

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE

“ALMIRANTE MIGUEL GRAU”

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA



**EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS
BASC Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL
OPERADOR LOGÍSTICO TLI, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA**

PRESENTADA POR:

**SANTIVAÑEZ MARTINEZ, ESTHEFANY SULAY
ZEÑA ACOSTA, LUZ MILAGROS**

CALLAO, PERÚ

2021

EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS
BASC Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL
OPERADOR LOGÍSTICO TLI, 2020

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mi camino y por su fortaleza incondicional que me da en cada momento de mi vida.

A mis padres por estar presentes siempre y su apoyo constante en la búsqueda de mi bienestar.

Santivañez Martínez, Esthefany Sulay

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por iluminar mi camino y poder realizar este proyecto de investigación.

A mis padres por enseñarme a enfrentar los obstáculos y duplicar los esfuerzos para el logro de cada una de mis metas; a través, de sus ejemplos y motivaciones.

Zeña Acosta, Luz Milagros

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todas las personas que nos han mostrado su constante apoyo para que sigamos progresando en lo personal y profesional.

Agradecemos a nuestra institución ENAMM por fórmanos con profesores de calidad y poder desenvolvemos de forma profesional y a nuestro asesor por guiarnos en el desarrollo de nuestra investigación.

ÍNDICE

	Pág.
Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	v
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xix

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Justificación teórica.....	6
1.4.2. Justificación metodológica.....	7
1.4.3. Justificación práctica.....	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	8
1.5.1. Limitación temporal.....	8
1.5.2. Limitación bibliográfica.....	8
1.5.3. Limitación de extensión.....	9
1.5.4. Limitación de cobertura.....	9

1.6. Viabilidad de la investigación.....	10
--	----

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.....	18
2.2.1.1. Liderazgo.....	27
2.2.1.2. Planificación.....	33
2.2.1.3. Apoyo.....	38
2.2.1.4. Evaluación del desempeño.....	42
2.2.1.5. Mejora.....	45
2.2.2. Satisfacción del cliente interno.....	49
2.2.2.1. Capacidad técnica.....	53
2.2.2.2. Tiempo de respuesta.....	57
2.2.2.3. Actitud frente al servicio.....	59
2.2.2.4. Características del servicio.....	63
2.2.2.5. Comunicación.....	65
2.2.3. Operador logístico TLI.....	69
2.3. Definiciones conceptuales.....	76

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la hipótesis.....	78
3.1.1. Hipótesis general.....	78
3.1.2. Hipótesis específicas.....	79
3.1.3. Variables.....	80
3.1.3.1. Variable de asociación: Sistema de gestión en control seguridad SGCS BASC.....	80
3.1.3.2. Variable de supervisión: Satisfacción del cliente interno.....	81

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Diseño de la investigación.....	82
4.2. Población y muestra.....	85
4.2.1. Población.....	85
4.2.2. Muestra.....	86
4.3. Operacionalización de variables.....	87
4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	88
4.4.1. Técnicas.....	88
4.4.2. Instrumentos.....	89
4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	92
4.6. Aspectos éticos.....	94

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Análisis estadístico descriptivo.....	95
5.1.1. Variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.....	95
5.1.2. Variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC por dimensiones.....	96

5.1.3. Variable satisfacción del cliente interno.....	98
5.1.4. Variable satisfacción del cliente interno por dimensiones.....	99
5.2. Análisis estadístico inferencial.....	102
5.2.1. Prueba de Hipótesis General.....	102
5.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas.....	104
5.3. Análisis cualitativo	114
5.3.1. Teorización	114

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión.....	117
6.2. Conclusiones.....	123
6.3. Recomendaciones.....	125

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas	127
Referencias electrónicas.....	129

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	135
Anexo 2. Definición de términos y abreviaturas.....	137
Anexo 3. Componentes de Hipótesis.....	140
Anexo 4. Escala sobre gestión administrativa.....	141
Anexo 5. 5 Validaciones a criterio de jueces expertos de las escalas sobre sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y satisfacción del cliente interno.....	144
Anexo 6. Coeficiente alfa de Cronbach de escalas de medición del presente estudio.....	172
Anexo 7. Escala sobre la satisfacción del cliente interno.....	173
Anexo 8. Guía de entrevista.....	176
Anexo 9. Base de datos elaborados a partir de la aplicación de las escalas del medición aplicadas a la muestra por conveniencia del presente estudio.....	178
Anexo 10. Formato de consentimientos informados aplicados a las muestras de estudio.....	180
Anexo 11. Tabla de contingencia de respuestas de la entrevista.....	182

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Definición operacional de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.....	87
Tabla 2: Definición operacional de la variable satisfacción del cliente interno.....	87
Tabla 3: Baremación de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y sus dimensiones.....	89
Tabla 4: Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de medición sobre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.....	90
Tabla 5: Baremación de la variable satisfacción del cliente interno y sus dimensiones.....	91
Tabla 6: Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de calidad de medición sobre satisfacción del cliente interno.....	91
Tabla 7: Tipo de información, técnicas, instrumentos y herramientas de recolección de datos.....	92
Tabla 8: Interpretación de Coeficiente de Correlación.....	93
Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC en el operador logístico TLI, 2020.	95
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada	

en el operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.....	97
Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.....	98
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en el operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable satisfacción del cliente interno.....	100
Tabla 13: Prueba Tau b de Kendall entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno.....	103
Tabla 14: Prueba Tau b de Kendall entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno.....	105
Tabla 15: Prueba Tau b de Kendall entre la planificación y la satisfacción del cliente interno.....	107
Tabla 16: Prueba Tau b de Kendall entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno.....	109
Tabla 17: Prueba Tau b de Kendall entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno.....	111
Tabla 18: Prueba Tau b de Kendall entre mejora y satisfacción del cliente interno.....	113

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Historia de BASC.....	20
Figura 2: Estructura organizacional	23
Figura 3: Sectores participantes de WBO.....	24
Figura 4: Empresas certificadas por BASC por sector.....	25
Figura 5: BASC (Alianza Empresarial para un Comercio Seguro).....	26
Figura 6: Liderazgo.....	33
Figura 7: Gestión de riesgos.....	37
Figura 8: Información documentada.....	42
Figura 9: Auditores BASC.....	44
Figura 10:Ciclo PHVA.....	48
Figura 11:El cliente interno.....	51
Figura 12: Las capacidades técnicas dentro de una empresa.....	55
Figura 13:El tiempo de respuesta en una empresa.....	58
Figura 14:La actitud frente al servicio en un cliente interno.....	62
Figura 15:Las características de un servicio dentro de una empresa.....	64
Figura 16:La comunicación interna en una empresa.....	67
Figura 17:TLI.....	69
Figura 18:Mapa de procesos TLI Aduanas SAC.....	71
Figura 19:Mapa de procesos TLI Transporte SAC.....	72
Figura 20:Diagrama de interacción de procesos del grupo TLI.....	73
Figura 21:Esquema relacional.....	85
Figura 22:Distribución porcentual de la muestra encuestada en el Operador	

logístico TLI, 2020, según nivel de sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.....	96
Figura 23 Distribución porcentual de la muestra encuestada en el Operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.....	98
Figura 24:Distribución porcentual de la muestra encuestada en el Operador logístico TLI, 2020, según nivel de satisfacción del cliente interno.....	99
Figura 25:Distribución porcentual de la muestra encuestada por en el operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable satisfacción del cliente interno.....	101

RESUMEN

Objetivo: La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI 2020.

Metodología: Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 63 unidades de estudio a quienes se les aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia considerando a 53 unidades de análisis. Se aplicaron técnicas de recolección de datos tales como la encuesta y entrevista. Para medir las variables de estudio se construyeron y aplicó dos instrumentos de medición documentada en forma de escalas para evaluar las variables sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno, los cuales fueron validados cualitativamente (5 jueces expertos) y cuantitativamente. (Alfa de Cronbach = 0.961 y 0.899 respectivamente).

Resultados: A través de la prueba estadística “Tau b” de Kendall se obtuvo una significancia estadística de 0.003 y un coeficiente de correlación de 0.414 entre las

variables observadas sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y satisfacción del cliente interno en la muestra por conveniencia.

Conclusión: Se concluyó estableciendo que existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

Palabras clave: Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC, Satisfacción del cliente interno, operador, logístico, TLI.

ABSTRACT

Objective: The main objective of this research was to determine the relationship between the SGCS BASC security and control management system and internal customer satisfaction in the logistics operator TLI 2020.

Methodology: It was a study with a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 63 study units to whom a non-probabilistic convenience sampling was applied considering 53 units of analysis. Data collection techniques such as survey and interview were applied. To measure the study variables, two documented measurement instruments were constructed and applied in the form of scales to evaluate the variables of the management system in control and security SGCS BASC and the satisfaction of the internal client, which were qualitatively validated (5 expert judges) and quantitatively. (Cronbach's alpha = 0.961 and 0.899 respectively).

Results: Through Kendall's "Tau b" statistical test, a statistical significance of 0.003 and a correlation coefficient of 0.414 were obtained between the variables observed

management system in control and security SGCS BASC and internal customer satisfaction in the sample by convenience.

Conclusion: It was concluded by establishing that there is a positive and significant relationship between the SGCS BASC security and control management system and internal customer satisfaction in the logistics operator TLI, 2020.

Keywords: SGCS BASC security and control management system, Internal customer satisfaction, operator, logistics, TLI.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a los temas relacionados con el sistema de gestión en control y seguridad BASC (Business Alliance for Secure Commerce) y la satisfacción del cliente interno, los cuales han sido analizados tomando en cuenta la coherencia que supone la implementación eficaz del sistema considerando que el recurso humano que forma parte de los procesos de una empresa es fundamental para garantizar la eficacia del mismo.

Si bien es cierto, son diversos los aspectos que conllevan a analizarse para poder implementar un SGCS BASC con eficacia, de acuerdo a la normativa internacional establecida, lo que sin embargo considerando los diferentes contextos empresariales determinan que se puedan realizar estudios con mayor especificidad en aras de poder encontrar oportunidades de mejora que mejoren la gestión de riesgos y beneficie al cliente final, garantizando la seguridad del comercio internacional.

La investigación problematiza considerando el interés de conocer la relación que del sistema de gestión en control y seguridad BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020, ya que en el ámbito empresarial que caracteriza a dicho tipos de empresas no suelen formularse objetivos que se orienten a buscar que aspectos propios del sistema podrían mejorar las necesidad y expectativas que presenta un cliente interno como eje fundamental en las tareas determinados por los procesos de gestión de riesgos que se establecen en conformidad con la certificación BASC que la empresa ostenta.

Así también, conociendo que para lograr que el sistema de gestión en control y seguridad BASC sea eficaz, el recurso humano que labora dentro de la misma resulta de mucho interés para ejecutar acciones que contribuyan a que las empresas vinculadas con el comercio internacional brinden servicios seguros previniendo actos ilícitos tales como corrupción, sabotaje, narcotráfico, lavado de activos, pérdida de información, etc., en las diversas áreas y procesos que son afines a los servicios que las empresas involucradas prestan.

Para medir las variables en el presente estudio se construyeron dos escalas de medición, los cuales se validaron de manera cualitativa y cuantitativa respetando criterios tanto metodológicos como estadísticas. La primera a través de la evaluación de jueves y expertos y la segunda tomando en cuenta una prueba de consistencia interna a través de la aplicación de una prueba piloto. Posteriormente se aplicaron las escalas de medición respectivas considerando a los clientes internos de los negocios que cuentan con la certificación BASC en el operador logístico TLI.

