciones del proceso (Villasmil et al., 2010). La perspectiva de gestión debe ser evaluada periódicamente de los objetivos estratégicos planteados con la finalidad de dar un cambio de la propuesta estratégica planteada (Fernández, 2014). El proceso administrativo indispensablemente requiere de los cuatro aspectos fundamentales tales como la planificación, organización, coordinación y el control. Siendo el control el eje transversal de la gestión administrativa.

- **Planeación**

Cuando se habla de planeación se deduce que significa elaborar un plan, es la primera etapa del proceso administrativo en el cual se decide con antelación: Qué



hacer, cómo hacer y cuándo hacer; todo para lograr objetivos de la organización. Ahora mismo, es vital ya que aumenta la seguridad del cumplimiento de las actividades. Para que se pueda dar una buena planeación se necesitan tener claras ciertas cosas como: la visión, la misión, las políticas, los objetivos, las estrategias, procesos, sistemas, procedimientos (Ramirez et al., 2017).

- **Organización**

La organización en el proceso administrativo se puede entender como distribución de funciones a los colaboradores para cumplir un objetivo común indicadas en la planificación mediante acciones coordinadas. Puede parecer muy fácil, pero en la práctica es compleja ya que implican varios aspectos como: ubicación, dimensión, etc. Para poder lograr una buena organización primeramente se deben analizar estos recursos: personas, equipos, materiales, productos, capital y procesos (Dextre & Del Pozo, 2012; Ramirez et al., 2017).

- **Dirección**

La dirección es la etapa del proceso administrativo más dinámico de todos pues se relaciona directamente con el liderazgo, tal como dice el nombre de dirección implica dirigir, motivar, influir al colaborador, contribuyendo así al logro de los objetivos comunes (Dextre & Del Pozo, 2012; Ramirez et al., 2017). En esta función ocurren múltiples eventualidades, el gerente no está programado para tres o cuatro etapas, ya que a través de su labor va más allá de un proceso, las actividades diarias que precisa la dirección desbordan la teoría administrativa ya que requieren más reacción que planeación (González, 2011).



- **Control**

El control es la parte final del proceso administrativo más importante y el cual se encarga de asegurarse del cumplimiento de los objetivos y planes trazados. Para esto se crean mecanismos como evaluaciones con el propósito de verificar si las actividades se están desarrollando de la manera planeada (Dextre & Del Pozo, 2012; Ramirez et al., 2017; Velásquez, 2000).

Diversos autores hacen mención de propuestas sobre control de gestión, estos modelos incorporan resultados no financieros para poder expresar el logro de los objetivos organizacionales y evaluar el desempeño de la organización, la gran mayoría se concentra en el proceso del diseño de sistema, todo esto para el éxito del control de gestión (Ferrer, 2009).

De acuerdo con lo plasmado, se da a entender que la gestión administrativa es un conjunto de acciones, actividades que permite utilizar los recursos adquiridos con un fin de alcanzar el objetivo propuesto

El éxito de una organización puede garantizarse con una buena gestión, la cual la empresa traza en una dirección los aspectos claves para esta. A su vez los indicadores de gestión transforman y filtran los volúmenes de información con la finalidad de contribuir con las organizaciones en su toma de decisiones eficaces (Gaytán, 2017).



Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación

BASC de Empresa Venture S.A.?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la mejora en el proceso de planeación a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.?
- ¿Cuál es la mejora en el proceso de organización a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.?
- ¿Cuál es la mejora en el proceso de dirección a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.?
- ¿Cuál es la mejora en el proceso de control a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación

BASC de Empresa Venture S.A.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la mejora en el proceso de planeación a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.
- Determinar la mejora en el proceso de organización a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.
- Determinar la mejora en el proceso de dirección a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.



- Determinar la mejora en el proceso de control a partir de la certificación
BASC de Empresa Venture S.A.



CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio se desarrolló con una investigación de tipo descriptivo, permitiendo llegar a conocer las actividades administrativas en base a una certificación de Empresa Venture S.A., lo cual aportó significativamente para la identificación de la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC en Empresa Venture S.A. del año 2020-2021. Este tipo de investigación se puede escoger cuando se deseen descripciones rigurosas de los fenómenos, además de comprender una valiosa aproximación metodológica en y por sí mismo (Sandelowski, 2000).

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, ya que con esta aplicación se basa en observar la forma en que los individuos perciben y experimentan frente a un fenómeno y base a ellos profundizamos más en el tema con la interpretación y significado (Baptista et al., 2014). Este enfoque enriquece mucho, porque al ser un tema de investigación poco estudiado aporta más una investigación a profundidad, para así poder entender y comprender el fenómeno del estudio.

El diseño de esta investigación fue no experimental y de carácter transversal, puesto que los datos se recolectaron en un momento único. La investigación no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular las variables, es decir se dan de una manera natural las circunstancias sin realizar algún cambio o alterarlo” (Baptista et al., 2014). Y finalmente la investigación transversal es poder describir cada una de las variables y analizar su efecto e interrelación de estas en un momento dado (Baptista et al., 2014).

2.2. Población y muestra

La población comprendió a todos los trabajadores de la empresa Venture, conformados por 25 trabajadores de Empresa Venture S.A, de los cuales 5 trabajadores no aceptaron participar y 11 trabajadores fueron descartados por no cumplir con las características del estudio. Por tal razón, la muestra de estudio fue de 9 trabajadores. Esta muestra cumplió con un solo criterio es que hayan participado en la certificación BASC y desempeñen funciones administrativas. Del mismo modo los trabajadores estuvieron de acuerdo en participar en este estudio mostrando su consentimiento informado.

Tabla 1:

Clasificación de los miembros por área de la Empresa Venture S.A

| Tipo | Cargos | Código | Total |
|---------------------------|-----------------------------------|--------|-------|
| Administración y Finanzas | Jefe de Administración y Finanzas | JAF01 | 1 |
| | Tesorería | TES01 | 1 |
| | Asistente Administrativo | ADM01 | 1 |
| Contabilidad | Asistente Contable | CONT01 | 1 |
| Operaciones | Jefe de Operaciones | JO01 | 1 |
| | Coordinador de operaciones | COP01 | 1 |
| Recursos Humanos | Asistente de RRHH | RRHH01 | 1 |
| Seguridad | Jefe de Seguridad | JS01 | 1 |
| | Asistente de Seguridad | SEG01 | 1 |
| Total | | | 9 |

Elaboración: Propia

Para el muestreo se tomó como referencia un muestreo no probabilístico ya que ayuda con la investigación cualitativa que se adecua al presente trabajo. “Son técnicas que siguen otros criterios de lo cual utilizan en base al criterio del investigador, economía, comodidad, alcance, etc. Permitiendo que la muestra sea la más probable, además se utiliza para una investigación de muestreo cualitativo” (Vara, 2012).

2.3. Recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnica: Entrevista

Dado que el enfoque del estudio es cualitativo, la técnica elegida fue la entrevista a profundidad, con el fin de conocer su experiencia ante, durante y después del proceso de la certificación BASC, con el cual ayudará para poder responder los objetivos dirigidos a la investigación.

2.3.2. Instrumento: Guía de entrevista

Como instrumento utilizamos la guía de entrevista, para poder recoger la información. La entrevista se realiza mayormente para poder compartir información uno del otro y saber de manera más esencial los puntos de vista de cada individuo (Baptista et al., 2014). Esta entrevista fue aplicada a toda la muestra, sin embargo, se realizaron dos tipos de entrevistas separando a jefes y asistentes, constaban de 10 y 20 preguntas respectivamente, divididas en las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección, control y preguntas adicionales.

Tabla 2:

Técnicas e instrumentos de recolección

| Código | Técnicas e instrumento de recolección |
|--------|---------------------------------------|
| FE1 | Formato de entrevista 1 |
| FE2 | Formato de entrevista 2 |

Elaboración: propia

Las preguntas realizadas en la investigación se llegaron a realizar gracias a los aportes de las siguientes investigaciones: Jordán (2012), Fuentes (2017), Coque (2016), (Tam, 2019), Barrenechea (2020), Cribilleros (2020) y Paredes (2020). Para dicha investigación se ha reestructurado la formulación de las preguntas para la correspondiente entrevista, además



de utilizar los indicadores respectivos de la gestión administrativa lo cual ha sido motivo de inspiración para poder continuar el seguimiento.

Tabla 3:

Indicadores de la Gestión Administrativa

| Variable | Dimensión | Indicadores | FE01 | FE02 |
|---------------------------|---------------|------------------------------|---------------------|----------|
| | | | N° Preguntas | |
| Gestión administrativa | Planificación | Misión y visión | 1 | |
| | | Objetivos | 2 | |
| | | Valores | 3 | 1, 2 |
| | | Estrategias | 4 | |
| | | Organigrama o estructura | 5 | |
| | Organización | MOF | 6 | |
| | | Recursos | 7 | 3, 4 |
| | | Comunicación y clima laboral | 8 | |
| | Dirección | Liderazgo | 9 | |
| | | Motivación | 10 | 5, 6,7 |
| | | Trabajo en equipo | 11 | |
| | | Control estratégico | 12 | |
| | Control | Control interno | 13 | |
| | | Correcciones de errores | 14 | 8, 9, 10 |
| | | Preguntas adicionales | 15 | |
| | | | 16, 17, 18, 19 y 20 | 11y 12 |

Elaboración: Propia



2.4. Procedimiento para la recolección y análisis de datos

Para esta investigación el cual comprende como un análisis descriptivo, solicitamos al dueño el permiso correspondiente para realizar la entrevista a sus trabajadores. Se realizó la búsqueda correspondiente de trabajos de investigación para armar el cuestionario que luego se utilizó para la entrevista hacia los trabajadores. Las entrevistas a profundidad fueron aplicadas a los colaboradores de todas las áreas de Empresa Venture S.A., las cuales se dieron vía llamada telefónica según la disponibilidad de cada uno. El medio que se utilizó para llevarse a cabo la entrevista fue utilizando una grabadora, con el permiso del colaborador para que nuestro instrumento sea fiable. Para la recopilación de la información, se utilizaron dos formatos de entrevista (Anexo N° 02 y 03). La primera fue dirigida a tesorería, asistente administrativo, asistente contable, coordinador de operaciones, asistente dirigida hacia el Jefe de Administración y finanzas, Jefe de operaciones y Jefe de seguridad. Las preguntas fueron elaboradas a partir de la gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control. Esta entrevista generó un mayor enfoque de lo que se vivió durante el proceso de la obtención de la certificación BASC, generando resultados acertados por más de uno.

2.5. Aspectos éticos

La investigación se realizó con la aprobación del Gerente General de la Empresa Venture S.A. mediante de una carta de autorización (Anexo N°1), el cuál firmó y de esta forma se obtuvo la información correspondiente en base a nuestra entrevista de los colaboradores de dicha empresa, de la misma forma se les indicó que toda información recopilada será utilizada de manera confidencial, todos ellos tenían conocimiento que la información era con fines académicos para la realización de esta presente investigación.

Adicional a ello, con la ayuda de nuestra asesora, se utilizó un sistema de anti-plagio URKUND para corroborar que toda información este debidamente sustentada, el cual se obtuvo un total de 2% de plagio.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

En este capítulo se presentarán los resultados del análisis de la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC. Las cuales se dividieron en cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control; cada una de ellas divididas en indicadores y contenido.

Tabla 4:

Resultados: Mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC

| Dimensiones | Indicadores | Contenido |
|---------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Planificación | Estrategias | - Estrategias más estructuradas y definidas |
| | | - Existencia planes de corto, mediano y largo plazo entre estas el plan de contingencia |
| Organización | Organigrama o estructura | - Procesos y actividades definidas |
| | MOF | - Enfoques en las funciones específicas |
| | Comunicación y clima laboral | - Cuentan con una manual de funciones |
| Dirección | Motivación | - Desenvolvimiento y desarrollo de habilidades dentro del ámbito laboral |
| | Trabajo en equipo | - Premiación hacia los colaboradores por su buena gestión |
| | Control estratégico | - Coordinación efectiva entre los colaboradores |
| Control | Control interno | - Medida y evaluación de desempeño |
| | | - Auditorías |
| | Correcciones de errores | - Manejo de reportes y sistemas automatizados |
| | | - Minuciosa revisión que existe por cada gestión administrativa |

Elaboración: Propia

En el estudio se entrevistó a diferentes actores de Venture incluyendo entre estos a jefes y asistentes, en la cual se pueden distinguir sus diferentes puntos de vista. A continuación, se presentan las mejoras con sus respectivas citas textuales de las entrevistas



a los colaboradores, las cuales están representadas en códigos como lo indicado en la tabla 1 con dos tipos de formato FE01 y FE02 (Anexo 02 y 03).