Asimismo, se pudo hacer uso de entrevistas, los cuales conllevaron a obtener información relevante respecto a algunas situaciones que son válidas poder ser evaluadas y mejoradas por la empresa, de tal manera de que apliquen las medidas necesarias por garantizar la eficacia del sistema y que el cliente interno que labora dentro de la empresa posee alto nivel de satisfacción en relación con la labor que realiza dentro del contexto empresarial.

Cabe resaltar que una de las dificultades en el presente estudio, fue el proceso de recolección de datos, debido a que se tuvo que coordinar en tiempos de pandemia (COVID-19) con la gerencia de la empresa, de tal manera de que se pueda autorizar a los colaboradores el desarrollo de los instrumentos de recolección de datos para cumplir con los objetivos de estudio, lo cual fue realizado a través del uso de correos electrónicos y la plataforma de google meet.

De igual manera el contenido de la presente investigación se desarrolló en seis capítulos, los cuales se refieren a los siguientes aspectos:

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, Se presenta la descripción y formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO, Comprende, los antecedentes de la investigación, sus bases teóricas y las definiciones conceptuales.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES, Se formulan la hipótesis general, específicas y sus variables.

CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO, Se presenta el diseño de investigación, su población y muestra, la operacionalización de la variable y sus dimensiones, la técnica de recolección de datos, la técnica usada para el procesamiento y análisis de los datos (el paquete estadístico usado) y se mencionan los aspectos éticos.

CAPITULO V: RESULTADOS, Se presenta los niveles en relación con el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020, con sus respectivas frecuencias y porcentajes a través de las tablas y gráficos, así como las tablas de correlación estadística para la verificación de las hipótesis. Además, se plasma la teorización correspondiente producto de la aplicación de entrevistas.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, Se formulan la discusión, conclusiones y recomendación en relación a nuestros objetivos.

Finalmente se incluyen las referencias generales y sus anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los clientes internos están conformados por las personas que laboran dentro de una empresa, siendo el puente hacia el usuario final (cliente externo, final o convencional) por quien realiza diversas actividades a través de medios y procesos con el propósito de generar valor, representando además a un recurso humano que posee necesidades y expectativas por satisfacer en el interior de una organización económica (Da Silva, 2020; Martínez, 2016).

Así mismo, el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC, en adelante SGCS BASC, se orienta a establecer medidas efectivas frente a los riesgos que pueden alterar procesos de las empresas relacionadas con la cadena de suministro y comercio exterior, en donde se considera como eje fundamental el rol del recurso humano quienes a través de equipos multidisciplinarios se desarrollan bajo una filosofía de seguridad, responsabilidad y ética (BASC Antioquía, 2017).

El SGCS BASC, corresponde a un sistema de gestión impulsado por la Alianza Empresarial para un Comercio Seguro, en inglés denominado “*Business Alliance for Secure Commerce*” (BASC) que representa a un programa de cooperación para garantizar un comercio internacional seguro, a través de la implementación del control certificado de procesos productivos, empaque, embarque y transporte de carga con destino al exterior, promoviendo normas y estándares de seguridad en las empresas para evitar cualquier acción ilegal que afecte el comercio legítimo entre países.

A nivel mundial, poco más de 3500 empresas han sido certificadas con BASC (WBO, 2020) los cuales a diferencia de otras poseen una base estratégica y competitiva para poder competir en mercados cada vez más complejos donde cada vez existe demanda por implementar procesos de gestión de riesgos, servicios de vigilancia, seguridad física y electrónica en beneficio de otorgarle a los clientes la confianza necesaria para poder garantizar la ansiada fidelización del mismo en aras de mejorar la rentabilidad desde uno de los aspectos más relevantes del servicio.

En el Perú, un poco más de 600 empresas cuentan con la certificación BASC (BASC Perú, 2020), lo que implica que dichas organizaciones desarrollan, mantienen y mejoran métodos estratégicos para la gestión de riesgos, buscando combatir el comercio ilícito y tráfico de mercancías prohibidas, los cuales a lo largo de años han generado grandes pérdidas, afectando tanto a usuarios finales como a los ejes rentables y económicos de organizaciones relacionadas con la cadena de suministro y comercio exterior.

El operador logístico TLI viene operando desde el año 1981, y obtuvo la certificación BASC en el año 2006. En la actualidad cuenta con un SGCS BASC lo cual determina procesos que incluyen a elementos declarados que abarca servicios logísticos relacionados con el agenciamiento de aduanas y transporte, cuya aplicación viene presentando oportunidades de mejora partiendo del recurso humano de quienes depende el éxito de la correcta aplicación.

La causa a dicha problemática podría tener un origen en el desconocimiento de los colaboradores de la empresa respecto a las actividades que establece la gestión de riesgos determinado por la certificación que la empresa posee, considerando que, bajo el enfoque de clientes internos, realizan tareas esenciales para garantizar la correcta aplicación del sistema, y en consecuencia generar mayor confianza en el cliente final.

En efecto, ante dicha problemática, el sistema podría tornarse deficiente a tal punto de que la certificación pueda ser inhabilitada, lo que conllevaría a restricciones en los beneficios que garantizan que la cartera de clientes pueda seguir creciendo y el renombre de la empresa permita mayor ventaja competitiva dentro del sector logístico nacional.

En ese sentido, el presente estudio, se orienta a examinar las posibles relaciones probabilísticas que puedan existir entre los lineamientos que determina la aplicación adecuada del SGCS BASC en razón de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno de la empresa, considerando las actividades que determina la gestión de riesgos para la prevención de actividades

ilícitas, corrupción, soborno, etc. buscando aspectos susceptibles de intervención para fortalecer el sistema con énfasis en el recurso humano propio para cumplir con dicho objetivo dentro del operador logístico en estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?
- b) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?
- c) ¿Cuál es la relación entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?
- d) ¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?

- e) ¿Cuál es la relación entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.
- b) Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.
- c) Determinar la relación entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.
- d) Determinar la relación entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

- e) Determinar la relación entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica y adquiere importancia por las siguientes razones:

1.4.1. Justificación teórica

Aporta con un marco teórico el cual establece una perspectiva particular sobre las variables “sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC” y “satisfacción del cliente interno” lo que genera una base de conocimiento que puede ser considerada en futuros estudios que correspondan con la línea de investigación y/o propósito de estudio.

Así también los resultados se orientan a establecer una teoría sobre el comportamiento de ambas variables a partir de la medición numérica, considerando las perspectivas de los clientes internos de la empresa, de tal manera que genere mayor conocimiento dentro de una empresa relacionada con el sector logístico dentro del plano nacional.

1.4.2. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos del presente trabajo de investigación fue necesario la elaboración de dos instrumentos de medición en forma de escala, los cuales fueron validados según criterios metodológicos y estadísticos acordes con un proceso de investigación científico.

En ese sentido, se proporcionan dos instrumentos de medición los cuales servirán para futuros investigadores pudiendo adaptarlas y/o aplicarlas a referentes que posean características similares a los observados en el presente trabajo de investigación, de tal manera de poder encontrar puntos comunes y fortalecer las discusiones respectivas determinado por los aspectos que forman parte de las variables de estudio.

1.4.3 Justificación práctica

El presente estudio aporta con identificar los niveles de variables tales como el “sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC” y “satisfacción del cliente interno” así como el tipo de relación y la fuerza de las mismas determinando resultados que puedan ayudar a mejorar condiciones dentro del operador logístico.

En ese sentido, los resultados obtenidos permitirán a la empresa tomar decisiones pertinentes en la búsqueda por enmendar posibles situaciones negativas que puedan afectar al SGCS BASC que posee tomando en cuenta

los factores que determinan la satisfacción del cliente interno y potenciar capacidades en virtud de las labores que realizan para mejorar la gestión de riesgos.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Limitación temporal

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en el año 2020, en consecuencia, las decisiones que pueda tomar el operador logístico en estudio tendrá una limitación temporal con base a los resultados establecidos debido a que las condiciones sobre las variables observadas puedan cambiar con relación al tiempo, ya que cualquier acción consecuente tiene que ser considerada lo más próximo posible.

1.5.2. Limitación bibliográfica

No se encontraron antecedentes directos que pretendan examinar relaciones entre las variables que forman parte del presente trabajo de investigación, lo que conllevó a seleccionar estudios tomando en consideración criterios metodológicos basados en la elegibilidad de al menos la relación con una variable de estudio en contextos empresariales similares.

Asimismo, la literatura nacional, evidenció la falta de recursos bibliográficos referidos a la variable de estudio, en contextos empresariales relacionados

con el comercio internacional, lo que conllevó a utilizar fuentes diversas para poder ubicar los conceptos lingüísticos asociados a los temas vinculantes en razón de la problemática establecida.

1.5.3. Limitación de extensión

Los resultados del presente trabajo de investigación se encuentran específicamente relacionados con el operador logístico TLI, por lo que estrictamente no pueden ser generalizados a otros contextos empresariales, sin embargo, pueden servir de referencia considerando características comunes en razón de los servicios que se ofertan.

1.5.4. Limitación de cobertura

Las unidades de observación respecto a las variables estudiadas se basaron en la propuesta teórica recolectada de la revisión de la literatura. Respecto a la variable “sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC” se consideraron las dimensiones liderazgo, planificación, apoyo, evaluación del desempeño y mejora; por otra parte, respecto a la variable “satisfacción del cliente interno” las unidades de observación refieren a capacidad técnica, tiempo de respuesta, actitud frente al servicio, características del servicio y comunicación.

1.6. Viabilidad de la investigación

El presente trabajo de investigación fue viable porque se contó con el recurso humano, material, económico y tecnológico para poder recabar los datos que pudieron satisfacer al objetivo general establecido, contando además con la anuencia de la gerencia general del operador logístico TLI.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La presente investigación se respalda en los antecedentes nacionales de Baca y Torres (2019), quien realizó un trabajo de investigación titulado: *“La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017”*. Se propusieron como objetivo determinar la incidencia de la gestión logística en la satisfacción de los clientes interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, año 2017. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 100 clientes internos de la empresa sobre los cuales se aplicó un muestreo no probabilístico censal considerando a los 100 clientes internos como unidades de análisis. Utilizaron como técnicas de recolección de datos la entrevista y la encuesta. Para medir las variables utilizaron dos instrumentos de medición en forma de escalas. Los resultados mediante la prueba estadística “rho” de Spearman permitió observar un p-valor de 0.001 y un coeficiente de correlación

de 0.589 entre las variables medidas. Concluyeron estableciendo que la gestión logística incide de manera positiva en la satisfacción de los clientes internos de la empresa Villa Bellavista S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, año 2017.

Guzman (2019) realizó un estudio titulado: *“El proceso logístico y su relación en la satisfacción laboral del cliente interno de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2019”*. Se planteó como objetivo determinar la relación del proceso logístico y la satisfacción laboral del cliente interno en la facultad de medicina humana de la Universidad Mayor de San Marcos en el año 2019. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 344 individuos comprendida por el personal administrativo permanente, tesos público y cas de la facultad de medicina. Se aplicó un muestreo por conveniencia considerando a 120 unidades de análisis quienes participan directamente del proceso logístico. Utilizaron como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos de recolección de datos dos escalas de medición para medir las variables “proceso logístico” y “satisfacción laboral”. Las escalas fueron validadas de manera cualitativa por jueces de expertos y cuantitativa a través de un método de consistencia interna. Los resultados obtenidos a partir de la prueba estadística “rho” de Spearman estableció un p-valor de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.602 entre ambas variables. Se concluyó que existe una relación significativa entre el proceso logístico y la satisfacción laboral del cliente interno en la facultad de medicina de la UNMSM en el año 2019.

Zumaeta (2017) realizó un estudio titulado: *“Diagnóstico de la satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad de servicio”*. Se propuso como objetivo determinar si existe relación significativa entre la calidad de servicio que el área de materiales y la satisfacción de los clientes internos de la empresa de lácteos brinda empleando la metodología SERVQUAL. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 150 personas tales como supervisores, jefes de marca, analistas, compradores y almaceneros. Se aplicó un muestreo probalístico aleatorio simple, considerando a 108 unidades de análisis. Utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta y como instrumentos de recolección de datos dos escalas de medición los cuales fueron validados cualitativa y cuantitativamente. Los resultados obtenidos mediante la prueba estadística “rho” de Spearman determinaron un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.456. Se concluyó estableciendo que existe una relación altamente significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente interno, considerando que ambas variables se relacionan de forma directa y positiva.

Así también, Carranza (2016) realizó un estudio titulado: *“Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2015”*. Se propuso como objetivo determinar como la gestión logística influye en la satisfacción de los clientes internos de una empresa de la ciudad de Cajamarca con sede en un proyecto minero. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por los clientes

internos de la empresa quienes representan un total de 303 unidades de estudio. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple considerando a 105 unidades de análisis. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, entrevista y documentación. Asimismo, se utilizó como instrumento de recolección de datos dos escalas de medición los cuales fueron validados por jueces expertos y determinado la confiabilidad a través de un método de consistencia interna. Los resultados establecieron inconvenientes para llevar a cabo una gestión logística integrada, cuyo origen se encuentra en la estrategia empresarial; la comunicación dentro del área logística y con los clientes internos; y las políticas y procedimientos; así como; la carencia de indicadores de gestión en los principales procesos de la gestión logística. Así mismo, con respecto al nivel de satisfacción del cliente interno se obtuvo un porcentaje promedio no tan alentador, pues solo el 47.7 % están satisfechos. Concluyo estableciendo que si existe una relación de la gestión logística a través del diagnóstico logístico que describe las principales actividades del proceso y la satisfacción del cliente interno.

Entre los antecedentes internacionales destaca Vásquez (2017) quien realizó un estudio titulado: *“Análisis de normas Business Alliance for Secure Commerce Basc empleadas por los operadores de comercio exterior de Guayaquil, y su incidencia en la cadena logística de comercio internacional”*. Se planteó como objetivo analizar la incidencia del sistema de gestión BASC en la cadena logística de comercio internacional, ejecutada por los operadores de comercio exterior de la ciudad de Guayaquil. Fue un estudio de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel exploratorio y diseño fenomenológico. Se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista. La muestra estuvo conformada por operadores

logísticos que hacen uso del sistema BASC (404) y 4 especialistas en el sector. Los resultados permitieron determinar que la problemática de la no utilización de la certificación BASC se debe al desconocimiento de cómo dicha certificación aporta a los procesos logísticos ejecutados por los operadores del comercio exterior. Se concluyó estableciendo que los aspectos más importantes dentro de la cadena logística están relacionados con la transportación de la carga, ya que dicha actividad es de vital importancia dentro de la cadena logística y que los beneficios brindados por la certificación BASC brindan prestigio y confianza por parte de las autoridades competentes al igual que por parte del cliente, quien siempre busca la protección de las mercancías.

Arellano y Chuqui (2016) realizaron un estudio titulado: *“Diseño de manual normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce) aplicadas a la empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016”*. Se propusieron como objetivo diseñar un manual de normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016 aplicado a la empresa Kamino Express S.A. la cual está ubicada en el sector norte de la ciudad. Fue un estudio de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel exploratorio y diseño investigación-acción. Utilizaron como técnica de recolección de datos la entrevista y como instrumento de recolección de datos una guía de entrevista. La muestra estuvo conformada por el personal administrativo de la empresa Kamino Express S.A. Los resultados proveyeron el manual de procedimientos de la empresa Kamino Express incorporando las correcciones a los procesos auditados y aquellas actividades que exige la norma y que no se consideraban con anterioridad. Concluyeron estableciendo que el manual de normas BASC

diseñado integra todos los procesos que se deben llevar a cabo para cumplir con las normas que exige el mercado para dicho tipo de actividad comercial, lo que se corresponde a establecer un recurso que es un potencial para mejorar la gestión administrativa de la empresa Kamino Express S.A.

Jordán (2013) realizó un trabajo de investigación titulado: *“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”*. Se planteó como objetivo determinar la aplicación del sistema de gestión BASC en la empresa Megaprofer de la ciudad de Ambato y su incidencia en las importaciones para el mejoramiento de los procesos y operaciones en la cadena de suministros. Fue un estudio de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel exploratorio y diseño fenomenológico. La población estuvo compuesta por el total de colaboradores quienes laboran en las áreas administrativas, ventas y operativos quienes laboran en la casa matriz de Ambato, quienes hacen un total de 103 unidades de información. Se aplicó un muestreo no probabilístico censal. Se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista. Los resultados permitieron señalar los estándares del sistema de gestión BASC para medir la efectividad en la cadena logística, los factores que inciden en la disminución de las importaciones para proponer alternativas de mejora y la correcta implementación del sistema de gestión BASC para el mejoramiento de procesos y operaciones inadecuados en la cadena de suministros de la empresa en estudio. Concluyó estableciendo que la empresa no cuenta con un proceso de selección de personal adecuado, lo cual ocasiona que la organización no se beneficie de perfiles idóneos y competentes

para las funciones encomendadas, incumpliendo de esta manera el estándar de administración de personal exigido por el sistema de gestión.

Por último, Ruidiaz y Pombo (2007) realizaron un estudio titulado: *“Diseño del sistema de gestión en control y seguridad BASC para la empresa operación logística LTDA”*. Se propusieron como objetivo diseñar el sistema de gestión en control y seguridad BASC en la empresa operación logística LTDA. Según la normatividad de la Organización Mundial BASC (OMB) orientado a fortalecer y optimizar los servicios de consolidación y desconsolidación de carga. Fue un estudio de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel exploratorio y diseño investigación-acción. Se utilizó como técnicas de recolección de datos la observación, encuesta y la entrevista. La muestra estuvo conformada por los empleados de la empresa en estudio. Los resultados plasmaron los cargos críticos tales como; los procesos operativos para el sistema de gestión en control y seguridad BASC; los factores de riesgos en los procesos operativos; políticas, objetivos e indicadores de gestión de seguridad; los estándares de seguridad BASC; los procedimientos del sistema de gestión en control y seguridad BASC; y el plan de implementación del sistema de gestión en control y seguridad BASC para la empresa. Concluyeron estableciendo que el manual elaborado es adecuado para empresa y que la implementación de la certificación BASC depende de forma exclusiva de la empresa, además del estudio financiero que los asesores contables puedan presentar para el mismo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC

Según Cifuentes (2019) el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC es un sistema que permite el establecimiento de medidas y controles frente a los riesgos que se puedan suscitar y que en consecuencia puedan afectar los procesos de las empresas inmersas dentro de la cadena de suministro, representando ser una ventaja competitiva en materia de prevención de la seguridad antes actos ilícitos que puedan vulnerar los procesos en mención.

Según Ecca (2014) el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC:

Integra procesos de seguridad bajo las normas y estándares BASC, definiendo procedimientos, responsabilidades y recursos necesarios dentro de la organización para proteger, controlar la organización, sus empleados, clientes, propiedades y activos de actividades ilícitas, enfocándose desde una correcta selección de personal, evaluación de proveedores y seguridad en la tecnología (p. 12).

En ese sentido, se puede establecer que el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC se corresponde con un sistema de gestión, la cual agrupa un conjunto de procedimientos que involucra al recurso humano de

una organización empresarial que realiza actividades dentro de la cadena de suministro para buscar proteger y controlar actos ilícitos dentro de la misma.

Dicho sistema puede ser comparado con sistemas de gestión tales como ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 1800, ya que se establece el uso de una metodología conocida como PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), que sumado a una filosofía y estrategia de mejora continua establece objetivos e indicadores para poder verificar la efectividad de los mismos dentro de la organización.

Para poder comprender el SGCS BASC es importante señalar algunos aspectos principales relacionados con BASC, los cuales se exponen en los siguientes párrafos:

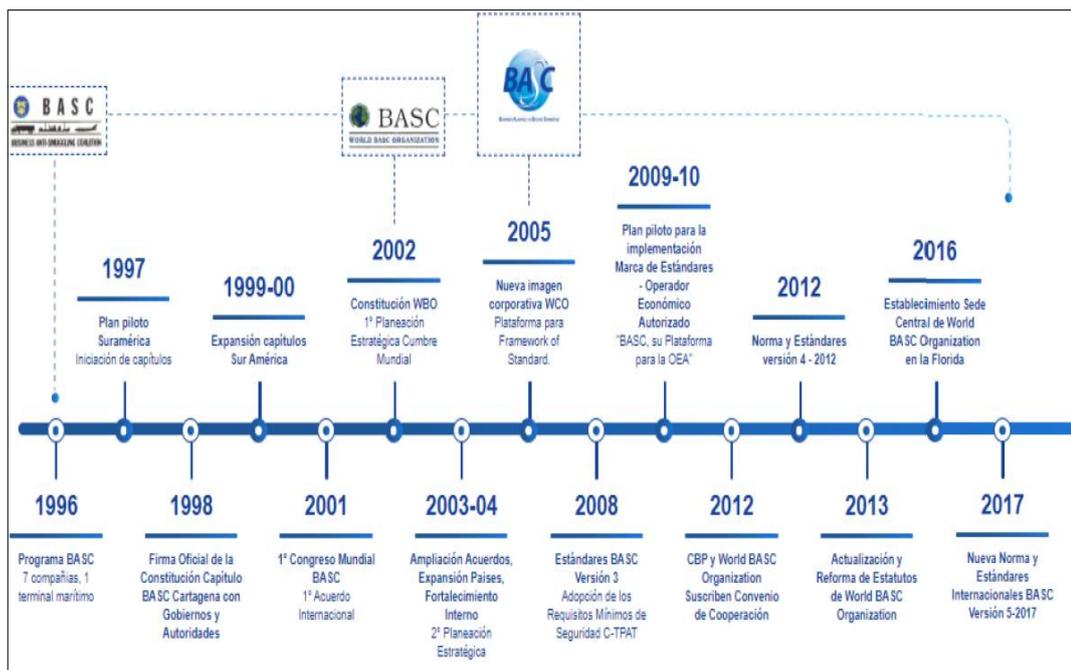
BASC (Alianza Empresarial para un Comercio Seguro)
<p>Historia</p> <p>BASC nace como una alianza anti-contrabando, fundada en el año de 1996 a partir de una iniciativa de un líder dentro de la comunidad internacional de los Estados Unidos (Sr. Fermín Cuza).</p> <p>Dicha propuesta se orientó a establecer mecanismos y procedimientos para buscar reducir y/o minimizar que las empresas sean utilizadas por organizaciones ilícitas para el transporte de drogas, dando una larga lista de experiencias con robos y cargamentos que fueron contaminados en empresas de todos los sectores.</p> <p>La iniciativa desarrollada sirvió también para complementar y fortalecer programas tales como “<i>Carrier Initiative Program</i>” (CIP) y “<i>Land Border</i></p>

Carrier Initiative Program” (LBCIP), adoptando un criterio para actuar con base a establecer medidas preventivas más que represivas.