Planificación

En la primera dimensión se encontraron un elemento vital para una organización la cual es la estrategia.

A partir de la certificación BASC las estrategias que ahora se manejan son más estructuradas en la empresa, lo cual facilita cumplir con las expectativas de los clientes, abriendo así las puertas para tener una cartera de clientes más amplia, cumpliendo de la misma manera con las metas financieras.

“Las estrategias que ahora manejamos son más estructuradas, además tenemos mejores procedimientos ya establecidos.” (JS01, FE02)

“Venture ha manejado la estrategia para cumplir las metas y objetivos ...cumpliendo las expectativas de nuestros clientes y pues se nos abrieron muchas puertas con clientes mucho más grandes, y pues este nos ha ayudado muchísimo a cumplir todas nuestras metas de tener una cartera de clientes más completa y poder cumplir nuestras metas financieras.” (JAF01, FE02)

Asimismo, la certificación BASC permite tener más claridad en los planes a corto, mediano y largo plazo y buscar la trazabilidad para seguir con la mejora continua.

“Hemos formulado nuestros planes a corto plazo teniendo claro que es muy importante seguir los procedimientos BASC, a corto plazo mejorar los procedimientos ya establecidos y a largo plazo estar en mejora continua siempre buscando la trazabilidad con la finalidad de seguir creciendo.” (JS01, FE02)

Con la implementación de la certificación BASC, la empresa Venture se encuentra más preparada para actuar de inmediato y solucionar los problemas que se le presentaran en el camino.

“La empresa Venture tiene un arma esencial que son sus trabajadores ante esta pandemia. Esta arma principal no se ha roto. Por ejemplo, esta pandemia que se vive hoy en día la empresa consideró, para evitar ciertas enfermedades, que algunos trabajadores del área de administración cumplan funciones en el hogar de manera remota, otros cumplen sus funciones en el campo laboral, teniendo el cuidado respectivo ante este virus. Por mi parte, puedo decir que la empresa sí puede salir adelante ante circunstancias difíciles, ya que, así como ayuda a cada trabajador en distintas maneras, esa ayuda es retribuida.” (CONT01, FE01)

“Sólo un ejemplo sería esta pandemia, que es el COVID y la empresa desde un comienzo nos brindó charlas e indicaciones para poder trabajar sin arriesgar nuestra salud. Y desde que empezó la cuarentena nos mandaron a trabajar desde casa. Y bueno, no nos quitaron ningún beneficio ni nada. Y además nos brindaron mayores facilidades para poder trabajar así, dándonos usted materiales o programas que nos faciliten nuestro trabajo en la casa.” (TES01, FE01)

Organización

En la segunda dimensión de organización se descubrieron dos elementos importantes: El MOF y la estructura organizacional.

Según los encuestados indicaron que cuentan con su propio manual de funciones para su realización de actividades dentro del centro laboral.



“Claro que sí. Hasta el momento no he tenido ningún inconveniente por el tema de las funciones, está bien estructurado qué cosa hace cada uno, y cuando alguien tiene dudas, por ejemplo, necesita una transferencia o necesita quizá preguntarle algo sobre un cliente, ya se sabe quién se encarga de cada cosa. Y esto es gracias al manual de funciones que nos dio recursos humanos.” (ADM01, FE01)

“Si en la empresa Venture, les entregamos el manual de funciones a cada trabajador en caso de alguna modificación y estamos avisando previamente.” (RRHH01, FE01)

Los encuestados consideran que a partir de la certificación BASC tienen procesos y actividades definidas, siempre buscando mejoras globales.

“Tenemos nuestros procesos y actividades definidas, pero siempre estamos buscando mejoras tanto para la empresa como para nuestros colaboradores.” (JS01, FE02)

“...A partir de esta certificación hemos tenido más claro la definición de las funciones de cada departamento y de cada proceso que realiza cada persona, cada integrante de esta empresa.” (JAF01, FE02)

Adicionalmente a ello, indicaron que ahora se enfocan más en las funciones específicas que hace cada colaborador de Venture, ya que anteriormente una persona podía tener muchas funciones, pero no realizaba su trabajo de la mejor manera por diversas razones una era que no tenía tiempo, ahora con la certificación BASC se mencionan que la estructura organizacional es más funcional y realista según lo que Venture necesita.

“La estructura en todo nuestro organigrama ...enfocándonos en la función que realiza cada participante en este proceso de la empresa, en cada proceso que se realiza y se le asigna una función específica a cada uno, ya que anteriormente una



persona podía cubrir varias funciones y tal vez no lo sea de la manera más correcta que enfocándose a una función en específico. Y la estructura que pudimos que tuvimos a partir de esta certificación es mucho más funcional y es mucho más realista. Se contrató personal y se tenía que contratar para cada quien, tener alguna función específica y no recargarse de trabajo y cada quien está realizando de manera más fluida todos los procesos.” (JAF01, FE02)

Dirección

En la tercera dimensión de dirección se evidenciaron el trabajo en equipo y la capacitación.

Este punto ha sido esencial para cada uno de los encuestados ya que indicaron que el trabajo en equipo es un elemento esencial para el éxito de la empresa.

“Ya, esa pregunta es clara que sí, porque nosotros a veces nos comprometemos en hacer un trabajo. Cada uno hace su parte y al final juntamos todo eso o de repente las ideas de todos y ya resolvemos un trabajo o un problema que se nos presente. No lo hacemos, por ejemplo, en operaciones cuando hay un incidente con alguna unidad, nosotros nos reunimos o cada uno lanza su red, su respuesta a ese evento y no se decide la mejor, la mejor opción para resolver el problema.” (SEG01, FE01)

“Como ya lo había indicado. Sí, trabajamos con un trabajo en equipo, siempre que nosotros tenemos algún tipo de no sé, quizá alguien tiene una emergencia, siempre cubrimos a apoyarlo, o si alguien entiende algo y uno lo sabe, uno también le apoya.” (ADM01, FE01)



Los encuestados afirmaron que la empresa brinda una capacitación constante para otorgar una clara información a los clientes.

“Sí, siempre se está en continua capacitación para que cada colaborador pueda cumplir su función de la mejor manera.” (JO01)

“Sí, tenemos un departamento de recursos humanos el cual está en constante comunicación con nuestros colaboradores.” (JS01)

También indicaron que ahora se tiene una mayor cartera de clientes con asociados de negocio más grandes gracias a la comunicación que maneja Venture.

“...Pues nuestra experiencia ha sido muy buena, ya que se nos abrieron las puertas para tener muchísimo más clientes, con empresas mucho más grandes, con más capacidad de pago y anualmente se repite el proceso para tener la certificación de la certificación. Así que, con la auditoría ya estamos mejor preparados, que por supuesto que las primeras auditorías ya, ya estamos mucho más preparados para las siguientes y obtener nuestra renovación de la certificación.” (JAF01, FE02)

Control

Y, por último, en la dimensión se encontró la mejora continua y la calidad en la Empresa Venture S.A.

En base a esto, los encuestados indicaron que la empresa Venture S.A. continua en crecimiento y mejora tanto de su servicio como su organización.

“Necesitaban una reunión en dos partes con lo que es el personal administrativo y gerencia y lo que es este. Los conductores son el personal de campo y siempre se trata de ver en qué estamos fallando y se vuelva un plan nuevo para poder mejorar



y así no se cometan las fallas de siempre, sino más bien este vayamos en crecimiento constante.” (COP01)

“Se corrigen errores, como en toda área, se crean nuevas estrategias o procedimientos para direccionar correctamente al objetivo.” (RRHH01)

A su vez, los entrevistados señalaron que la empresa brinda un servicio de calidad hacia los clientes.

“Pues sí, si se lleva un control de calidad, ya que diariamente cada proceso del área administrativa es supervisado por mi persona y luego lo llevo a la gerencia general. Cualquier inquietud y cualquier falla que se tenga en algún sistema o en algún proceso o requerimiento de cliente y o proveedor, es resuelta de manera instantánea, o sea, tiene muy buena capacidad de respuesta para cualquier duda.” (JAF01)

“Sí, siempre se está en auditoria o bajo la supervisión del personal a cargo el cual hace seguimiento para que todo marche en orden.” (JO01)

Los entrevistados evidencian que ahora manejan reportes y sistemas automatizados para tener un mejor control en el área administrativa tanto contable como financiero.

“Pues en el área administrativa de empresa Venture, por ser una empresa familiar, pues era muy básica sus registros administrativos y la forma de operar a partir de la certificación BASC, nos esforzamos por tener más sistemas automatizados tanto de facturación como de registros contables y pues nos ha aportado muchísimo, ya que los reportes salen de manera más fluida, tanto los reportes de cobranza con reportes de cuentas por pagar y cualquier otro tipo de reporte y nos facilita muchísimo más para tener una visión de proyección a futuro en nuestra empresa.” (JAF01, FE02)

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

En la investigación se determinó la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC: Caso Empresa Venture S.A. año 2020-2021, permitiendo identificar en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Igualmente, se respondió a cada uno de los objetivos específicos de la investigación.

Existen algunas limitaciones de la investigación que deben mencionarse. En primer lugar, la investigación se trata de un caso particular de una organización, lo que no permite afirmar que los mismos resultados puedan ser alcanzados en otra organización. Otra limitación que se puede mencionar está relacionada con la cantidad de entrevistados, ya que solamente se alcanzó a entrevistar 9 personas de la organización, lo cual podría no representar a las opiniones del total del personal de la empresa. Sin embargo, este estudio brinda indicios del impacto de la certificación BASC en este tipo de estudio y podría ser útil para futuras investigaciones con enfoque cualitativo y cuantitativo.

Según los resultados expuestos en la dimensión de la planificación, se evidenció que las estrategias en Empresa Venture S.A. son más estructuradas facilitando de esa manera a cumplir con las metas tanto financieras como comerciales, teniendo una cartera de clientes más amplia con planes más claros en cada área, siendo de la misma manera más preparada para actuar y solucionar problemas. Lo cual coincide con la investigación de Burbano et al. (2019) ya que en su estudio indica que hubo aspectos positivos en la planificación optimizando los recursos con las nuevas estrategias planteadas para el cumplimiento de los objetivos. Del mismo modo Ospina & Ovalle (2009) indican que con la certificación BASC en la gestión administrativo tuvo una mejora, beneficiándose en el aumento de clientes y



servicios generando mayor grado de confianza hacia sus clientes y por lo tanto mayor prestigio. Osorio (2010) en su investigación reiteran que la certificación BASC otorga a las empresas mayor seguridad, ya que hace que cada proceso sea óptimo y eficiente.

Con respecto a la dimensión organización en Empresa Venture S.A., se encontró que tienen procesos y actividades definidas enfocándose en las funciones específicas de cada colaborador para optimizar su tiempo. El cual está corroborado con la investigación de León et al. (2019) indicando que la estructura organizacional revela con claridad los niveles de subordinación, coordinación y retroalimentación, para que de esta manera facilite el funcionamiento de la gestión administrativa. Por su parte Ponce & Suárez (2016), muestra en su investigación que el BASC aporta notablemente porque cuenta con trazabilidades, procedimientos estructurados y mapas de procesos, enfatizándose en la seguridad.

Posteriormente, la dimensión dirección en Empresa Venture S.A., se plasmó que cuentan con una amplia cartera de clientes, a raíz que los trabajadores están debidamente capacitados por sus jefes, así mismo brindan la información correspondiente a los clientes el cual ellos se encuentran satisfecho, por ello la empresa para seguir motivando a sus trabajadores a brindar el servicio adecuado, son premiados por su buena gestión. De acuerdo con Onofre (2020), la satisfacción laboral es de suma importancia para la persona, ya que ayuda a desarrollar sus habilidades y conocimientos dando un enfoque positivo de salud en el ámbito laboral. A su vez Monserrath et al. (2020) la dirección es relevante ya que en esta fase se logra motivar a los recursos humanos además de lograr juntar esfuerzos, aplicando procesos como la comunicación.

En cuanto a la dimensión control en Empresa Venture S.A., se refleja que existe un manejo de reportes en base a desempeño, evaluaciones y revisiones minuciosas en la gestión administrativa, que ayuda a una mejora dentro y fuera de la organización. Apoyando nuestra



aportación, Carbajal & Inca (2019) indican que la norma BASC y sus estándares les han permitido implementar procedimientos minuciosos en todas las áreas críticas de la organización, lo cual ha conllevado a un mejor control y seguimiento de la carga de exportación e importación y lograr que esta llegue completa y en buen estado a manos de sus clientes.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación puede servir de inspiración a otras empresas de rubro transporte para que mediante de esta investigación se arriesguen en tomar la certificación BASC ya que tiene múltiples beneficios a nivel administrativo, uno de estos es tener mayor confianza con proveedores y clientes, otro es aumento de cartera de clientes, mayor grado de control de los procesos, etc. Según la Universidad de Stanford (2008) indica que al implementar el sistema se obtuvo una reducción del 30% de las desviaciones de los procesos, mayor velocidad de las operaciones logísticas reduciendo el 29% del periodo de tránsito, mayor cantidad de clientes con un incremento del 20%. Además de beneficiar a empresas de rubro de transporte, también beneficia a empresas de rubro de seguridad, ya que la seguridad es un elemento importante tanto para la empresa como al cliente la cual brindará confianza en ambas partes, dentro de esto entra un tema logístico, de plena coordinación con el cliente a favor de una plena seguridad monitoreada y claro con un desarrollo empresarial al solicitar dichas certificaciones que avale mayor seguridad y compromiso por esta.

4.2. CONCLUSIONES

Con respecto a los objetivos específicos se puede decir que:

A partir de la certificación BASC hubo mejora en la dimensión de planeación, en el ámbito de las estrategias, pues actualmente cuentan con estrategias más estructuradas abriéndoles de esta manera puertas para tener más clientes obteniendo reconocimientos de estos para unir lazos. Se identificó que con estas ahora se pueden cumplir con las metas financieras de Venture S.A., teniendo así más claro los planes a corto, mediano y largo plazo, buscando la trazabilidad con la mejora continua. Con la implementación de la certificación Empresa Venture S.A. se encuentra más preparada para actuar y solucionar cualquier problema que se presente.

En el caso de la organización de Empresa Venture S.A. se concluye que la mejora en esta dimensión fueron que, ahora si manejan un manual de funciones ya que anteriormente no lo existía, también que se tiene procesos y actividades definidas buscando las mejoras globales. A su misma vez, centrándose en las funciones vitales de cada colaborador de Venture S.A., pues anteriormente una persona podría tener muchas funciones lo cual hace que no pueda hacer todo bien, por lo mismo actualmente con la certificación BASC manejan una mejor estructura organizacional para que no vuelva a ocurrir lo sucedido.

Continuando con la dirección de Empresa Venture S.A., se demuestra que dentro del ámbito laboral existe una mayor conexión entre sus trabajadores, ya que promueven el desarrollo y desenvolvimiento de habilidades, los cuales ayuda al crecimiento del área explayando con nuevas ideas y mejoras continuas para una mejor gestión ante los clientes. Además, la empresa promueve el buen ejemplo y el desenvolvimiento hacia sus trabajadores motivándolos con premiaciones para crear un mejor ámbito laboral e impulsar a que los demás continúen con ese mismo empeño y sentimiento.

En última instancia, la dimensión de control de Empresa Venture S.A., se plasma que existe un control estratégico en base a la medida y evaluación de desempeño hacia los trabajadores, para así poder conocer las debilidades de los trabajadores, y ayudar a mejorar estos puntos para así impulsar a este a desarrollar con mayor capacidad sus habilidades y funciones. Así mismo, cuentan con un manejo de reportes y sistemas automatizados, para tener conocimiento del rendimiento del área ante cualquier situación que se presente a esta, y así corroborar si están debidamente capacitados para afrontarlo. Por último, indicar que cuentan con una minuciosa revisión de auditoría para verificar si los trabajadores cumplen sus funciones, comprobar si la parte financiera de esta tiene los resultados esperados, y de no ser así, con esta ser susceptible a una mejora y rendimiento.

Se le recomienda a Empresa Venture S.A. que siga manteniendo esos estándares altos, ya que, por lo mostrado, se demuestra que existe una mejora en la gestión administrativa y en sus trabajadores, además de contar con una cartera de clientes estables y estar a la altura de la competencia, brindando mismo servicio y calidad para una satisfacción de estos. Por otro lado, se le recomienda implementar otros tipos de certificaciones como un ISO 9001:2015, que ayuden con la eficiencia y eficacia del servicio en atención hacia sus clientes de la que ya cuentan. Así mismo, puedan seguir en constante crecimiento, estableciendo un posicionamiento mayor en el mercado nacional y ser conocido por los demás.



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). Gestión Por Procesos. *Organización de la producción y del trabajo*, XXIV, 2002-2004. www.ispjae.edu.co/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*.



ANEXOS

ANEXO N° 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo EDUARDO VENTURA TOLENTINO identificado con DNI 06936971, en mi calidad de GERENTE GENERAL de EMPRESA VENTURE S.A. con R.U.C N° 20166522375, ubicada en la ciudad de CARABAYLLO-LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la joven MOLLY NAOMI PALMA DAVILA, identificado con DNI N° 72491999, bachiller de la carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESA para que utilice la siguiente información de la empresa: “Mejoras en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC Caso Empresa Venture S.A. año 2020-2021”; con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de el Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- Vigencia de Poder (Para informes de Suficiencia profesional)
- Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

EMPRESA VENTURE

EDUARDO VENTURA TOLENTINO
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal
EDUARDO VENTURA TOLENTINO
DNI: 06936971

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Bachiller

MOLLY NAOMI PALMA DAVILA

DNI: 72491999

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|----------------|----|--------|---------------|
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | COR-F-REC-VAC-05.04 | NÚMERO VERSIÓN | 03 | PÁGINA | Página 1 de 1 |
| FECHA DE VIGENCIA | 24/11/2021 | | | | |



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo Eduardo Ventura Tolentino identificado con DNI 06939071 en mi calidad de GERENTE GENERAL de la EMPRESA VENTURE S.A. con R.U.C N° 20166522375, ubicada en la ciudad de CARABAYLLO — LIMA.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al joven Marcelo Jesús Garaycochea Bueno identificado con DNI N° 72013932, bachiller de la carrera de Administración de Empresas para que utilice la siguiente información de la empresa: “Mejoras en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC Caso Empresa Venture S.A. año 2020-2021”.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de el Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- Ficha RUC (Para Tesis o Investigación para grado de bachiller)
- Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 06939071

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado o Bachiller
DNI: 72013932

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|----------------|----|--------|---------------|
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | COR-F-REC-VAC-05.04 | NÚMERO VERSIÓN | 03 | PÁGINA | Página 1 de 1 |
| FECHA DE VIGENCIA | 30/12/2022 | | | | |



ANEXO N° 2: FORMATO DE ENTREVISTA 01

Objetivo: Determinar la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación BASC de Empresa Venture S.A.

Dirigido a: Personal administrativo

Planeación

1. ¿Conoce usted la misión de la empresa? Indique cual es.
2. ¿Conoce usted la visión de la empresa? Indique cual es.
3. ¿Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras? Indique cuales son
4. ¿La empresa cuenta con valores? Indique cuales son.
5. ¿Ante un presente problema, cree usted que la empresa podría salir de esta?

Mencione un ejemplo.

Organización

6. ¿Conoce a su jefe inmediato? Indique quién es
7. ¿Se cumplen con firmeza las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa?
8. ¿Cuenta con ambientes, mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva? Ejemplos

Dirección

9. ¿Hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores? Mencione ejemplos
10. ¿Qué capacidad de liderazgo muestra el jefe? Descríbalo
11. ¿Reciben estímulos o motivación empresarial dentro de la empresa? Ejemplo
12. ¿En la empresa existe el trabajo en equipo?



Control

13. ¿Hay seguimiento de los objetivos plasmados en la empresa? Ejemplo
14. ¿Cree usted que existe control interno dentro de la empresa?
15. ¿Se corrigen los errores y se agregan estrategias de mejoras después de la evaluación? Mencione un ejemplo

Preguntas adicionales

16. ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la norma BASC?
17. ¿De qué manera la norma BASC y sus estándares han contribuido a mantener la seguridad de su servicio?
18. ¿Los resultados que se han obtenido a partir de la certificación han superado las expectativas de la empresa? Explique
19. A raíz de la certificación BASC ¿considera Ud. que el nivel de servicio de la empresa ha mejorado? ¿Cómo?
20. En una escala del 1 al 5, que va desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” ¿Considera usted que la certificación BASC impacta positivamente en la empresa de transporte? ¿Por qué? Comente



ANEXO N° 3: FORMATO DE ENTREVISTA 02

Objetivo: Determinar la mejora en la gestión administrativa a partir de la certificación
BASC de Empresa Venture S.A.

Dirigido a: Jefes de cada Área

Planeación

1. A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha manejado las estrategias para cumplir las metas y objetivos?
2. A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha formulado sus planes a corto, mediano y largo plazo?

Organización

3. A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. tiene sus procesos y actividades definidas?
4. A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. desarrolla una estructura organizacional sobre la base de la misión, objetivos, actividades y se ajusta a la realidad?

Dirección

5. A partir de la certificación BASC, ¿La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativas en la Empresa Venture S.A. es precisa?
6. ¿Empresa Venture S.A. emite respuestas con argumentos fundamentales respecto a las consultas de sus clientes?
7. ¿Los colaboradores de Empresa Venture S.A. reciben toda la información solicitada de parte de la empresa, de manera oportuna?



Control

8. ¿Cada cuánto Empresa Venture S.A. realiza encuestas para medir su satisfacción del servicio recibido por el área administrativa?
9. ¿La Empresa Venture S.A. cuenta con formulario de inquietudes, dudas y/o quejas, y se realiza seguimiento a éstas?
10. ¿Considera usted que se lleva a cabo un control de calidad del servicio en el área administrativa en la Empresa Venture S.A.?

Preguntas adicionales

11. ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la certificación BASC?
12. ¿De qué manera la certificación BASC ha aportado en su área?