Dicho concepto generó la primera alianza aduana-sector privado, orientado a la seguridad de la cadena de suministro.

Posteriormente con la disposición de una empresa colombiana, la cual se contactó con la Aduana de los Estados Unidos para participar de dicha alianza, se consolidó rápidamente como la primera organización de sudamérica en implementar el programa BASC, siendo considerado en el año 1997 como un plan piloto.

Figura 1
Historia de BASC



Nota. La iniciativa BASC es el reflejo del compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno; asimismo, contribuye a desalentar aquellos fenómenos que desfavorecen los intereses económicos, sociales y comerciales de los países miembros de la Organización (<https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/historia>)

Luego, con el apoyo de empresarios líderes, Gobiernos, aduanas y autoridades el programa pudo expandirse en Latinoamérica, considerando una gran expansión que conllevó que en el año 2002 se constituya en el

estado de Delaware la Organización Mundial BASC (World BASC Organization [WBO]), con la misión de fomentar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministro mediante la implementación de sistema de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional y partes interesadas dentro de la misma.

Misión y Visión

BASC tiene como misión asegurar y facilitar el comercio internacional, basado en la confianza; mientras que, con respecto a la visión postula que es un referente internacional del comercio seguro, producto de la confiabilidad de los asociados y de las alianzas estratégicas que permite la sostenibilidad del comercio en beneficio de la sociedad.

Señala además que el objetivo de la organización es promover el comercio internacional seguro, lo cual detalla lograrlo a través de las siguientes actividades:

- Incentivar una cultura de protección y seguridad dentro del comercio internacional.
- Adoptar y administrar el sistema de gestión en control y seguridad de la cadena logística.
- Fomentar un trabajo conjunto entre los gobiernos y organizaciones.
- Impulsar alianzas estratégicas con el objetivo de generar confianza y credibilidad entre empresas y gobiernos.

Servicios y beneficios

Las empresas que se convierten en miembros y obtienen la certificación BASC obtendrán el siguiente beneficio:

- Reconocimiento internacional por parte del WBO y los capítulos asociados

que la componen.

- Diferenciación al implementar el SGCS BASC.

- Inclusión en una base de datos de WBO.

- Disponer de auditores internacionales para la implementación y revisión del SGCS BASC.

- Disponer de memorandos de entendimiento suscrito por WBO con aduanas, entidades de control y organismos internacionales.

- Representatividad y facilitación de contactos antes las autoridades vinculadas al comercio exterior, lo que genera mayor confianza por parte de las autoridades.

- Reducción de costos y riesgos derivados del control de procesos.

- Transferencia de conocimiento y experiencia en seguridad de la cadena de suministro.

- Facilitación de contactos por medio de los capítulos de BASC.

- Cursos de formación especializados en asuntos relativos con la seguridad del comercio internacional.

- Tarifas preferenciales para la participación en eventos de WBO.

- Información y actualización de temas relacionadas con actividades del comercio internacional.

Labor

BASC fundamenta las labores que realiza en beneficio de las empresas a través de la cooperación con gobiernos, autoridades de control y organismos nacionales e internacionales, lo que se desarrolla mediante la aplicación de políticas y se materializa a través de sus capítulos BASC tanto nacionales y regionales.

Figura 2
Estructura organizacional



Nota. El trabajo dentro de la organización se rige por medio de la propia política y se hace efectiva por medio de sus capítulos (<https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/como-trabajamos>).

Empresas que forman de la cadena BASC

Las empresas que participan en la cadena BASC son del sector privado, los cuales desarrollan actividades productivas y que prestan servicio dentro de la cadena logística del comercio internacional o realizan actividades complementarias.

A través de la norma BASC se ha establecido estándares aplicables a 18 sectores de la cadena logística, por lo que las empresas pertenecientes a dichos sectores son las que tienen mayor disponibilidad para implementar y certificarse con BASC.

Otras empresas los cuales no están ligados a dichas actividades no pueden aplicar con la certificación BASC, lo que determina una exclusividad para empresas ligadas al sector logístico y que se encuentren dentro de la cadena de suministro.

En ese sentido, la certificación BASC se encuentra dirigida a empresas tales como:

- Importadores.
- Navieras.
- Operadores logísticos.
- Aerolíneas.
- Zonas francas.
- Agente de aduana.
- Exportadores.
- Pacios de contenedores.
- Terminales Marítimos y portuarios.
- Aeropuertos.
- Empresas de seguridad y vigilancia.
- Transportistas.
- Hoteles.

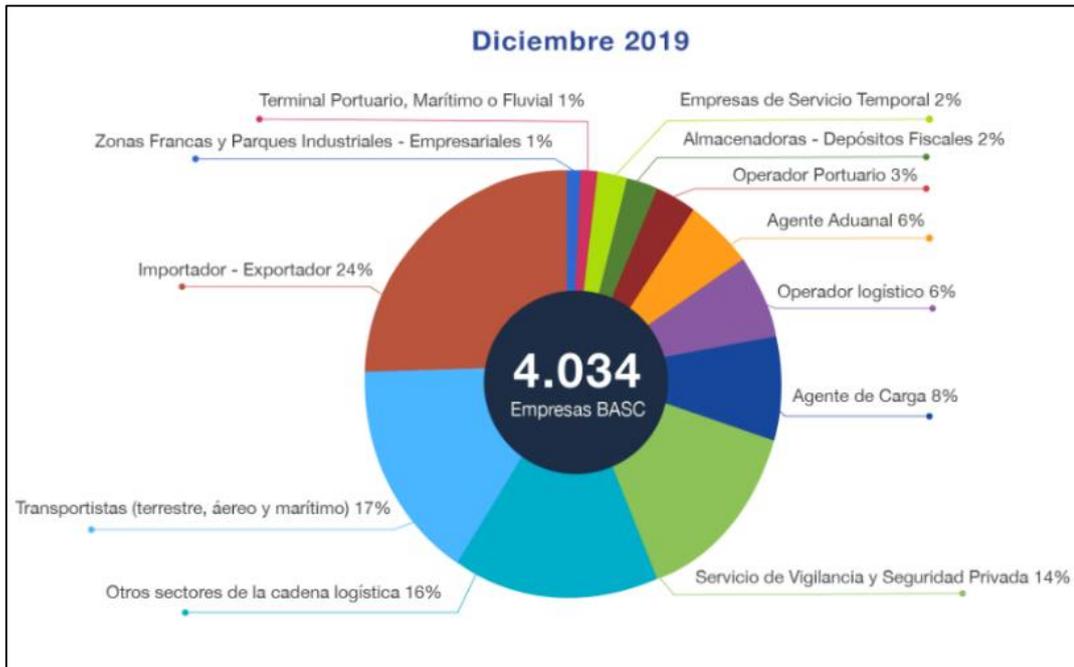
Figura 3
Sectores participantes de WBO



Nota. Los estándares de BASC pueden ser aplicados a poco más de 18 sectores pertenecientes a la cadena logística, por lo que las empresas dentro de estos sectores pueden implementar y obtener la certificación BASC (<https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/quienes-participan>)

Figura 4

Empresas certificadas por BASC por sector



Nota. Mediante la cooperación mutua los gobiernos, organismos internacionales, autoridades de control BASC se benefician en el intercambio de experiencias, información, entrenamiento y participación en mesas de trabajo y grupos consultivos para el desarrollo de políticas, nuevas iniciativas y proyectos a nivel global de países. (<https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/quienes-participan>)

WBO (2020)

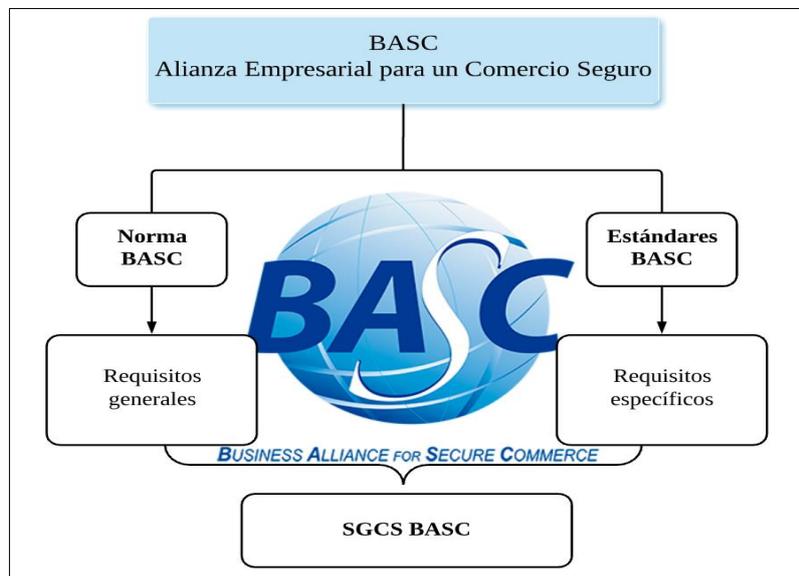
Es importante comprender que BASC refiere a una organización cuyo fin es la de garantizar el comercio seguro a través del incentivo de la cultura de seguridad y protección, formulando lineamientos a través del establecimiento de normas (Norma BASC) la cual establece requisitos generales que conllevan al establecimiento de estándares (Estándares BASC) que refiere a requisitos con mayor especificaciones en aras de que las empresas mencionadas puedan implementar el SGCS BASC para acceder a todos los beneficios señalados.

Ante lo señalado, se puede establecer que el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC es una herramienta que permite a las empresas de la cadena

logística del comercio internacional brindar procesos propios de actividades ilícitas durante la prestación de servicios garantizando el cumplimiento de requisitos del cliente como de la organización para desarrollar operaciones sanas y eficaces, tomando en cuenta procesos enfocados a la prevención y gestión de riesgos bajo una filosofía de mejora continua poniendo énfasis en el recurso humano.

El SGCS BASC, como un sistema de gestión considera un conjunto de elementos que dentro de una empresa que decida adoptarla van a interactuar para establecer políticas, objetivos y procesos que coadyuven a logro de objetivos de tal manera que se pueda potenciar al recurso humano que lo compone para poder brindar un servicio seguro en donde no exista restricciones que puedan afectar al desarrollo normal de la operación.

Figura 5
BASC (Alianza Empresarial para un Comercio Seguro)



Nota. BASC como organización establece una norma de las cuales se desprenden estándares que las empresas deben adoptar para implementar un sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC (Elaboración propia)

Para fundamentar la variable de estudio, lo cual busca establecer métricas a través de la percepción de los colaboradores quienes laboran dentro de una empresa

caracterizada por un operador logístico, se establece en párrafos siguientes una construcción teórica de las dimensiones, que para efectos del presente estudio se basa en los requisitos establecidos para la implementación del SGCS BASC, dentro de los cuales se resalta áreas de acción relacionados con elementos tales como el liderazgo, planificación, apoyo, evaluación del desempeño y mejora.

2.2.1.1. Liderazgo

Según la Escuela Europea de Excelencia (2020) señala que el liderazgo se entiende como la capacidad de influencia que se ejerce sobre una persona o un conjunto de personas para motivar, organizar y realizar actividades para poder llevar a cabo un objetivo.

Por otra parte, el liderazgo dentro de la implementación de un sistema de gestión resulta uno de los aspectos más importantes a considerar, ya que se necesita de un recurso humano adecuado para poder inspirar a los colaboradores de las diversas áreas de una empresa aplicar las actividades que se desprenden de las políticas y estrategias.

Según AEC (2020) establece que dentro de una organización “los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización” (párr. 1). Para efectos de la aplicabilidad de un sistema de gestión dicha visión resulta importante, ya que la designación de líderes buscará que se cree un ambiente interno en el cual los demás miembros se involucren totalmente en el logro de objetivos.

En ese sentido, considerando los objetivos de la implementación del SGCS BASC el liderazgo es un eje fundamental, de tal manera de que se busque inspirar e influenciar a los demás miembros de una empresa a adoptar los procedimientos y tareas que conlleve a establecer una gestión de riesgos en compatibilidad con los objetivos del BASC en torno al comercio seguro.

De acuerdo con lo que establece BASC en lo que a liderazgo refiere se mencionan cinco puntos que las empresas quienes implementan un SGCS BASC deben poner atención, los cuales son los siguientes:

-Liderazgo y compromiso: Propiamente representa labores relacionados con la alta dirección quienes son los que asumen la responsabilidad de la eficacia del sistema. Además, el factor comunicacional se prescribe con una tarea esencial en aras de poder dar a conocer el SGCS de una empresa.

Según Siacomex (2020) entre algunas de las actividades que la dirección debe realizar en relación al liderazgo y compromiso son:

- Asegurar que pueda establecerse una política de gestión en control y seguridad los cuales se correspondan con el contexto, estableciendo además los procesos de riesgo a la medida de la empresa.
- Garantizar de que se integren los requisitos en los procesos de la empresa.

- Promover el uso de enfoque en procesos, buscando de que se cuente con los recursos necesarios y promover la mejora continua.

Todas las actividades precisan las labores iniciales de la alta dirección de una empresa para poder señalar los caminos adecuados para una correcta implementación del SGCS BASC en una empresa, lo que conlleva a que el recurso humano de mayor jerarquía se centre en realizar actividades matrices que servirán de base y soporte para otras realizadas por otro grupo humano de menos jerarquía.

-Política de gestión en control y seguridad: De manera general se pueden entender como política a una regla o lineamiento que deben ser seguidos por el personal que labora dentro de una empresa. Para ampliar el concepto Definición.de (2020) señala que es una actividad orientada base un principio ideológico a tomar decisiones dentro de un grupo para lograr objetivos.

En ese sentido, una política puede entenderse como una manera de ejercer el poder con la intención de conseguir objetivos preestablecidos, lo que conlleva a que se establezcan lineamientos que deben ser comunicados a un grupo humano sobre quienes depende.

La política de gestión en control y seguridad determinado por SGCS BASC debe ser apropiada para el contexto y riesgos a los cuales una

empresa está sujeto, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de objetivos y buscando el compromiso para mantener la integridad de los procesos, particularmente en razón de las actividades ilícitas, corrupción y soborno (Siacomex, 2020).

Además, se establece que exista un alto compromiso por cumplir con los requisitos legales y la mejora continua en torno del SGCS BASC, ya que de ello dependerá que se cumplan con los objetivos que busca el sistema en beneficio del usuario final y el desarrollo de un comercio internacional seguro.

-Comunicación de la política: La comunicación como una actividad eminentemente humana es esencial para cualquier organización pueda funcionar de manera adecuada. Para efectos de la implementación de una política en razón del SGCS BASC no es la excepción.

Campos (2020) señala que dentro de una empresa mejora la competitividad de una organización, y es una herramienta fundamental para adaptar los cambios que se puedan producir en el entorno empresarial.

Siacomex (2020) respecto a dicha actividad señala que la comunicación de la política debe ejercerse por vía documental,

buscando además que se comunique a todos los niveles de la empresa, principalmente en las partes interesadas.

-Objetivos del SGCS BASC: Los objetivos del SGCS BASC suelen ser considerados como estándares en razón de lo que se busca, ya que cada empresa que cuente o busque la certificación adecuada debe considerar lo siguiente:

- Asegurar que los objetivos se encuentran estrechamente alineados con las políticas.
- Establecer objetivos que sean mediables y claros.
- Deben estar enmarcados dentro de un período de tiempo.
- Señalar indicadores que muestren las evidencias correspondientes de los avances.
- Garantizar que se comuniquen a todos los niveles pertinentes de la empresa.
- Establecer actividades y metas claras (Siacomex, 2020).

De acuerdo a lo establecido, es importante resaltar dos aspectos en relación con los objetivos relacionados con el SGCS BASC. En primera instancia la de ser medible y que se pueda establecer indicadores para evaluar el avance y el cumplimiento del mismo, para lo cual deben existir tareas realizadas por la alta dirección de una empresa que verifique con continuidad los objetivos relacionados con el sistema.

-Responsabilidad y autoridad en la empresa: Otro de los aspectos que engloba el liderazgo tiene que ver con la definición y documentación de responsabilidades y autoridades de todo el personal que tiene que ver con la seguridad de una empresa.

Para lograr con dicha actividad Hernández (2011) señala que la responsabilidad y autoridad puede establecerse agrupando labores para el personal administrativo, operativo y outsourcing, lo cual caracteriza a un método único de despliegue de responsabilidades.

Según Siacomex (2020) las responsabilidades que la alta dirección de una empresa que cuenta con el SGCS BASC deben incluir:

- Representante de la alta dirección quien aparte de realizar funciones propias del servicio que presta la empresa, debe informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema, garantizando que lo mantiene implementado y en la búsqueda de la mejora continua respectiva.
- Un jefe o encargado de la seguridad.
- Los auditores internos quienes se encargarán de evaluar el sistema y ante una novedad informar para su respectiva enmienda.
- Para los líderes de los procesos y demás personal involucrado.

Para lograr con dicha actividad Hernández (2011) señala que la responsabilidad y autoridad puede establecerse agrupando labores

para el personal administrativo, operativo y outsourcing, lo cual caracteriza a un método único de despliegue de responsabilidades.

Basado en los elementos que se considera en torno al liderazgo para efectos de la implementación del SGCS BASC se puede definir como un elemento que determina a una empresa a mantener un compromiso en relación con la aplicación del sistema, estableciendo políticas para luego comunicarlas a todos los niveles de la empresa, designando tareas para todo el personal tanto administrativo, operativo y outsourcing.

Figura 6
Liderazgo



Nota. El liderazgo es un elemento esencial en razón del establecimiento de políticas y la designación de responsabilidades en todos los niveles de una empresa que tenga un SGCS BASC (<https://www.picuki.com/tag/A%C3%B1oDeLasExportaciones>)

2.2.1.2. Planificación

La planificación para efectos de la implementación de un sistema de gestión resulta primordial ya que refiere a una actividad previa de todo el proceso, en donde se inicia con un análisis del contexto organizacional

para establecer las condiciones necesarias para lograr una implementación adecuada.

Si bien es cierto la planificación no es una tarea difícil, pero contiene aspectos que deben estructurarse considerando pasos definidos. Según Isotools (2020) entre los pasos que deben tomarse en cuenta para la implementación adecuada de un sistema de gestión se consideran: 1) Preparación previa; 2) Realizar un diagnóstica de la situación actual; 3) Determinar brechas; 4) Realizar un plan de acción; 5) Establecer los procesos necesarios en el sistema de gestión; 6) Definir la documentación que se requiere; 7) Propuesta del sistema de gestión que se desee implementar.

Se considera que todas las actividades señaladas buscan que se establezcan procedimientos requeridos para el cumplimiento de un objetivo pre establecido, de tal manera de que se puedan obtener las certificaciones correspondientes para poder ayudar a una organización a crecer y ser cada vez más competitivo desde diversos ejes.

Con respecto al SGCS BASC Promperú (2019) señala que la planificación aborda dos actividades claves relacionadas con la gestión de riesgos y el acceso a requisitos legales.

-Gestión de riesgos: Castillo (2019) señala que “un riesgo es la posibilidad de que algo suceda y la gestión de riesgos es, en esencia,

el proceso de identificarlos y decidir lo que se puede hacer al respecto” (p. 2).

Se considera que la gestión de riesgos cada vez supone procesos más complejos por las actividades que se realizan dentro de la cadena de suministro, que sumado al entorno generar grandes oportunidades para que las empresas puedan blindar dichos procesos.

Según Siacomex (2020) dentro de la gestión de riesgos respecto al SGCS BASC destacan las siguientes actividades:

- Identificación de riesgos.
- Análisis y evaluación de riesgos.
- Establecimiento de controles operacionales.
- Respuesta a eventos.
- Seguimiento.
- Revisiones.
- Comunicación.

Todas las actividades señaladas incluyen actuar con base a principios tales como: La valoración de los riesgos continuamente, la integración de la gestión de riesgos en todos los procesos; el tratamiento positivo de la identificación de riesgos; el uso de una programación basada en riesgos y el establecimiento de un nivel formal aceptable (Castillo, 2019).

Se puede observar que todos los principios establecidos se resumen en la proactividad, ya que establece la filosofía de considerar a un riesgo normal dentro de los procesos, sobre el cual se reconocen actividades anticipadas para actuar en caso ocurra un suceso.

Con respecto a la identificación de riesgos, se señala que una empresa deba identificar los procesos que se desprenden del servicio que presta, para luego ser valorados y analizados según el contexto, determinando además la prioridad respectiva.

Luego, se establece y documenta los métodos adecuados para que se tomen las medidas pertinentes para evitar que se puedan materializar y de ocurrir tomar las medidas necesarias para reducir el impacto sobre el desarrollo de actividades que una empresa realiza.

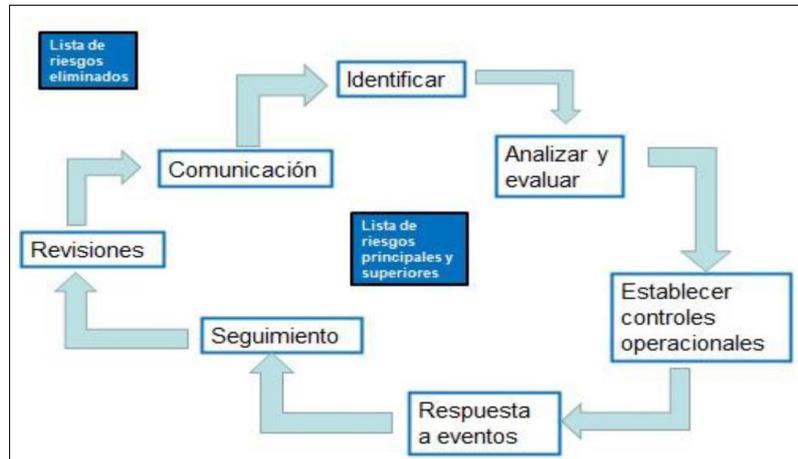
Posteriormente, se establecen actividades los cuales tienen que ver con la documentación para responder en caso un riesgo se materialice, se realicen simulacros en razón de la prioridad de riesgos que conlleve a establecer criterios que permiten la eficacia de las acciones. En caso de materializarse un riesgo, es importante de que se analicen causas y tomar acción de manera que no vuelva a ocurrir.

Por último, el seguimiento a través de indicadores corresponde a ser elementos a considerar, para que de esta manera una empresa pueda revisar riesgos periódicamente para luego comunicarlos

tomando en consideración los controles operacionales y las actividades para frenar eventos que atenten contra el desarrollo normal de actividades.

Figura 7

Gestión de riesgos



Nota. La gestión de riesgos dentro del SGCS BASC incluye una serie de actividades secuenciales para tomar acción en caso un riesgo se materialice o prevenirlo y evitar su aparición (Castillo, 2019, p. 8)

-Requisitos legales: Según Better (2020) señala que los requisitos legales dentro de un sistema de gestión deben ser identificados en el proceso de planificación, para lo cual se debe establecer, implementar y mantener procesos que permitan determinar requisitos legales, tomando en cuenta que estén actualizadas en todo momento.