ANEXO N° 4: RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

| ENTREVISTA 01 | | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIRIGIDO A: TESORERÍA | | CODIGO: TES01 |
| | | N°: FE01 |
| N° | PREGUNTA | RESPUESTA |
| 1 | ¿Conoce usted la misión de la empresa? Indique cual es. | Si la misión de la empresa es brindar un servicio efectivo y profesional, ofreciendo una respuesta inmediata a las necesidades de transporte de carga, cumpliendo siempre las leyes vigentes y las normas de seguridad, reduciendo cualquier riesgo, gestionando en todo momento en la mejora continua. |
| 2 | ¿Conoce usted la visión de la empresa? Indique cual es. | Su visión es ser una empresa líder a nivel nacional, prestando servicios eficientes e innovadores que generen valor agregado a nuestros clientes. Ajustada a las exigencias de mercado, adaptada a los acuerdos comerciales vigentes con una alta tecnología de vanguardia. |
| 3 | ¿Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras? Indique cuales son | Sí, bueno, más que todo en el área de finanzas tratamos de disminuir nuestros egresos y aumentar los ingresos. Como cualquier empresa. Y bueno, cada mes no nos planteamos un objetivo y bueno, poco a poco tratamos de llegar a ello. |
| 4 | ¿La empresa cuenta con valores? Indique cuales son. | Si los valores son innovación, integridad y respeto, profesionalismo y compromiso. |
| 5 | ¿Ante un presente problema, cree usted que la empresa podría salir de esta? Mencione un ejemplo. | Sólo un ejemplo sería esta pandemia, que es el COVID y la empresa desde un comienzo nos brindó charlas e indicaciones para poder trabajar sin arriesgar nuestra salud. Y desde que empezó la cuarentena nos mandaron a trabajar desde casa. Y bueno, no nos quitaron ningún beneficio ni nada. Y además nos brindaron mayores facilidades para poder trabajar así, dándonos usted materiales o programas que nos faciliten nuestro trabajo en la casa. |
| 6 | ¿Conoce a su jefe inmediato? Indique quién es | Si es nuestra compañera Gerelis Villamarin, que es nuestra jefa de Administración y Finanzas. |
| 7 | ¿Se cumplen con firmeza las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa? | Si entre mis compañeras cada una cumple con sus funciones, siempre con indicaciones de nuestro jefe. |



| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | ¿Cuenta con ambientes, mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva? Ejemplos | Sí, bueno, en mi caso, que es Finanzas, tenemos un área que es como acceso restringido, ya que llevamos información confidencial de la empresa y nos han brindado las máquinas necesarias para poder cumplir con nuestro labor y con ello también programas para poder agilizar nuestro trabajo. |
| 9 | ¿Hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores? Mencione ejemplos | Si entre nosotras tenemos una relación cordial, ya que compartimos un montón de horas de trabajo y nos ha llevado a tener una convivencia bonita, por decirlo así, y siempre trabajando con respeto. Y aparte la empresa siempre realiza, bueno, casi siempre realiza actividades como para poder integrarnos más como como trabajadores y como personas. |
| 10 | ¿Qué capacidad de liderazgo muestra el jefe? Descríbalo | Bueno, nuestra jefa desde un comienzo nos ha brindado su confianza y más que darnos órdenes, siempre nos está orientando o ayudando a resolver cualquier problema que no esté a nuestro alcance. Y tenemos una comunicación muy buena y siempre está dispuesta a responder y ayudar a cualquiera de nosotras. |
| 11 | ¿Reciben estímulos o motivación empresarial dentro de la empresa? Ejemplo | Si semanalmente realizamos pausas activas para mejorar nuestras actividades. |
| 12 | ¿En la empresa existe el trabajo en equipo? | Debido a que tenemos una buena comunicación, siempre tratamos de decir qué es lo que estamos avanzando. Detallar el trabajo que tenemos. Y así poder ver quién está más saturado o si tiene algún pendiente o le falta alguna ayuda de algún compañero. Y así tratamos de cubrir este todo y poder entregar los informes a tiempo. |
| 13 | ¿Hay seguimiento de los objetivos plasmados en la empresa? Ejemplo | Ya que mensualmente todos envían sus informes o los pendientes que quedaron. Y así lo pueden evaluar y bueno, o darnos algunas indicaciones para mejorar y todo eso. |
| 14 | ¿Cree usted que existe control interno dentro de la empresa? | Si, ya que desde un comienzo nos brindan un contrato donde nos brindan pautas de cómo realizar nuestros trabajos y aparte un contrato de confidencialidad. Y bueno, a partir de eso podemos realizar correctamente nuestras actividades. |



| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | ¿Se corrigen los errores y se agregan estrategias de mejoras después de la evaluación? Mencione un ejemplo | Bueno, en el caso de que se cometa algún error, tratamos de solucionarlo en el acto. Y bueno, si el error es un poco más complejo, buscamos la ayuda de nuestro jefe y tratamos de hacer como que una pequeña reunión y así todos puedan aportar sus ideas. |
| 16 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la norma BASC? | Bueno, en mi caso, ya que ha sido la primera vez que paso por este tipo de certificación, ha sido gratificante, ya que no solo ayuda a la empresa, sino también a nosotros como trabajadores, porque aparte de realizar nuestras actividades, nosotros hemos logrado dar la información requerida para poder obtener esta certificación. |
| 17 | A raíz de la certificación BASC ¿considera Ud. que el nivel de servicio de la empresa ha mejorado? ¿Cómo? | Sí, porque a pesar del poco tiempo que tienen, la empresa ha sabido como acoplarse a las necesidades de sus clientes y eso ha hecho que pueda sobresalir cada vez más. |
| 18 | En una escala del 1 al 5, que va desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” ¿Considera usted que la certificación BASC impacta positivamente en la empresa de transporte? ¿Por qué? Comente | Sí, totalmente de acuerdo, porque es como un respaldo sobre el control y medidas que toma la empresa y eso crea que tengamos una buena imagen. |

| ENTREVISTA 02 | | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIRIGIDO A: ASIST. ADMINIS. | | CODIGO: ADM01 |
| | | Nº: FE01 |
| Nº | PREGUNTA | RESPUESTA |
| 1 | ¿Conoce usted la misión de la empresa? Indique cual es. | Sí, conozco la misión de Empresa Venture. Viene a ser básicamente brindar un servicio efectivo y profesional, ofreciendo de una manera una respuesta inmediata a las necesidades que necesitan nuestro sector, que vendría a ser el transporte de carga, cumpliendo siempre las leyes vigentes que nos indica el Estado y asimismo también las normas de seguridad, no reduciendo el riesgo, gestionando en todo momento la mejora continua de todos nuestros procesos. |



| | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | ¿Conoce usted la visión de la empresa? Indique cual es. | Sí, conozco la visión de empresa Venture. Se ven un futuro siendo una empresa líder a nivel nacional, en nuestro sector, que viene a ser el transporte de carga prestando servicios. Eso es lo que nosotros nos dedicamos, prestando servicios eficientes e innovadores, para así fidelizar a todos nuestros clientes, ajustándonos a todos los que ellos nos solicitan. Siempre trabajando con una alta tecnología, |
| 3 | ¿Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras? Indique cuales son | Claro que sí. Básicamente mis funciones tratan de facturación y cobranza. Considero que la función que yo llevo en la empresa es vital, porque como vuelvo a recalcar, trata de los ingresos. Me encargo de facturar todos los servicios de cada cliente y de la cobranza de los mismos. |
| 4 | ¿La empresa cuenta con valores? Indique cuales son. | Sí, por supuesto. Primero vendría a ser el respeto. Considero que es de valores muy importante en la empresa. Todos nos mantenemos con respeto. Otro es el compromiso que nosotros tenemos con la empresa al trabajar y la integridad. Me parece muy importante. |
| 5 | ¿Ante un presente problema, cree usted que la empresa podría salir de esta? Mencione un ejemplo. | Yo considero que a pesar de que venture sea una empresa tan joven, tiene toda la capacidad de poder resolver cualquier situación, por ejemplo, en la actualidad estamos presentando una pandemia como es el COVID. A raíz de esta empresa, Venture ha sabido responder muy bien a todo esto. En mi caso, como yo soy personal administrativo, me han dado todas las facilidades para que yo pueda trabajar desde mi casa. Yo tengo una laptop con el cual puedo trabajar, pero era de vital importancia de que tenga una impresora, ya que como me dedico a la facturación y cobranzas, la mayoría de clientes han seguido trabajando en presencialmente, entonces se tendrían que llevar los documentos en físico allá. Por ese lado me parece muy bien y también de que, por ejemplo, estábamos utilizando un sistema a seguir, este se tiene que instalar solamente un equipo y como nosotros no los pueden instalar en nuestras laptops, lo que estamos haciendo es utilizando un sistema como el TEAMVIEWER para para poder seguir con nuestras funciones. No considero de que esas son toda la ayuda que nos ha brindado hasta el momento la empresa. |



| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | ¿Conoce a su jefe inmediato? Indique quién es | Sí, claro, mi jefe o mi jefa es la señorita Gerelis Villamarin. Ella es la jefa de Administración y Finanzas. |
| 7 | ¿Se cumplen con firmeza las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa? | Claro que sí. Hasta el momento no he tenido ningún inconveniente por el tema de las funciones, no está bien estructurado qué cosa se hace cada quien, y cuando alguien tiene dudas, por ejemplo, necesita una transferencia o necesita quizá preguntarle algo sobre un cliente, ya se sabe quién se encarga de cada cosa. Y esto es gracias al manual de funciones que nos dio recursos humanos. |
| 8 | ¿Cuenta con ambientes, mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva? Ejemplos | Claro que sí contamos con ambientes mobiliario, equipos, contamos una oficina con todas las atenciones con pase restringido, ya que nosotros tener tanta información confidencial, cualquier persona no puede entrar al área. Y en cuanto equipos la empresa a cada trabajador nos da un celular para que nos podamos comunicar y no estar utilizando nuestros celulares personales. |
| 9 | ¿Hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores? Mencione ejemplos | Sí claro, hay comunicación abierta. Nosotros tenemos una comunicación bien bonita con todos nuestros compañeros, nos apoyamos en todo. Si tenemos alguna duda o a veces estamos saturados. Nos apoyamos en todo, hasta incluso existen reuniones de confraternidad. |
| 10 | ¿Qué capacidad de liderazgo muestra el jefe? Descríbalo | Yo considero que la capacidad de liderazgo que tiene mi jefa es muy alta, muy aparte de que nos ayuda en todas las dudas que nosotros tengamos, nos da la confianza para que nosotros le podamos decir hay muchos jefes que quizás son muy cerrados. En cambio, ella es muy abierta, con todas las dudas que nosotros tenemos y siempre está al tanto de que nos puede ayudar. |
| 11 | ¿Reciben estímulos o motivación empresarial dentro de la empresa? Ejemplo | Sí, claro. Bueno, en mi caso el año pasado hubo unos sorteos de toma todos. Si hubo eso y también se les premia a los conductores de que tienen un récord de combustible y el que utiliza menos combustible se le da un bono. |



| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | ¿En la empresa existe el trabajo en equipo? | Como ya lo había indicado. Sí, trabajamos con un trabajo en equipo, siempre que nosotros tenemos algún tipo de no sé, quizá alguien tiene una emergencia, siempre cubrimos a apoyarlo, o si alguien entiende algo y uno lo sabe, uno también le apoya. |
| 13 | ¿Hay seguimiento de los objetivos plasmados en la empresa? Ejemplo | Sí, claro. En mi caso se envían reportes mensuales, tanto de servicios que se hace al mes o quincenal. Varía a veces reportes de servicios, reporte de facturación y reporte de cobranza. Y en la de cobranza se desglosa en cuáles son los que se han vencido, los que están por vencerse proyectando en un Excel se proyecta a tres meses, por ejemplo, ahorita estamos en junio, se proyecta a julio, agosto y septiembre para ver más o menos cómo van a estar los ingresos en esos meses. |
| 14 | ¿Cree usted que existe control interno dentro de la empresa? | Si claro, cada 6 meses tenemos auditorías internas, en las cuales nos miden nuestros resultados para ver si estamos haciendo bien nuestras funciones. |
| 15 | ¿Se corrigen los errores y se agregan estrategias de mejoras después de la evaluación? Mencione un ejemplo | Claro que se corrigen los errores. Depende mucho también de que error haya sido. Existen errores que somos humanos y podemos cometer, no, pero sí es un error un fuerte hacemos como una junta, tratamos de ver la forma de que no vuelva a ocurrir jamás. Quizás necesita apoyo, quizás está saturada la persona. Existen muchos, muchos factores que pueden, que pueden pasar por esta situación. |



| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la norma BASC? | La verdad es que me pareció muy interesante, ya que en mi caso no tenía un procedimiento documentado. Tenía así una guía cuando me capacitaron hace ya años sobre las funciones que tenía que hacer, pero no existía algo documentado en donde diga. Paso 1, paso 2, paso 3. Para cada función que yo hacía entonces me pareció muy interesante y durante toda la obtención que fue más o menos unos 7 meses de auditorías, se tuvieron que hacer varios ajustes. En mi caso, cuando se tiene un cliente nuevo o se trabaja con otro cliente o se renueva un contrato, después de tener el contrato, se debe tener otro acuerdo de seguridad, en donde nos protege básicamente. Y después de esto, eso ya se explica cada vez que se tiene un cliente nuevo o se renueva el contrato, siempre debe de haber ese acuerdo de seguridad. |
| 17 | A raíz de la certificación BASC ¿considera Ud. que el nivel de servicio de la empresa ha mejorado? ¿Cómo? | La verdad ha sido gratificante, ya que, si se ha superado nuestras expectativas, bueno, nosotros teníamos como expectativa de que se iba a ampliar nuestra cartera de clientes, nos iba a posicionar mejor en el mercado y eso sí se ha dado. Actualmente nos encontramos en una campaña full en donde tenemos a varios clientes fidelizar. La garantía que empresa Venture tiene es de una empresa segura con un certificado con tanto peso a nivel mundial. Obteniendo así mayores ingresos y también más clientes. Entonces esos eran uno de los pilares que Empresa Venture quería lograr con la certificación. |
| 18 | En una escala del 1 al 5, que va desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” ¿Considera usted que la certificación BASC impacta positivamente en la empresa de transporte? ¿Por qué? Comente | Yo le doy un 5 que es totalmente de acuerdo, ya que, como ya lo había explicado, hemos tenido un incremento de servicios e incremento de clientes, fidelización de clientes si se ha logrado, no considero que haya impactado positivamente en la empresa, aventuré desde mi punto de vista. |



| ENTREVISTA 03 | | | |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| DIRIGIDO A: ASIST. CONTABLE | | CODIGO: CONT01 | Nº: FE01 |
| Nº | PREGUNTA | RESPUESTA | |
| 1 | ¿Conoce usted la misión de la empresa? Indique cual es. | Bueno, la misión en la empresa es brindar un servicio efectivo y profesional, ofreciendo una respuesta inmediata a las necesidades de transporte de carga. Cumpliendo siempre las leyes vigentes en las normas de seguridad. Para así poder reducir cualquier riesgo y gestionar en todo momento la mejora continua. | |
| 2 | ¿Conoce usted la visión de la empresa? Indique cual es. | Bueno, como visión, la empresa siempre está en la búsqueda de ser líder a nivel nacional, prestando servicios eficientes e innovadores que generen a cada uno de nuestros clientes valor agregado ajustada a las exigencias del mercado. Adaptada a los acuerdos vigentes con una alta tecnología de vanguardia. | |
| 3 | ¿Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras? Indique cuales son | El área donde me desempeño es el área contable. Las funciones que realizo ayuda a la empresa a cumplir con sus objetivos. Por ejemplo, el de tener una rentabilidad deseada a fin de año. Esto se logra gracias a que se presenta las declaraciones mensuales y se paga puntualmente los tributos. Evitando así generar gastos innecesarios como intereses o fraccionamientos por parte de Sunat. | |
| 4 | ¿La empresa cuenta con valores? Indique cuales son. | La empresa cuenta con cuatro valores principales, como la innovación, el compromiso, la integridad y el respeto y el profesionalismo. | |
| 5 | ¿Ante un presente problema, cree usted que la empresa podría salir de esta? Mencione un ejemplo. | Tiene un arma esencial que son sus trabajadores. Ante esta pandemia, esta arma principal no se ha roto. Por ejemplo, en esta pandemia que se vive hoy en día, la empresa considero. Para evitar ciertas enfermedades, pérdidas que algunos trabajadores del área de administración cumplan sus funciones en el hogar de manera remota. Otros cumplen sus funciones en el campo laboral, teniendo el cuidado respectivo ante este virus. Por mi parte, puedo decir que la empresa sí puede salir adelante ante circunstancias difíciles, ya que así como ayuda a cada trabajador en distintas maneras, esa ayuda es retribuida. | |
| 6 | ¿Conoce a su jefe inmediato? Indique quién es | Claro, mi jefe inmediato es el señor Gustavo López Carrasco. | |



| | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | ¿Se cumplen con firmeza las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa? | Sí, claro, cada uno de los colaboradores siempre están dando lo mejor de sí para cumplir con sus obligaciones, ya que siempre están en la búsqueda de cumplir con los objetivos trazados. |
| 8 | ¿Cuenta con ambientes, mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva? Ejemplos | Si la empresa Venture siempre está en mejora continua para ofrecer a su colaborador un ambiente adecuado y puede desarrollar de la mejor manera cada función que se le asigne. |
| 9 | ¿Hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores? Mencione ejemplos | En el aspecto social, amical, existe respeto mutuo, ayuda en alguna dificultad al momento de cumplir alguna función laboral, por ejemplo, en mi caso como asistente contable, requiero de alguna información sobre las facturas recibidas por el área de tesorería. A cargo de la señorita Leslie Venture para poder registrar en el registro de compras la factura recibida en su momento. Gracias a la señorita que labora en esta área puedo hacer mi trabajo de manera sencilla porque soy una persona amable, ordenada y dispuesta a ayudar en ciertas inquietudes que tuviese en el momento. |



| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | ¿Qué capacidad de liderazgo muestra el jefe? Descríbalo | <p>Como te lo mencionaba, el señor Gustavo es mi jefe inmediato. Para mí es un líder porque su figura es clave en el área de contabilidad. Él puede conseguir que yo trabaje de manera individual un equipo.</p> <p>Además, es una persona positiva, que es una persona humilde, es un buen comunicador. Eso hace de que yo pueda hacer mejor mi trabajo, porque cuando me encomienda alguna actividad laboral me asigna una tarea. Es súper claro. Y. Es. Es una persona que dialoga y no es muy fácil de que entre en pánico, en cólera. No es empático, también entiende mucho cuando tengo algunas inquietudes, cuando no me parece algo, también se lo doy a entender o se lo digo directamente. Y es una persona que actúa ante ese problema y me dice ok, vamos a hacer las cosas de esta manera para poder trabajar bien los dos en el área de contabilidad. No es resolutivo siempre. Él nunca se ahoga en un vaso de agua. Nunca. Él siempre resuelve todo, siempre al pie para resolver las dos cosas. Sin yo poder aprender algo contable es motivador. También le enseña a que tengo que salir adelante y que la empresa tiene que salir adelante. Que nosotros tenemos que hacer que los objetivos de la empresa se puedan cumplir.</p> |
| 11 | ¿Reciben estímulos o motivación empresarial dentro de la empresa? Ejemplo | <p>Sí, claro. La empresa premia los logros en el trabajo. Los colaboradores saben que, si se esfuerzan y cumplen sus funciones de manera adecuada, la empresa le ofrece a cambio aumento en el salario y ascensos. Por otro lado, facilita y promueve la formación constante de los trabajadores. La empresa brinda capacitaciones para que el trabajador se sienta capaz de cumplir con las funciones que realiza en cada área.</p> |



| | | |
|----|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | ¿En la empresa existe el trabajo en equipo? | <p>En la empresa Venture cada colaborador tiene una función estas funciones que cumple cada colaborador en la empresa se une y se construye una sinergia común que hace que sea más sencillo lograr los objetivos trazados en la empresa para que funcione el trabajo en equipo. En la empresa se debe cumplir lo siguiente Primero, la coordinación. El grupo de trabajo está organizado y liderado por un responsable. Último, que es la persona que va a aportar su punto de vista y va a tomar la decisión final también. Por otro lado, existe la comunicación. Todos los miembros de la empresa pueden opinar libremente. El trabajo en equipo es una cadena en la empresa en la que todas las piezas han de funcionar de forma correcta y si falla, puede afectar al trabajo de todo el grupo. También existe en este trabajo de equipo la confianza. Todos los trabajadores tienen que confiar en el desempeño de sus compañeros. Por último, está el compromiso de cada persona que le pone a su trabajo. Esta persona se compromete en la función que debe realizar, dando lo mejor de sí.</p> |
| 13 | ¿Hay seguimiento de los objetivos plasmados en la empresa? Ejemplo | <p>En mi punto de vista, sí, porque el gerente general trimestralmente pide al área contable reportes de los estados financieros para que de esa manera pueda ver si la empresa está yendo bien o no, ya que si en los reportes hay resultados negativos, se busca la manera de implementar nuevas técnicas y solucionar los problemas para que de esa manera se siga durante el año, cumpliendo con los objetivos trazados al inicio del periodo.</p> |



| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | ¿Cree usted que existe control interno dentro de la empresa? | <p>De mi punto de vista, si, ya que la empresa sabe de qué manera se va a cumplir ciertas funciones y quienes las van a cumplir. Por ejemplo, en el caso de los creativos, solo los directores establecen objetivos a cumplir en la empresa. Ellos se encargan de planificar, crear estrategias para que pueda así tener el cumplimiento óptimo de los objetivos. Otro punto muy importante también es sobre los documentos. Las operaciones de la empresa se encuentran documentadas y archivadas para que éstas no sean pérdidas y pueda estar disponible para cualquier trabajador con una previa autorización.</p> <p>Otro punto también muy importante es que al momento de realizar una compra siempre van a fijar o a preguntar a tres proveedores el precio y así poder realizar la compra con un mejor precio para la empresa. Otro punto muy importante también es la salida de dinero. Cuando sale dinero de la empresa, esta debe estar autorizada previamente y cómo respaldo a esa salida de dinero de que no se haya utilizado ese dinero para otras cosas que no sean para la empresa, el trabajador o la persona que utilizó ese dinero tiene que entregar las facturas, boletas, recibos, honorarios que respalden que ese dinero se utilizó dentro de la empresa. Otro punto muy importante también es que el área contable trimestralmente presenta a la gerencia general los reportes financieros para que si la empresa pueda ver cómo está yendo la empresa y mejorar. Aún más trimestralmente.</p> |
| 15 | ¿Se corrigen los errores y se agregan estrategias de mejoras después de la evaluación? Mencione un ejemplo | Sí, pues es normal que se cometan errores, pero cada área tiene un supervisor, el que realiza una evaluación constante y se ven las estrategias para mejorarlo y que nunca se vuelvan a repetir. |



| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la norma BASC? | Bueno, la experiencia de tener la certificación del más se puede decir que durante la obtención es un trabajo tedioso. Que se realiza en equipo, ya que te exige ciertos parámetros importantes a favor de la empresa, por ejemplo, promueve la implementación de gestión de control y seguridad después de tener la atención del. Todos quedamos muy alegres. Pues nos damos cuenta que fue un trabajo arduo, pero que valió la pena, ya que brindó a la empresa o sigue brindando en la empresa beneficios como la disminución de costos y riesgos. Debido a que existe un mayor control en los procesos cuando se brinda un servicio de esta manera, también le damos al cliente una mayor confianza y. Incrementamos ventas. |
| 17 | A raíz de la certificación BASC ¿considera Ud. que el nivel de servicio de la empresa ha mejorado? ¿Cómo? | Por supuesto, considero que venture ha mejorado la calidad de su servicio. |
| 18 | En una escala del 1 al 5, que va desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” ¿Considera usted que la certificación BASC impacta positivamente en la empresa de transporte? ¿Por qué? Comente | Bueno, de mi punto de vista y le puedo dar a la escala número 5. Porque la certificación del BAS ha traído consigo muchos beneficios de la empresa. Por ejemplo, el primer beneficio que trajo la empresa fue la mejora de productividad y eficiencia del personal a causa de cambios en las funciones. El segundo beneficio es que ahora se tienen procedimientos documentados en cuanto a la información de clientes y proveedores críticos. En tercer beneficio, la oportunidad de contactar con nuevos clientes y proveedores. El cuarto beneficio es el incremento de confianza en los clientes, proveedores y autoridades. Por último, el quinto beneficio más resaltante también es la. Utilización de la imagen corporativa Bugs ha traído consigo o permite identificar a la empresa de manera internacional. |