Todos los requisitos se encuentran relacionados con normativas internas de la jurisdicción local en donde se desarrolla la empresa, para lo cual se exigen actividades necesarias de tal manera de que se pueda cumplir con la normatividad vigente.

En ese sentido, bajo lo señalado se puede establecer que planificación es una actividad donde se determinan las acciones relacionadas directamente con la gestión de riesgos y el cumplimiento de normas legales vigentes propios de la jurisdicción donde la empresa se desarrolle.

La parte más importante tiene que ver con la gestión de riesgos, ya que conlleva a que se documenten, se tomen las medidas pertinentes y se comuniquen todos los riesgos de tal manera de que la empresa se encuentre preparada para cualquier acto ilícito que puede afectar el desarrollo normal de las actividades que forman parte de una empresa.

2.2.1.3. Apoyo

Con respecto a la presente dimensión, de acuerdo a lo que se establece en la norma internacional BASC se refiere a los recursos y la información documentada los cuales forman parte de implementación adecuada del SGCS BASC.

Según Nueva ISO (2020) los procesos de apoyo han sido generalmente consideradas en segundo plano, pero en la actualidad para la implementación de una correcta gestión, control y optimización se ha convertido en un activo estratégico serio.

-Recursos: De acuerdo con Educaguía (s.f.) un sistema de gestión necesita recursos los cuales deben ser proporcionados por la empresa con el fin de mantener la eficacia de los procesos a implementarse.

Para efectos del SGCS BASC dentro de los recursos se consideran: Previsiones, personal e infraestructura operacional. Con respecto a las provisiones, se determinan actividades que se correspondan con mejorar continuamente el SGCS BASC dentro de la empresa.

Así también, con respecto al personal se establece la inclusión de requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia con respecto a las actividades que van a realizar, los cuales deben ser compatibles con los cargos propios que se establecen dentro de la empresa y la gestión de riesgos (Siacomex, 2020).

Todo lo referido establece criterios que deben aplicarse en el proceso de reclutamiento y selección, con base a las competencias determinadas por el MOF de una empresa que cuente con el SGCS BASC.

Se señala además la determinación de puestos críticos, los cuales deben ser verificados y actualizados de manera permanente ya que se corresponde con uno de los aspectos esenciales para garantizar un adecuado control de riesgos que pudiesen afectar a la empresa.

Otro de los aspectos que forman parte de los recursos tiene que ver con la infraestructura operacional, ya que se corresponde con la utilización de equipos o herramientas de trabajo, los elementos de seguridad física como barreras perimetrales y controles de acceso, equipos de seguridad electrónica, seguridad de la información (hardware y software) (Promperú, 2019).

Dichos recursos materiales y tecnologías determinan que se realice inversiones que traen consecuencias económicas para las empresas, pero que sin embargo se corresponde con aquellos elementos los cuales garantizarán que la gestión de riesgos se realice de manera adecuada.

-Información documentada: Para Nueva ISO (2017) la información documentada es “toda información que una empresa tiene que controlar y mantener, además del medio en el que encuentra contenida” (párr. 2).

Se considera que dicha información puede estar plasmada en cualquier medio, ya sea escrito, papel o formato electrónico, y resulta importante porque dentro de la misma se plasma información que describe el proceso que se lleva a cabo y otros aspectos de suma importancia.

Con respecto al SGCS BASC, se exige que la información documentada incluya aspectos generales tales como la política, objetivos, manual de control y seguridad que contemple y describa el alcance, exclusiones debidamente justificadas y todos los aspectos que señalan de cómo la empresa está cumpliendo con todos los requisitos de la Norma Internacional BASC y el estándar de seguridad aplicable.

Por otra parte, se establece el control de documentos y de registros. El primero con el objetivo de aprobar los documentos antes de una emisión, revisar periódicamente, mantener la integridad de los mismos, impedir el uso de documentación obsoleta y controlar los documentos de origen externo.

Con respecto al control de registros se exige que se posea procedimientos documentado para la identificación, mantenimiento y disposición de registros relacionados con el SGCS, los cuales deben cumplir con un período de retención en razón de los requisitos legales y la gestión de riesgos (Siacomex, 2020).

De acuerdo con lo establecido, es importante señalar que los alcances relacionados con el apoyo se basan en la disposición de recursos humanos, materiales y tecnológicos para garantizar una adecuada gestión de riesgos, lo que sumado a una gestión documental

conlleve a que se disponga de la información precisa la cual conlleve a materializar que se cumple con el SGCS.

Figura 8
Información documentada



Nota. La información documentada corresponde a una serie de recursos puede estar plasmada en cualquier medio, ya sea escrito, papel o formato electrónico (<https://www.facebook.com/BASCSO/photos/a.634134693312706/2630913523634803/>)

2.2.1.4. Evaluación del desempeño

De acuerdo con Nueva ISO (2015) la importancia de las actividades relacionadas con la evaluación del desempeño tiene que ver con reunir información necesaria para que se puedan tomar las decisiones acertadas, basadas en hechos reales y no en suposiciones de tal manera que se puedan realizar las mejoras correspondientes.

La norma internacional BASC establece que la evaluación del desempeño se ciñe a dos ejes centrales para garantizar las mejoras pertinentes dentro de la gestión de riesgo. En primera instancia, se agrupan actividades tales como el seguimiento, medición, análisis y

evaluación, y por otra parte actividades que tienen que ver con auditorías internas.

En ese sentido, se puede afirmar que las actividades que se realizan dentro de la evaluación del desempeño busca monitorear de manera continua todos los aspectos críticos de un proceso, buscando el adecuado funcionamiento según las necesidades de la empresa.

-Seguimiento, medición, análisis y evaluación: Dichas actividades definen una metodología para evaluar el desempeño del SGCS BASC, los cuales se determinan en razón de los objetivos e indicadores de los procesos que lo integran (Siacomex, 2020).

Uno de los aspectos más relevantes de la metodología que agrupa las actividades supra tiene que ver con que en caso de no lograr los resultados previstos, se precisa que se analicen las causas y se propongan las acciones correspondientes, de tal manera de que se determinen procedimientos a ser utilizados para cumplir con tal fin.

-Auditoría interna: Según el Instituto de Auditores Internos del Perú (2020) una auditoría interna es una actividad objetiva que garantiza el aseguramiento de las operaciones de una organización, ayudando a los objetivos de una empresa a través de un enfoque sistemático y ordenado para evaluar y mejorar la eficacia de procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Dentro de las actividades que se realizan respecto a la auditoría interna de un SGCS BASC conforme a la normativa, se señala el establecimiento de procedimientos documentados para un ciclo de auditoría a intervalos planificados (1 año mínimo), así como la selección del equipo auditor, el plan de auditoría y los resultados correspondientes.

Se establece que los auditores deben ser competentes y deben pertenecer a los capítulos BASC, quienes deben ser de la empresa y ser evaluados como mínimo una vez al año. El plan debe estar documentado y los resultados de cada auditoría ser comunicados a todos los niveles pertinentes de la empresa (Promperú, 2019).

Figura 9
Auditores BASC



Nota. Los auditores BASC deben ser evaluados mínimo una vez al año para garantizar que cuentan con las competencias necesarias para garantizar la continuidad del sistema y el seguimiento de los resultados (<https://www.bascp Peru.org/comunicaciones8.php?id=136>)

Ante lo señalado, la evaluación de desempeño es un registro crítico en el cual se observan situaciones negativas para poder aplicar acciones los cuales conlleven a mejorar el sistema, lo cual se basa en actividades

relacionados con auditorías internas realizados por personal competente y certificado dentro de la empresa.

2.2.1.5. Mejora

La búsqueda de los modelos de excelencia y planificación estratégica en torno a un sistema de gestión buscan que una empresa se encuentre en constante evolución, estableciendo además que dicha evolución se encuentre documentada y justificada (ISO Tools, 2020).

Entre las principales estrategias las cuales se utilizan para lograr la mejora continua de un sistema de gestión en una empresa tiene que ver con el ciclo Deming el cual recibe el nombre de también de ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Con respecto al SGCS BASC el requisito establecido en la norma internacional BASC conlleva a que se observen aspectos que tienen que ver con generalidades, corrección, acción correctiva, acción de mejora y revisión por la dirección.

Una de las herramientas De acuerdo con Nueva ISO (2015) la importancia de las actividades relacionadas con la evaluación del desempeño tiene que ver con reunir información necesaria para que se puedan tomar las decisiones acertadas, basadas en hechos reales y no en suposiciones

-Generalidades: Bajo el primer criterio a tomarse en cuenta con respecto a la mejora, se busca que se revisen y se mantenga una filosofía que conlleve a la eficacia del SGCS BASC, lo que aborda que se cumpla la política integrada y los objetivos de control y seguridad (Siacomex, 2020).

Es una fortaleza muy importante que la empresa pueda disponer de una actitud evaluativa que consolide los elementos necesarios para poder disponer de las actividades que conlleve a observar situaciones tanto positivas y negativas para aplicar las correcciones respectivas.

-Corrección: Las actividades de corrección se orientan a determinar procedimientos los cuales deben aplicarse cuando exista no conformidades evidenciadas, muchas veces a partir del análisis realizado como parte de las actividades de mejora continua o la aplicación de las auditorías en conformidad como se establece en la normativa internacional BASC. Se corresponde a una acción básicamente inmediata.

-Acción correctiva: Promperú (2019) señala que la acción correctiva debe tomar en cuenta los siguientes elementos:

- Registrar las no conformidades.
- Desarrollar un análisis de las causas.

- Determinar e implementar actividades los cuales se correspondan a eliminar dichas causas.
- Verificar la eficacia de las acciones tomadas en cuenta.

Cuando se busque implementar una corrección adecuada, se debe contar con procedimientos documentados, los cuales puedan aplicarse en razón de las no conformidades que forman parte del sistema y que en consecuencia orienten al SGCS BASC a nuevos caminos para lograr la eficacia del mismo dentro de la empresa.

-Acciones de mejora: De acuerdo con lo que establece la normativa, corresponde a la empresa a determinar, registrar y establecer un seguimiento periódico a las oportunidades de mejora evidenciadas, de tal manera de que se puedan aplicar las acciones más adecuadas para buscar resultados positivos (Siacomex, 2020).

Cuando se evidencian no conformidades en el SGCS BASC, el seguimiento periódico, cuyo procedimiento documentado dentro de la empresa establezca los lineamientos necesarios para poder cumplir con dicho objetivo.

-Revisión por la dirección: Según la norma, las actividades que corresponden a dicha cápsula se deben realizar en períodos no mayores a 1 año, lo cual debe estar a cargo de la alta dirección de la empresa (Promperú, 2019).

Entre los elementos que deben revisarse se incluye:

- Las conclusiones sobre la eficacia del sistema.
- Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora.
- Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad, incluidos los recursos.
- Las actividades que sean las idóneas para cumplir con los objetivos cuando no se hayan logrado (Siacomex, 2020).

La revisión por la dirección se centra en las actividades finales que establece la normativa BASC, ya que determina acciones basados en evidencias sobre los cuales la empresa, a través de la alta dirección, busca adoptar las decisiones necesarias para aplicar los cambios que requiere el SGCS BASC.

Figura 10
Ciclo PHVA



Nota. El ciclo PHVA es una secuencia lógica para llevar a cabo el mejoramiento continuo del SGCS BASC (<https://www.ingenieriadecalidad.com/2020/02/ciclo-de-deming.html>)

2.2.2. Satisfacción del cliente interno

Para comprender la variable en estudio es necesario fundamentar conceptos que permitan analizar de manera más detallada los objetivos que se han establecido, de tal forma que orienten a un análisis fundamentado que pueda ser contrastada y satisfaga a la perspectiva y el contexto de estudio.

Para De Guevara (2009), señala que el cliente interno es considerado como cliente de la organización, ya que es aquel individuo que posee vínculos laborales dentro de una organización, y están vinculados al entorno, formación y herramientas con los realizan sus actividades laborales.

El cliente interno, además, forma parte de una organización, es decir puede ser un miembro o departamento, que ofrece un servicio dentro de la organización de manera que permitirán la entrega del producto final al cliente externo, es decir el cliente que no posee un vínculo laboral con la empresa, sino que solo espera recibir un buen servicio o producto de la organización (QuestionPro, 2020).

De lo señalado por los autores se puede establecer que, el cliente interno es la persona o empleado que presta un servicio dentro de la empresa, de manera que el servicio que brinda permite lograr parte de la culminación del producto o servicio final que el cliente externo espera que le brinde la organización, quienes poseen también necesidades y expectativas.

Por lo tanto, la organización presenta un entorno que debe ser el adecuado para el cliente interno de modo que pueda desarrollar las actividades que realiza a diario; ofrecer una formación adecuada para que se logre desarrollar las capacidades y con todas las herramientas que le brinde la empresa con el fin de que se realice el servicio esperado por el cliente externo.

Con respecto a la satisfacción del cliente interno, se permite medir la manera en que los individuos o departamentos internos perciben la empresa y los servicios que ofrecen los mismos, de manera que intervienen diferentes factores como el ambiente laboral, la calidad, comunicación, prestigio de la empresa, liderazgo, entre otros; los cuales van a permitir la sensación de satisfacción de los individuos o departamentos vinculados a la empresa (Openmet Group, 2020).

Amozorrutia (2018) señala que existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y está vinculado al servicio que emplean para la satisfacción del cliente externo, los cuales son:

- Enriquecer relaciones: Se refiere a establecer estrategias que permitan generar vínculos y una buena relación entre los individuos de la empresa, es decir entre los gerentes y sus colaboradores, en la cual el lugar laboral transmita respeto, manteniendo confianza, durante las actividades que se realiza.

- Comprender necesidades: Se refiere a conocer al cliente interno de tal manera que la empresa logre plantear una táctica que genere beneficios al cliente interno, tales como programas de formativos, una buena

comunicación, con el fin de generar efectividad en las tareas laborales que realiza.

-Generar lealtad: Se refiere que se logra dicho valor entre el cliente interno y la organización a través de experiencias beneficiosas que le brinden un sentimiento de pertenencia que sea difícil romper un vínculo con la organización.

-Posición de estrategias: Se refiere a plantear programas y prácticas que se quiere dar a conocer al cliente interno, ya que no son percibidas por los mismos y son necesariamente establecidas por la organización.

Figura 11

El cliente interno



Nota. El cliente interno es una persona u departamento que forma parte de una organización u empresa (<https://www.tli.com.pe/>)

Es así que, ante lo expuesto, se establece que una empresa tiene que tomar medidas para mantener al cliente interno satisfecho a través de estrategias claras que lleven a percibir un bienestar dentro del ámbito laboral a todas las partes involucradas a realizar una acción que permita cumplir con el objetivo de la empresa.

En ese sentido, la satisfacción del cliente interno representa el nivel de satisfacción que un colaborador que labora dentro de una empresa percibe dentro del entorno de trabajo, lo cual puede medirse a través de la capacidad técnica, tiempo de respuesta, la actitud frente al servicio, características del servicio y comunicación.

Con respecto a la implementación del SGCS BASC, se generan procesos de gestión de riesgos los cuales dentro de una empresa conllevan a que los clientes internos realicen diversas actividades los cuales sean determinantes para garantizar la eficacia del sistema.

En ese sentido, como parte del logro de objetivos existen diversos factores que condicionaran la percepción del cliente interno dentro de una empresa la cual se oriente a implementar el SGCS BASC, cuyo análisis podría establecer aspectos donde se pueden intervenir para garantizar que el sistema funcione.

Considerando que el SGCS BASC establece que el recurso humano dentro de una empresa resulta ser necesario y fundamental para la correcta implementación del sistema, suelen dividirse en tres niveles para cumplir con los objetivos: Representante de la dirección, líderes de los procesos involucrados y personal implicado en la implementación (Blázquez, 2018).

En relación con el recurso humano y las actividades que se realizan, existen necesidades y expectativas que cada colaborador posee en razón de la aplicabilidad de dicho sistema dentro de la empresa y el beneficio que se

desprende para los clientes finales y la fortaleza de las acciones que serán encomendadas según campo de acción.

2.2.2.1. Capacidad técnica

Con respecto a capacidad técnica es el conjunto de habilidades y conocimientos que posee una persona, con lo cual permite realizar una actividad laboral en específico en el puesto de trabajo en el cual labora dentro de una organización (García, 2020).

Según Carrasco (2019), las capacidades técnicas son aquellos conocimientos acumulado que hacer ser capaces de emplear cualquier herramienta para lograr el objetivo de una labor en específico con eficacia, de manera que está relacionada con la profesión que posee un individuo.

Bajo lo señalado por los autores, se puede comprender que una capacidad técnica se relaciona al realizar una función del cargo laboral que establece la empresa, empleando un conjunto de conocimientos y habilidades técnicas adquiridos que ayuden para desarrollar una actividad de manera adecuada.

En relación con las actividades que los clientes internos deben presentar y ser capaz de demostrar en su campo laboral los siguientes aspectos:

- Demostrar que posee conocimientos y comprende frente a coyunturas sustanciales, conceptos, principios vinculadas a la informática y a la disciplina en la cual se ha desarrollado.
- Aplicar de manera pertinente teorías, procedimientos y herramientas, con el fin de evidenciar comprensión de los aspectos adoptado en las decisiones de estructuración.
- Identificar las tecnologías apropiadas para su previa evaluación de manera que se utilicen para el uso de los clientes interno de manera que satisfaga al cliente externo.
- Mostar que conoce y comprende el medio organizativo y económico dentro de cargo que representa la empresa en la cual labora.
- Poseer el conocimiento y técnica apropiado del empleo de los ordenadores en cuanto a los proyectos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).
- Dar solución de la manera más rápida posible ante cualquier inconveniente que se presente, proponiendo adecuadas soluciones, tiempo y costo que se emplea para dicha solución (Van, 2020).

Así mismo, dentro del ámbito de estudio, con respecto a la implementación del SGCS BASC, los clientes internos deben poseer capacidades técnicas que permiten realizar actividades específicas diariamente los cuales a su vez están relacionadas en función al puesto de trabajo que establece la empresa, de manera que se minimicen riesgos frente hechos delictivos que se correspondan con extorsión,

terrorismo, narcotráfico, pérdida de información, lavado de activos, soborno, tráfico de influencias, sabotaje y hurto.

Además, el operador logístico, en razón de los objetivos relacionados con la gestión de riesgos dentro de la empresa, en estudio deberá establecer programas formativos periódicamente a razón de mantener a los clientes internos capacitados, cuyo objetivo será generar y desarrollar un mayor grado de conocimiento que le permita potenciar las habilidades en virtud de poder cumplir con los alcances de un SGCS BASC dentro de la empresa.

Es así que, el cliente interno debe ser evaluado de manera constante, mediante criterios rigurosos en referencia a los cargos en que cumplen en relación con la función atribuida, y adicionando la experiencia que posee de la misma, de modo que se dé cumplimiento a los requisitos del sistema de gestión BASC.

Si bien es cierto, las normas internacionales BASC establece que el recurso humano es fundamental dentro de las tareas que se realizan para poder establecer actividades los cuales conlleven al éxito para prevenir acciones delictivas dentro de un operador logístico que cuenta con la certificación BASC, lo que determina que se puedan tomar las medidas más idóneas dentro de la gestión propia para poder realizar actividades que mantenga a un personal capacitado.

Figura 12

Las capacidades técnicas dentro de una empresa



Nota. Las capacidades técnicas representan conocimientos específicos que están vinculados con el puesto de trabajo. (<https://blog.infoempleo.com/a/competencias-tecnicas-hard-skills/>)

Es importante señalar que contar con clientes internos con capacidades técnicas generará beneficios para la empresa, ya que contará con profesionales capacitados que sumen en el cumplimiento del proceso del servicio dentro de la empresa, desarrollando todo el potencial para realizar sus funciones de manera eficaz.

Es por ello que los clientes internos dentro de un operador logístico, deben presentar un dominio de las funciones que realiza en función del SGCS BASC, y demostrar que cuentan con la capacidad para que se conviertan en clientes internos atractivos para la empresa, logrando interés y beneficios en su desarrollo profesional.

De este modo, podrán dar cumplimiento de manera efectiva al sistema implementado por el operador logístico, siendo una ventaja dado que podrá mantener vigente la certificación SGCS BASC y al mismo

tiempo generar confianza en el cliente externo, el cual recibe el servicio final.

En tal sentido, es determinante que una empresa cuente con clientes internos altamente especializados para dar cumplimiento a la implementación del proceso operativo, ya que dispondrán de medidas y podrán ser ejecutadas en función al riesgo que se origine.

Es así que, es importante mencionar que dicha dimensión representa preocupación dentro de la variable de estudio puesto que las capacidades técnicas que posean los clientes internos determinarán los servicios que prestan a la empresa, ya que depende muchas veces de la misma lograr con eficacia el tiempo de respuesta, actitud frente al servicio, características del servicio y comunicación.

2.2.2.2. Tiempo de respuesta

Mancuzo (2020) señala que el tiempo de respuesta es considerado como tiempo de primera respuesta o “First reply time” (FRT) como aquel periodo el cual inicia cuando el cliente realiza una solicitud, pregunta o reclamo y culmina cuando recibe respuesta, sin tener en cuenta las respuestas sistematizadas, ya que debe buscar brindar una solución al cliente.

El tiempo de respuesta refiere al tiempo que los clientes deben esperar para poder ser atendidos cuando presentan algún problema o reclamo, de tal forma que se solucione de manera rápida y se logre mantener satisfecho al cliente (TuDashboard, 2019).

De lo expresado por los autores se entiende por tiempo de respuesta que también es conocido como el tiempo de primera respuesta, en la cual es la habilidad para realizar una labor con efectividad dentro de un plazo determinado, frente a una consulta, reclamo, pregunta o cualquier requerimiento que presente el cliente externo.

Partiendo de una conceptualización general, se puede conllevar a una orientación teórica con mayor precisión, de tal manera que se puede conocer que aspectos son atribuibles al cliente interno respecto al tiempo de respuesta, lo que para efectos de la implementación del SGCS BASC se corresponden con el período tanto como para realizar labores y las que tienen que ser precisadas según los planes de respuesta ante una eventualidad que pueda afectar la seguridad de las operaciones de la empresa.