| ENTREVISTA 04 | | | |
|------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| DIRIGIDO A: COORD. OP. | | CODIGO: COP01 | Nº: FE01 |
| Nº | PREGUNTA | RESPUESTA | |
| 1 | ¿Conoce usted la misión de la empresa? Indique cual es. | Nuestra principal misión es brindar un servicio efectivo y profesional, ofreciendo una respuesta inmediata a las necesidades de transporte de carga y sobre todo a nuestros clientes, también cumpliendo siempre las leyes vigentes y las normas de seguridad, reduciendo cualquier riesgo que esté gestionando en todo momento la mejora continua, ya que contamos con un sistema de cero accidentes en el cual nos hemos mantenido y esperamos poder seguir creciendo en el mercado. Las empresas de las que tenemos cero siniestros, ya que contamos con un equipo de conductores que están altamente capacitados a nivel profesional y coordinador y coordinadores que están en las 24 horas, siempre atentos a las necesidades de nuestros clientes y de nuestros transportistas. | |
| 2 | ¿Conoce usted la visión de la empresa? Indique cual es. | Nuestra principal misión es ser una empresa líder a nivel nacional, ya que seguir y seguir prestando servicios eficientes e innovadores que generen confianza a nuestros clientes y sobre todo un valor agregado, ya que se ajuste a las exigencias del mercado y se adapta a los acuerdos comerciales vigentes con una alta tecnología de vanguardia. Y esperamos sobre todo poder seguir creciendo como empresa y poder no solo crecer a nivel nacional, sino a nivel internacional. | |



| | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | <p>¿Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras? Indique cuales son</p> | <p>Así es, ya que una de mis funciones son básicamente lo que es coordinación y mantenimiento. Es importante que mantengamos nuestras unidades en buen funcionamiento y que estén OK para cualquier clase de servicio y no se presenten ningún inconveniente durante la ruta, ya que actualmente estamos haciendo ruta en lo que es norte y sur del país siempre estoy al tanto de lo que es la coordinación durante las 24 horas, los siete días de la semana, que siempre estén en comunicación con el cliente, comunicación con el conductor para que nuestros servicios sean de calidad. Desde que inicia hasta que concluya el servicio siempre es una prueba de comunicación. Si hay algún inconveniente con respecto a las unidades, se trata de solucionar en el momento. Siempre en ese tema lo que es la logística del transporte</p> |
| 4 | <p>¿La empresa cuenta con valores? Indique cuales son.</p> | <p>Bueno, en mi opinión sí. Por ejemplo, que es el valor de respeto. Vemos que cada quien este respeta lo que es el trabajo de cada uno y, sobre todo, también lo que hay es mucho compañerismo y compañerismo, porque hay trabajo en equipo. En el caso de lo que es el área administrativa, se trabaja muy bien en equipo. Todos lo bajamos en conjunto, cosa que hacemos una. Formamos una sola empresa, formamos una sola familia. Existe lo que esto ya expliqué, lo que es el respeto, el compañerismo, la amistad, porque todos éramos amigos y estamos pendientes unos de otros. También somos solidarios, nos ayudamos unos a otros y tenemos un espíritu de compromiso, compromiso para que todo salga bien y siempre tener éste enfrente o en alto el nombre de la empresa y menos destaquemos como una de las empresas con esta alta responsabilidad, porque eso también es un valor importante. Tenemos ese sentido de la responsabilidad y compromiso con nuestro trabajo. Entonces somos una empresa conocida por eso, por tener ese alto sentido de la responsabilidad y compromiso a realizar lo que mejor hacemos.</p> |



| | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | ¿Ante un presente problema, cree usted que la empresa podría salir de esta? Mencione un ejemplo. | <p>Actualmente estamos con el tema de la pandemia del XIX y la empresa ha tomado sus medidas de seguridad, sobre todo para la protección de nuestro personal, lo que es en un área administrativa de área administrativa, ha estado trabajando desde su casa, se le ha habilitado equipos de computación para que ellos puedan trabajar desde su casa sin necesidad de estar saliendo a la oficina y exponerse a lo que es nuestro personal directamente de cargo de campo.</p> <p>Le hemos facilitado lo que es en las unidades y hemos hecho lo que debía desinfección, lo que es lavado, la fumigación. También a los conductores le hemos habilitado lo que son mascarilla, los que son de jabones antibacteriales, alcohol en gel. Les hemos facilitado al equipo de seguridad necesario para que este pueda estar protegido durante la operación y no presentan ningún problema en ruta y, sobre todo, que actualmente para ingresar a almacenes o cuarto piden que tengamos un certificado de fumigación o de que nuestros conductores también tengan este con su prueba, la mano con su sistema de seguridad o es alcohol su javo y que las unidades estén previamente limpias. Entonces, poco a poco hemos podido establecer para que no haya ningún inconveniente en el momento de que ellos vayan al cliente o ingresen a puertos y almacén.</p> |
| 6 | ¿Conoce a su jefe inmediato? Indique quién es | Si claro mi jefa viene a ser la Sra. Genova Rojas |
| 7 | ¿Se cumplen con firmeza las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa? | <p>No hasta ahora no tenía ningún inconveniente en realizar mis funciones, ya que somos una empresa organizada y cada quien solo se dedica a hacer la de que cada quien le corresponda. Vamos, estamos regidos por un organigrama en el cual cada quien respeta las funciones del otro. Entonces, no, hasta ahora no ha habido ningún inconveniente. Más bien este. Cada día se agregan más funciones, ya que el campo de cargo es un poco más extenso y cada quien tiene su lugar en esta área, tanto administrativa como en el área de campo.</p> |



| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | ¿Cuenta con ambientes, mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva? Ejemplos | Así es, tenemos la empresa cuenta con un equipo completo en el cual nos permite realizar los trabajos de funciones tanto en lo que es campo y oficina. |
| 9 | ¿Hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores? Mencione ejemplos | Claro, de hecho, siempre estamos en constante comunicación, al menos con mi equipo de trabajo, que está compuesto por los conductores y lo que es el inspector de seguridad. Siempre mantenemos, tratamos de mantener una buena comunicación y siempre informando todo lo que pasó durante el servicio para que siempre podamos estar al tanto de lo que es nuestro trabajo y hacerlo de la mejor manera. |
| 10 | ¿Qué capacidad de liderazgo muestra el jefe? Descríbalo | En este caso, lo que hace mi jefe directo. Si tiene capacidad de liderazgo, ya que esté como todo líder a su grupo de trabajo y también este evalúa a cada uno de su desempeño sin descuidar las funciones que hace cada uno y así también se tiene un ámbito laboral de este agradable. |
| 11 | ¿Reciben estímulos o motivación empresarial dentro de la empresa? Ejemplo | Claro, tenemos lo que es el del ingeniero de área de seguridad, que siempre nos brinda lo que es capacitación de estímulo. Nos enseñan lo que son para Játiva, lo que son métodos de manejo. También en los múltiples clientes que tenemos uno especial que nos brinda capacitación cada cierto tiempo a lo que son personal de coordinación y conducción para poder seguir manteniendo el mismo régimen de orden al momento de realizar un servicio o al momento que en el caso de los conductores están manejando y en algunos coordinadores realizar su coordinación. Mejores métodos para una coordinación bien hecha. |



| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | ¿En la empresa existe el trabajo en equipo? | También nos comunicamos mediante correos y con eso cada quien comparten lo que es la información de su trabajo y apoyo al compañero para que también pueda hacer sus funciones de manera más práctica y rápida en el momento que se necesite, ya que como una empresa de transporte de carga tenemos que solucionar los problemas del área en el momento y con el apoyo de lo que es el personal administrativo. Hemos salido adelante y se resuelven los problemas a su brevedad posible, porque tenemos buena comunicación tanto en lo que son correos electrónicos y el WhatsApp. |
| 13 | ¿Hay seguimiento de los objetivos plasmados en la empresa? Ejemplo | Sí, por supuesto. Cada día hemos estado creciendo a nivel de empresa, a nivel personal y día a día. Siempre se hace una supervisión de cómo va el trabajo en la empresa para que poco a poco vaya creciendo y así se vaya cumpliendo cada uno de los objetivos que se ha establecido y a medida que va pasando el tiempo, a pesar de las circunstancias transporte de carga va en aumento. De este poco a poco. |
| 14 | ¿Cree usted que existe control interno dentro de la empresa? | El control interno siempre incluso está manejado hasta por el mismo gerente general, ya que se le presta informe diariamente de lo que se maneja en la empresa. Tanto a él como el gerente comercial y a las demás áreas. Así que este día a día está controlado todo lo que se hace dentro de la empresa. |
| 15 | ¿Se corrigen los errores y se agregan estrategias de mejoras después de la evaluación? Mencione un ejemplo | Necesitaban una reunión en dos partes con lo que es el personal administrativo y gerencia y lo que es este. Los conductores son el personal de campo y siempre se trata de ver en qué estamos fallando y se vuelva un plan nuevo para poder mejorar y así no se cometan las fallas de siempre, sino más bien este vayamos en crecimiento constante. |



| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la norma BASC? | <p>Mi opinión personal me pareció muy interesante porque este podemos aprender muchas cosas que quizás nosotros ignorábamos, como por ejemplo lo que son los métodos de seguridad, lo que es el manejo, lo que también nosotros como coordinadores en lo que tenemos que estar siempre atento en lo que es este el método para prevención de accidentes. Cómo tenemos que mantener al equipo, las unidades y nuestra, incluso nuestra empresa, ya que vivimos en un país sísmico, es constante también que ocurran desastres y tenemos que siempre tener en mente lo que son. La seguridad, entonces me ha parecido una experiencia única y en la cual no hemos aprendido bastante y a ser personas incluso más responsables.</p> |
| 17 | A raíz de la certificación BASC ¿considera Ud. que el nivel de servicio de la empresa ha mejorado? ¿Cómo? | <p>Eso sí ha mejorado bastante porque ahora tenemos mejor manejo de lo que son los conductores, lo que es el área de combustible, lo que es el área de las unidades, coordinación. Todo lo que sea encaminado de mejor manera y ahora los servicios se hacen con mucha más responsabilidad y compromiso y, sobre todo, siempre manteniendo la seguridad. Por delante de todo y ahora. Incluso ha habido un crecimiento a nivel laboral, en el sentido de que ahora incluso debemos hacer más clientes que tienen confianza en nosotros, ya que ven que nuestras normas de seguridad son estrictas y se siguen al pie de la letra.</p> |
| 18 | En una escala del 1 al 5, que va desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” ¿Considera usted que la certificación BASC impacta positivamente en la empresa de transporte? ¿Por qué? Comente | <p>Estaría totalmente de acuerdo, porque eso nos ayuda a nosotros a que podamos tener este crecimiento o tengamos más clientes. Porque se sienten en confianza que nosotros le vamos a dar unos servicios de calidad de que no van incurrir ningún problema y de que, sobre todo, siempre tendremos la seguridad por delante y que siempre va a estar seguro su carga este va a estar seguros nuestros conductores y nuestro personal también. Siempre con el meta y con la seguridad vas por delante ante todo y poco a poco vamos a ir haciendo una empresa con mayor crecimiento y muy conocida en el mercado por ese mismo efecto que puede ocasionar el BASC en nosotros.</p> |



| ENTREVISTA 05 | | | |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| DIRIGIDO A: ASIST. RRHH | | CODIGO: RRHH01 | Nº: FE01 |
| Nº | PREGUNTA | RESPUESTA | |
| 1 | ¿Conoce usted la misión de la empresa? Indique cual es. | Sí, conozco la misión de la empresa venture y es brindar un servicio efectivo y profesional, ofreciendo una respuesta inmediata a las necesidades que hay en transporte de carga, cumpliendo siempre con lo que son las leyes vigentes y las normas de seguridad, reduciendo cualquier tipo de riesgo, gestionando. Así en todo momento, pues una mejora continua. | |
| 2 | ¿Conoce usted la visión de la empresa? Indique cual es. | Si la visión es ser una empresa líder a nivel nacional, prestando servicios eficientes e innovadores que generen el valor agregado a nuestros clientes para estar ajustada a las exigencias del mercado y que esté adaptada a los acuerdos comerciales vigentes con una alta tecnología de vanguardia. | |
| 3 | ¿Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras? Indique cuales son | Si teniendo las metas claras, ya que uno de los objetivos de empresa aventuré es ampliar la cartera de clientes, entonces en el área de recursos humanos escogemos al personal idóneo y capacitado para que así puedan brindar un servicio de calidad. Y aquí son los trabajadores los que nos representan. | |
| 4 | ¿La empresa cuenta con valores? Indique cuales son. | Empresa Venture contamos con valores, como toda empresa en ese momento yo voy a mencionar tres de ellos que son fundamentales como compromiso, la integridad y el respeto y el profesionalismo. | |
| 5 | ¿Ante un presente problema, cree usted que la empresa podría salir de esta? Mencione un ejemplo. | Si pongo como ejemplo la situación actual del país frente al COVID- 19, nosotros estamos afrontando de la siguiente manera. En el caso de los conductores, estamos brindándole todas las herramientas de protección correspondiente, como guantes, mascarillas, estamos tomando la temperatura, desinfección de unidades, entre otros. También estamos cumpliendo con todos los protocolos establecidos en el caso del personal administrativo. Lo que estamos haciendo es facilitar el trabajo remoto, brindando las herramientas necesarias como computadoras, impresoras, para que puedan seguir funcionando. No pueda seguir trabajando. | |



| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | ¿Conoce a su jefe inmediato? Indique quién es | Sí, conozco a mi jefe inmediato y en el caso mía yo soy asistente de recursos humanos. Mi jefe inmediato es la señorita Tatiana Ventura y es la jefa de Recursos Humanos. |
| 7 | ¿Se cumplen con firmeza las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa? | Si en la empresa Venture, les entregamos el manual de funciones a cada trabajador en caso de alguna modificación y estamos avisando previamente. |
| 8 | ¿Cuenta con ambientes, mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva? Ejemplos | Sí, dependiendo del cargo que tiene cada trabajador, se le brinda un espacio adecuado para que pueda desenvolverse de manera correcta |
| 9 | ¿Hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores? Mencione ejemplos | Lo que nosotros hacemos es brindamos lo que las pausas activas y diarias de cinco a diez minutos. Hacemos reuniones de confraternidad también. |
| 10 | ¿Qué capacidad de liderazgo muestra el jefe? Descríbalo | Mi jefe inmediato lo que hace es guiarme en el día a día. En caso necesite algo o hay algo que yo no entienda, lo que hace es explicarme para poder hacerlo de una correcta. |
| 11 | ¿Reciben estímulos o motivación empresarial dentro de la empresa? Ejemplo | Qué hacemos es bueno por producción. En caso es que el rendimiento del trabajador ha sido muy bueno, también hacemos sorteos y toma todos los diferentes tipos de accesorios para los trabajadores. |
| 12 | ¿En la empresa existe el trabajo en equipo? | Nosotros contamos con un buen clima laboral en caso de una situación nueva o nuevas funciones o nuevos proyectos que se presentan. Nosotros lo que hacemos es antes de nos reunimos y vemos, aportamos entre todas nuevas ideas, cómo lo vamos a desarrollar o en caso de que alguno no pueda cumplir con sus funciones porque está saturado o por otros motivos. Lo que hacemos es apoyamos a ese trabajador para que su cargo no quede libre. |
| 13 | ¿Hay seguimiento de los objetivos plasmados en la empresa? Ejemplo | Si se les hace un seguimiento a todos para ver si es que están cumpliendo con los objetivos que se han propuesto. |
| 14 | ¿Cree usted que existe control interno dentro de la empresa? | Si hay un control interno en el cual se le hace seguimiento para así poder minimizar los riesgos de la empresa y cumplir los objetivos propuestos. |



| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | ¿Se corrigen los errores y se agregan estrategias de mejoras después de la evaluación? Mencione un ejemplo | Se corrigen errores, como en toda área, se crean nuevas estrategias o procedimientos para direccionar correctamente al objetivo. |
| 16 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la norma BASC? | Antes la certificación requirió mucho esfuerzo para poder completar todos los requisitos que ellos nos pedían. Todos los controles, entre otros, durante los íbamos desarrollando, aplicando e incorporando nuevos controles que no los teníamos, quizás establecidos en la empresa, y después la experiencia fue muy buena, ya que nos ayudó a consolidarnos más, llevar mejores controles para la seguridad de la empresa. |
| 17 | A raíz de la certificación BASC ¿considera Ud. que el nivel de servicio de la empresa ha mejorado? ¿Cómo? | Porque, como lo indiqué anteriormente, había cosas que nosotros no habíamos aplicado y que con esta certificación nosotros estamos incorporando y aplicando ahora, pues actualmente. |
| 18 | En una escala del 1 al 5, que va desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” ¿Considera usted que la certificación BASC impacta positivamente en la empresa de transporte? ¿Por qué? Comente | Le pongo un 5, ya que al obtener esta certificación más las personas que trabajamos, tanto cliente, proveedores, le estamos brindando un servicio seguro. |

| ENTREVISTA 06 | | |
|------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIRIGIDO A: ASIST. SIG | | CODIGO: SEG01 |
| | | Nº: FE01 |
| Nº | PREGUNTA | RESPUESTA |
| 1 | ¿Conoce usted la misión de la empresa? Indique cual es. | Pues entendemos como misión lo que se hace o las actividades que realizamos para alcanzar nuestro propósito como organización, como misión empresa, aventuré tiene brindar un servicio de transporte seguro, efectivo y de calidad, ofreciendo respuesta inmediata a las necesidades de nuestros clientes o asociados de negocio, cumpliendo siempre o en todo momento con las leyes y normas vigentes, gestionando en todo momento la mejora continua. |



| | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | ¿Conoce usted la visión de la empresa? Indique cual es. | Respondiendo a la pregunta acerca de la visión que es acerca de cómo se ve la empresa en un futuro, pues la visión de la empresa Venture es ser reconocida como una empresa líder en el sector transporte de carga a nivel nacional, mediante la gestión de la calidad y mejora continua de sus procesos, sin dejar de lado la armonía con el medio ambiente. |
| 3 | ¿Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras? Indique cuales son | Ya respondiendo a la pregunta si se realiza las funciones teniendo en cuenta objetivos y metas claras, pues si el objetivo de la certificación vas en la empresa Aventure son tres. El primero, que es la minimización o mitigación del riesgo, no que nosotros como seguridad o yo como jefe de seguridad tengo que gestionar el riesgo o qué controles implementar para poder reducir el riesgo al cual se encuentran expuestos los trabajadores. Luego, el segundo objetivo es la capacitación o concientización al personal. Entonces se tiene que hacer retroalimentación, capacitación al personal constantemente para que pueda comprometerse con el sistema de seguridad y el último objetivo, que es las acciones correctivas, que el mejoramiento continuo que nosotros tenemos que seguir mejorando con el tiempo. Si hay una no conformidad con el tiempo, ir creando la conformidad, no darle solución a ese tema, crear una acción correctiva, ya sea una corrección para mejorar el proceso. |
| 4 | ¿La empresa cuenta con valores? Indique cuales son. | Si nosotros contamos con valores corporativos que en primer lugar tenemos el respeto, luego también tenemos lo que es la puntualidad en el transporte, que es muy importante, la honestidad y la transparencia en los procesos. |
| 5 | ¿Ante un presente problema, cree usted que la empresa podría salir de esta? Mencione un ejemplo. | El BASC te da ya una norma y un estándar de seguridad para implementar en tu empresa. Entonces, también en parte de esa normativa están los planes de contingencia y los procedimientos para actuar a eventos posibles, eventos inesperados. A eso se le llama plan de contingencia. Eso es lo que tenemos. |
| 6 | ¿Conoce a su jefe inmediato? Indique quién es | Yo represento el área de Sistemas Integrados de Gestión. Mi jefe directo es Rubén Ventura |



| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | ¿Se cumplen con firmeza las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa? | Área de gerencia y lo que es este directorio. |
| 8 | ¿Cuenta con ambientes, mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva? Ejemplos | Se cuenta con ambientes de mobiliario y equipos adecuados para su labor respectiva. Yo estoy seguro que si no lo suficiente, porque tenemos un escritorio, una computadora, un teléfono, tenemos lo necesario y creo suficiente para poder avanzar. |
| 9 | ¿Hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores? Mencione ejemplos | Para ser sincero, yo creo que, si hay relación abierta porque normal nos podemos comunicar de manera abierta, cada uno da su opinión. Entonces, por mí, sí. |
| 10 | ¿Qué capacidad de liderazgo muestra el jefe? Descríbalo | La capacidad de liderazgo. Es la comunicación efectiva. No tienes que saber comunicarte, escuchar y todo eso. Lo segundo sería la creatividad. Y también importante, bastante importante, diría yo, el trabajo en equipo. |
| 11 | ¿Reciben estímulos o motivación empresarial dentro de la empresa? Ejemplo | Al personal operativo se les da bonos para la mejor conducción, por ejemplo, de un mejor rendimiento. También se le da un presente a cada uno por su cumpleaños y otros y otros ayudas que también da la empresa. |
| 12 | ¿En la empresa existe el trabajo en equipo? | Ya esa esa pregunta es clara que sí, porque nosotros a veces nos comprometemos en hacer un trabajo. Cada uno hace su parte y al final juntamos todo eso o de repente las ideas de todos y ya resolvemos un trabajo o un problema que se nos presente. No lo hacemos, por ejemplo, en operaciones cuando hay un incidente con alguna unidad, nosotros nos reunimos o cada uno lanza su red, su respuesta a ese evento y no se decide la mejor, la mejor opción para resolver el problema. |
| 13 | ¿Hay seguimiento de los objetivos plasmados en la empresa? Ejemplo | Claro, nosotros medimos mediante indicadores de gestión, en este caso indicadores de eficacia, el desempeño de los diferentes procesos. |



| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | ¿Cree usted que existe control interno dentro de la empresa? | Claro. Nosotros controlamos los procesos, tenemos control de seguridad, de acceso, por ejemplo, a la hora de que un personal va ingresar, en este caso antes de la pandemia. Por supuesto, no ingresaba, se registraba, llevaba un registro muy aparte de que hay vigilancia, monitoreo o entonces hay ciertos controles muy aparte que también controles operacionales como administrativos. También de sistemas de información, de seguridad, de la información. |
| 15 | ¿Se corrigen los errores y se agregan estrategias de mejoras después de la evaluación? Mencione un ejemplo | Claro, nosotros trabajamos bajo la metodología de Deming Empresa Venture, ya que es la planificación el hacer, verificar y actuar mediante ese ciclo. Nosotros podemos resolver las no conformidades de los procesos y dar solución y que queden registrados para que no vuelvan a suceder en el tiempo. |
| 16 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la norma BASC? | Pues interesante, no... ¿Por qué? Porque el prácticamente organiza a la empresa en todos los procesos con implementación, por ejemplo, de procedimientos para cada proceso. Tienen que haber un procedimiento, una forma de hacer el trabajo. También hay un control de seguimiento, no mediante indicadores se evalúa los procesos. Entonces es muy importante también porque reduce o mitiga los actos ilícitos que hay en el sector transporte. En nuestro rubro. |
| 17 | A raíz de la certificación BASC ¿considera Ud. que el nivel de servicio de la empresa ha mejorado? ¿Cómo? | Sí ha mejorado, por ejemplo, en el sector comercial ha mejorado desde que ya el nombre de la empresa se encuentra en una base de datos de la Corporación Batz. Entonces hay varios países que también hacen lo mismo, que es el comercio, pueden ver que tu empresa figura como base y pueden requerir tu servicio porque siempre van a querer trabajar con empresas que tengan los mismos controles operacionales que los tuyos para que les garanticen la seguridad de la carga. |
| 18 | En una escala del 1 al 5, que va desde “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” ¿Considera usted que la certificación BASC impacta positivamente en la empresa de transporte? ¿Por qué? Comente | Totalmente de acuerdo. Claro que impacta positivamente por los motivos que te había explicado ya anteriormente las preguntas planteadas. |



| ENTREVISTA 07 | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| DIRIGIDO A: JEFE DE OPERACIONES | | CODIGO: JO01 | Nº: FE02 |
| Nº | PREGUNTA | RESPUESTA | |
| 1 | A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha manejado las estrategias para cumplir las metas y objetivos? | Venture se ha comprometido a respetar el sistema de seguridad implementando procedimientos y personal capacitado para cumplir el objetivo de acuerdo a las normativas de seguridad y poder continuar en crecimiento. | |
| 2 | A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha formulado sus planes a corto, mediano y largo plazo? | Ha puesto en marcha sus procedimientos y sus metas para poder así completar los planes , es decir se ha formulado una investigación de los requerimientos para el crecimiento y mejora de la empresa lo cual ha hecho que crezca y le dé más seguridad a sus clientes. | |
| 3 | A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. tiene sus procesos y actividades definidas? | Si, se mantiene un orden y un régimen para que siempre se respeten las normativas y no se presenten irregularidades seguimos un protocolo de seguridad en cada área. | |
| 4 | A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. desarrolla una estructura organizacional sobre la base de la misión, objetivos, actividades y se ajusta a la realidad? | Si, es una empresa en constante crecimiento y al paso del tiempo mejora su estructura y se organiza en base a las actividades nuevas que se realicen | |
| 5 | A partir de la certificación BASC, ¿La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativas en la Empresa Venture S.A. es precisa? | Si, ya que se mantiene un orden y trabajo en equipo somos una empresa comprometida y el área administrativa siempre está a disposición del cualquier circunstancias que se presente. | |
| 6 | ¿Empresa Venture S.A. emite respuestas con argumentos fundamentales respecto a las consultas de sus clientes? | Si, siempre con el área correspondiente le damos una respuesta precisa a nuestros clientes de manera que ellos puedan entender el procedimiento y estén satisfechos con los resultados. | |



| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | ¿Los colaboradores de Empresa Venture S.A. reciben toda la información solicitada de parte de la empresa, de manera oportuna? | Sí, siempre se está en continua capacitación para que cada colaborador pueda cumplir su función de la mejor manera. |
| 8 | ¿Cada cuánto Empresa Venture S.A. realiza encuestas para medir su satisfacción del servicio recibido por el área administrativa? | 2 veces al año, ya que siempre tratamos de estar organizados. |
| 9 | ¿La Empresa Venture S.A. cuenta con formulario de inquietudes, dudas y/o quejas, y se realiza seguimiento a éstas? | Si claro, el área correspondiente siempre está al tanto y da una solución rápida a fin de tener todas esas inquietudes en orden. |
| 10 | ¿Considera usted que se lleva a cabo un control de calidad del servicio en el área administrativa en la Empresa Venture S.A.? | Sí, siempre se está en auditoria o bajo la supervisión del personal a cargo el cual hace seguimiento para que todo marche en orden. |
| 11 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la certificación BASC? | Interesante, una experiencia nueva que nos enseña cómo trabajar mediante procedimiento y el ser transparente en nuestro campo laboral a fin de mantener la seguridad. |
| 12 | ¿De qué manera la certificación BASC ha aportado en su área? | Me ha enseñado mucho ya que en la parte operativa es un campo en el cual la seguridad es nuestra prioridad y he logrado que se cumplan los protocolos a fin de llevar a cabo el trabajo de la mejor manera y aprender un poco más. |



| ENTREVISTA 08 | | | |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| DIRIGIDO A: JEFE DE SIG | | CODIGO: JS01 | N°: FE02 |
| N° | PREGUNTA | RESPUESTA | |
| 1 | A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha manejado las estrategias para cumplir las metas y objetivos? | Las estrategias que ahora manejamos son más estructuradas, además tenemos mejores procedimientos ya establecidos. | |
| 2 | A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha formulado sus planes a corto, mediano y largo plazo? | Hemos formulado nuestros planes a corto plazo teniendo claro que es muy importante seguir los procedimientos BASC, a corto plazo mejorar los procedimientos ya establecidos y a largo plazo estar en mejora continua siempre buscando la trazabilidad con la finalidad de seguir creciendo | |
| 3 | A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. tiene sus procesos y actividades definidas? | Tenemos nuestros procesos y actividades definidas pero siempre estamos buscando mejoras tanto para la empresa como para nuestros colaboradores. | |
| 4 | A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. desarrolla una estructura organizacional sobre la base de la misión, objetivos, actividades y se ajusta a la realidad? | La estructura organizacional es muy importante para establecer objetivos de tal forma que vamos analizando la realidad de nuestro entorno. | |
| 5 | A partir de la certificación BASC, ¿La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativas en la Empresa Venture S.A. es precisa? | Sí, es precisa puesto que estamos contando y ejecutando con procedimientos ya establecidos. | |
| 6 | ¿Empresa Venture S.A. emite respuestas con argumentos fundamentales respecto a las consultas de sus clientes? | Si, nosotros estamos evaluando constantemente nuestras operaciones para cumplir con las exigencias de nuestros clientes. | |
| 7 | ¿Los colaboradores de Empresa Venture S.A. reciben toda la información solicitada de parte de la empresa, de manera oportuna? | Sí, tenemos un departamento de recursos humanos el cual está en constante comunicación con nuestros colaboradores. | |
| 8 | ¿Cada cuánto Empresa Venture S.A. realiza encuestas para medir su satisfacción del servicio recibido por el área administrativa? | Trimestral. | |



| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | ¿La Empresa Venture S.A. cuenta con formulario de inquietudes, dudas y/o quejas, y se realiza seguimiento a éstas? | Nosotros estamos en constante comunicación con nuestros clientes para saber sus inquietudes y poder darles soluciones óptimas realizando el seguimiento de las mismas. |
| 10 | ¿Considera usted que se lleva a cabo un control de calidad del servicio en el área administrativa en la Empresa Venture S.A.? | Si |
| 11 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la certificación BASC? | Muy buena y necesaria en estos momentos en donde necesitamos la trazabilidad de muestras Operaciones. |
| 12 | ¿De qué manera la certificación BASC ha aportado en su área? | De una manera eficiente en donde realizamos el filtro necesario para poder saber cuál es el proceder del cliente que trabajamos. |

| ENTREVISTA 09 | | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIRIGIDO A: JEFE ADM. | | CODIGO: JAF01 |
| | | Nº: FE02 |
| Nº | PREGUNTA | RESPUESTA |
| 1 | A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha manejado las estrategias para cumplir las metas y objetivos? | A partir de la certificación más como empresa, Venture ha manejado la estrategia para cumplir las metas y objetivos fue la meta principal de empresa Venture es cumplir las expectativas de nuestros clientes y a partir de la certificación de las bases, pues se nos abrieron muchas puertas con clientes mucho más grandes, ya que su requisito principal para poder acceder a ellos era tener la certificación del base y pues este nos ha ayudado muchísimo a cumplir todas nuestras metas de tener una cartera de clientes más completa y poder cumplir nuestras metas financieras. |
| 2 | A partir de la certificación BASC, ¿Cómo Empresa Venture S.A. ha formulado sus planes a corto, mediano y largo plazo? | A partir de esta certificación ha cambiado la formulación de los planes, ya que se nos abrieron muchísimas puertas a partir de que tuvimos la certificación y se han reestructurado nuestros planes, ya que se proyecta mucho. Tenemos mucha más visión hasta poder ser empresa internacional. |
| 3 | A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. tiene sus procesos y actividades definidas? | Por supuesto que sí. Como empresa Venture hemos definido a partir de esta certificación hemos tenido más claro la definición de las funciones de cada departamento y de cada proceso que realiza cada persona, cada integrante de esta empresa. |

| | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <p>A partir de la certificación BASC, ¿Considera que Empresa Venture S.A. desarrolla una estructura organizacional sobre la base de la misión, objetivos, actividades y se ajusta a la realidad?</p> | <p>Pues sinceramente sí. A partir de la certificación de hecho, una estructura nuestra en todo nuestro organigrama y enfocándonos en la función que realiza cada participante en este proceso de la empresa, en cada proceso que se realiza y se le asigna una función específica a cada uno, ya que anteriormente. Pues una persona podía cubrir varias funciones y tal vez no lo sea de la manera más correcta que enfocándose a una función en específico. Y la estructura que la estructura que pudimos que tuvimos a partir de esta certificación es mucho más funcional y es mucho más realista. Se contrató personal y se tenía que contratar para cada quien, tener alguna función específica y no recargarse de trabajo y cada quien está realizando de manera más fluida todos los procesos.</p> |
| 5 | <p>A partir de la certificación BASC, ¿La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativas en la Empresa Venture S.A. es precisa?</p> | <p>Si a partir de la certificación BASC, la capacidad de respuesta es mucho más efectiva y precisa, ya que después de las recomendaciones realizadas por el BASC se afianzaron los procedimientos a automatizar un poco más y al realizar algún servicio y el procedimiento es automático de la facturación y luego el proceso de cobranza.</p> |
| 6 | <p>¿Empresa Venture S.A. emite respuestas con argumentos fundamentales respecto a las consultas de sus clientes?</p> | <p>Empresa Venture emite respuesta con argumentos fundamentales respecto a las consultas de sus clientes. Pues si cualquier consulta tenemos una muy buena relación con nuestros clientes y le tenemos la capacidad de ofrecerle cualquier tipo de respuesta fundamentada. El personal está bien capacitado para resolver cualquier tipo de dudas, ya sea operativa y o administrativa.</p> |
| 7 | <p>¿Los colaboradores de Empresa Venture S.A. reciben toda la información solicitada de parte de la empresa, de manera oportuna?</p> | <p>Los colaboradores de empresa Venture reciben toda la información solicitada de parte de la empresa de manera oportuna. Pues si todos los colaboradores tenemos una muy buena inducción de lo que es lo que los procesos que realizamos y de la importancia, se nos hace saber la importancia que tiene cada persona para cada colaborador en cada área y de tener alguna duda, pues está la gerencia donde se puede resolver. Cada gerencia de cada área tiene la facilidad y tiene la capacidad de resolver cualquier inquietud de cualquier colaborador.</p> |
| 8 | <p>¿Cada cuánto Empresa Venture S.A. realiza encuestas para medir su satisfacción del servicio recibido por el área administrativa?</p> | <p>Empresa Venture en nuestra área administrativa realizamos frecuentemente encuestas hacia nuestros clientes. Envía vía correo electrónico para medir el nivel de satisfacción que se encuentra con nosotros,</p> |



| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | con todo lo que facturación y cobranza y nos han dado respuesta satisfactoriamente. |
| 9 | ¿La Empresa Venture S.A. cuenta con formulario de inquietudes, dudas y/o quejas, y se realiza seguimiento a éstas? | Por supuesto que sigue en Empresa Venture tenemos precisamente tenemos un formulario para inquietudes, dudas y recomendaciones. Hoy también podrían colocar lo que son las quejas y se revisa. |
| 10 | ¿Considera usted que se lleva a cabo un control de calidad del servicio en el área administrativa en la Empresa Venture S.A.? | Pues sí, si se lleva un control de calidad, ya que diariamente cada proceso del área administrativa es supervisado por mi persona y luego lo llevo a la gerencia general. Cualquier inquietud y cualquier falla que se tenga en algún sistema o en algún proceso o requerimiento de cliente y o proveedor, es resuelta de manera instantánea, o sea, tiene muy buena capacidad de respuesta para cualquier duda. |
| 11 | ¿Qué le pareció la experiencia ante, durante y después de la obtención de la certificación BASC? | Nuestra experiencia con la auditoría ha sido bastante intensa, ya que para obtener esta certificación nos piden una cantidad de requisitos con la que obviamente quisimos cumplir y nos llevó bastante tiempo. Esfuerzo de cada uno de los participantes, de todos los procesos de área operativa, tanto el área administrativa y luego de la certificación, pues nuestra experiencia ha sido muy buena, ya que se nos abrieron las puertas para tener muchísimo más clientes, con empresas mucho más grandes, con más capacidad de pago y anualmente se repite el proceso para tener la certificación de la certificación. Así que pues con la auditoría ya estamos mejor preparados, que por supuesto que las primeras auditorías ya, ya estamos mucho más preparados para las siguientes y obtener nuestra renovación de la certificación. |
| 12 | ¿De qué manera la certificación BASC ha aportado en su área? | Pues en el área administrativa de empresa Venture, por ser una empresa familiar, pues era muy básica sus registros administrativos y la forma de operar a partir de la certificación Bach, pues nos esforzamos por tener más sistemas automatizados tanto de facturación como de registros contables y pues nos ha aportado muchísimo, ya que los reportes salen de manera más fluida, tanto los reportes de cobranza con reportes de cuentas por pagar y cualquier otro tipo de reporte y nos facilita muchísimo más para tener una visión de proyección a futuro en nuestra empresa. |