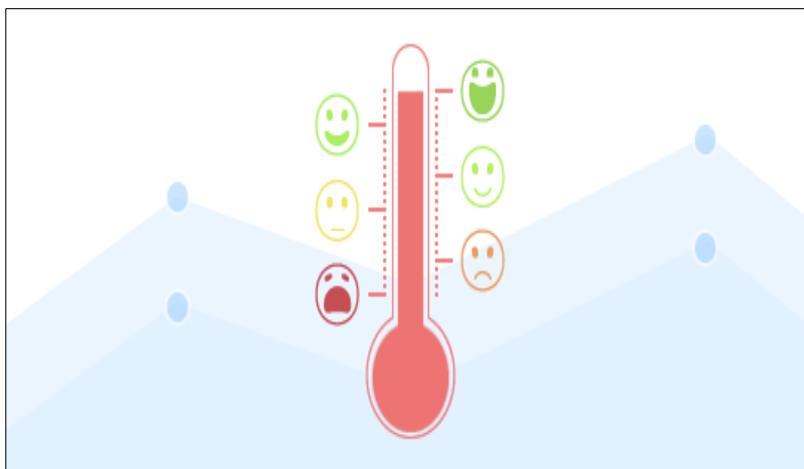
Según Gomez (2020), el tiempo de respuesta es fundamental para que el cliente se sienta satisfecho del servicio que presenta la empresa, ya que a causa de dicho aspecto se generan quejas por el retraso en la atención cuando un cliente presenta algún reclamo.

Así mismo, el tiempo de respuesta está relacionado con las capacidades técnicas que deben presentar los empleados para brindar una rápida respuesta de manera que permita y logre buscar y plantear la solución frente a una situación de riesgo implementando las medidas establecidas en el SGCS BASC.

Bajo dicho enfoque, en razón del cliente interno se pueden establecer dos aristas respecto a una mirada que puede establecer sobre los procesos que la empresa realiza y la gestión de riesgos propia que demanda el poseer un sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.

Figura 13

El tiempo de respuesta en una empresa



Nota. El tiempo de respuesta logra satisfacer al cliente interno siempre y cuando se presente en un menor tiempo. (<https://www.wtseo.co/la-importancia-del-tiempo-respuesta-al-cliente/>)

Por otra parte, considerando lo establecido por Pozo (2020) quien señala que el tiempo de respuesta es la resolución de respuesta en el momento frente a cualquier inconveniente, lo cual permite reducir el

tiempo para dar solución al problema y malestares suscitados en los clientes externos.

Dentro de un operador logístico, donde se precisan que las actividades puedan tener la característica del justo a tiempo, se prioriza que deban existir condiciones dentro de los procesos y actividades que los clientes internos, no solo para fines de las actividades propias del servicio que se realiza, sino que en torno a la evaluación y seguimiento de actividades que puedan minimizar hechos delictivos dentro de las operaciones que se realizan en la empresa.

En ese sentido, el tiempo de respuesta en relación a la solución de un riesgo corresponde la intervención de las normativas establecidas por el SGCS BASC, dado que el cliente interno deberá cumplir con los lineamientos establecidos dentro del operador logístico para actuar con rapidez y eficacia en caso de que se materialice el riesgo, de no hacerlo, se podrían establecer oportunidades de mejora dentro de los cuales se establezcan las medidas más adecuadas.

El operador logístico para dar una inmediata respuesta frente a un riesgo inminente deberá establecer periódicamente simulacros que están estrechamente relacionados con las medidas de planificación del SGCS BASC frente a respuestas de eventos, dando lugar a que se realicen dichas prácticas dentro de un plazo determinado, con el fin de la eficacia del sistema de gestión de riesgos.

En tal sentido, los clientes internos cumplirán con los objetivos que establece la empresa en relación con los plazos de cumplimiento, ganando valor y consideraciones de la misma volviendo un recurso humano esencial, que además frente a un riesgo intervenga con eficacia, por lo que el tiempo de respuesta como dimensión de la satisfacción del cliente interno configura diversos elementos que puedan ayudar a satisfacer necesidades propias de las labores que se desarrollan dentro de los equipos de trabajo.

2.2.2.3. Actitud frente al servicio

Según Salazar (s.f.) señala la actitud frente al servicio es la condición de disposición plena para cuando una persona posee una plena disposición para realizar labores hacia otras personas mostrándonos amables y previniendo las necesidades y requerimientos.

Para Asprilla (2018) señala que la actitud frente al servicio es aquel comportamiento que adquiere una persona que labora dentro de una empresa para realizar la atención o servicio y contribuir valor a los clientes, para el éxito de la empresa.

Así mismo existen medidas que se toman para disponer de una adecuada actitud frente al servicio, tales como:

-Atención, escucha e interés: Se refiere a que el cliente externo desea recibir atención al explicar su consulta, queja o requerimiento que le presenta al cliente interno.

-Colaboración: Se refiere a que el cliente interno debe estar dispuesto a ofrecerle ayuda con respecto a las necesidades y peticiones del cliente externo y mantenerlo informado si se presenta una necesidad que no pueda ser absuelta, de manera que le brinde las razones de no poder ayudarlo.

-Diligencia: Se refiere que el cliente interno debe prestar la atención o servicio lo más rápido y adecuado posible, de modo que la percepción del cliente externo sea buena.

-Sonrisa: Se refiere que recibir al cliente externo con una sonrisa y una actitud alegre, refleja claridad y transmite un buen ambiente frente al requerimiento que presente el mismo. Cuando uno expresa una sonrisa expresa bienestar y permite que el cerebro se concentre en dar soluciones.

-Saludo: Se refiere que el cliente interno siempre debe expresar como reconocimiento al cliente, de modo que genera interés por el trato respetuoso que se le brinda.

-Paciencia: Se refiere que muchas veces el cliente interno debe de ser tolerante a ciertas críticas va van a ser presentadas por el cliente externo, de manera que se tornen situaciones desagradables las cuales debe enfrentar, sin embargo, debe tener la capacidad para implementar esta actitud y mantener un buen ambiente frente al cliente externo.

-Respeto: Se refiere a que siempre una actitud de servicio va ser valorada y aceptada por el cliente externo, ya que es importante generar una adecuada impresión y respeto, puesto que va generar atraer clientes nuevos y a la vez mantener a los clientes externos con antigüedad a gusto con el servicio brindado (Economía Virtual, 2020).

Bajo lo expuesto por los autores, dentro del ámbito de estudio, se puede establecer que la actitud frente al servicio es el interés y la buena disposición que posee un individuo para realizar una tarea dentro de la empresa en la cual labora de manera que se beneficie el cliente final.

Por consiguiente, presentar una actitud frente al servicio amable genera un beneficio dentro de las áreas laborales del operador logístico puesto que generará un servicio apropiado entre los clientes internos de tal manera que el servicio en conjunto logrado por los distintos departamentos de la empresa se realice de manera eficaz.

Así mismo, los clientes internos deben presentar una actitud adecuada frente al servicio, ya que es sumamente importante mantener un adecuado sistema de gestión de riesgos que corresponda a los requerimientos del cliente externo en relación de la seguridad y protección de la carga y las operaciones que se realizan.

Ante lo mencionado, es válido señalar que la actitud frente al servicio desde el punto de vista del cliente interno, corresponde a un conjunto de

comportamientos observados en los colaboradores de una empresa para laborar de acuerdo a garantizar que el servicio hacia el cliente externo sea de calidad, lo que sumado a la disposición que vaya más allá de las tareas que realiza rutinariamente, determinará que se puedan mejorar las condiciones que para efectos de mantener la eficacia de la implementación del SGCS BASC resulta ser muy necesario.

Figura 14

La actitud frente al servicio en un cliente interno



Nota. La actitud de atención debe siempre ser de manera amable para mantener un buen ambiente frente el requerimiento del cliente externo. (<https://www.tli.com.pe/>)

El cliente interno debe mostrar plena disposición de manera que colabore con las labores dentro del operador logístico en aras de mejorar la gestión de riesgos con el único fin de beneficiar al cliente final, sin embargo, se consideran diversos los factores que dentro del grupo de trabajo de una empresa pueda estar relacionado con dicho fin.

Así mismo, el cliente interno o colaborador del operador logístico debe mostrar una actitud frente al servicio de preocupación frente a los requerimientos del equipo de trabajo o los demás clientes internos que

se relacionan con el proceso del servicio con respecto de aspectos de seguridad y protección.

Dicho aspecto es muy importante, ya que establecer comportamientos amables, de comprensión respecto a las solicitudes del cliente final, etc., se generarían lazos tácitos de mostrar una acción la cual se presenta de manera adecuada y propicia para poder garantizar el servicio y que dentro de una gestión de riesgos por la certificación establecida, todos aquellos ingredientes resulten beneficios para el recursos humano y los objetivos que se persigue sobre la prevención de riesgos.

Es así que, es fundamental presentar una actitud frente al servicio apropiada para que en conjunto con los demás colaboradores lleve a cabo el cliente final un servicio en relación al SGCS BASC de manera eficaz, logrando los objetivos establecidos de la empresa y el requerimiento solicitado por el cliente externo de manera satisfactoria, lo que en conjunto podría llegar a fidelizarlos, siempre y cuando se establezcan las condiciones necesarias para alcanzar dichos fines.

2.2.2.4. Características del servicio

Méndez (2020) sostiene que un servicio puede ser considerado como el resultado de las acciones laborales realizadas que se genera dentro de una empresa, con el fin de brindar satisfacción al cliente, de manera que el producto ofrecido no necesariamente es tangible.

Sánchez (2016) sostiene que existen diferentes características del servicio, ya que pueden ser atendidos de diversos aspectos y son planteados para cada cliente, las cuales son las siguientes:

-Intangibles: Se refiere a los servicios que no son materiales, es decir no se pueden tocar, son abstractos.

-Indivisibles: Se refiere a que los servicios pueden producirse por separado, sin embargo, algunos pueden consumirse al mismo tiempo.

-Heterogéneos: Se refiere a que los servicios pueden ser variados o distintos, puesto que existen diferentes tipos de servicios para cada determinada empresa.

-No se pueden conservar: Se refiere que los servicios no son almacenados, ya que la atención del servicio y el consumo de los mismos es en simultáneo.

De lo expuesto líneas arriba, se comprende que las características del servicio son formas en las cuales se presta un servicio considerando como ejes fundamentales la adecuación frente a los requerimientos del cliente y búsqueda de la excelencia.

Con base a la política sobre la gestión de riesgos que la empresa ha establecido con respecto al SGCS BASC, es necesario tomar en cuenta la retroalimentación constante respecto a las actividades de prevención del delito, ya que por característica propia siempre los delincuentes o

bandas criminales poseen diversas herramientas cada vez más innovadoras para vulnerar los sistemas de prevención y seguridad.

De acuerdo con la orientación teórica de las características del servicio, es importante señalar que en razón del SGCS BASC cada labor que realiza el cliente interno debe adecuarse a los requerimientos que espera el cliente externo o final, lo que en la búsqueda de garantizar un servicio de excelencia se corresponde a establecer y señalar que aspectos negativos son los demandantes.

Figura 15

Las características de un servicio dentro de una empresa



Nota. Las características de un servicio pueden ser intangibles, indivisibles, heterogéneas y perecederos. (<https://escuela.marketingandweb.es/marketing-de-servicios/>)

Además, se puede comprender que los servicios se pueden dar de diferentes formas, según el rubro de la empresa, y pueden presentar características distintas, los cuales pueden ser intangibles, indivisibles, heterogéneos y perecederos.

Considerando que, en un operador logístico, los servicios que brinda se deben establecer según las medidas establecidas en una adecuada gestión de riesgo que dispone la empresa dado los procedimientos para que se actué de manera eficaz, con el fin de beneficiar al cliente final.

Así mismo, es importante resaltar que las características del servicio que se brinda debe afianzarse en razón del cumplimiento de la normativa del SGCS BASC, de manera que el cliente externo, tenga una perspectiva positiva con respecto al cumplimiento de las necesidades esperadas y que presenta una satisfacción por el servicio que recibe, lo que sumado a la prevención del delitos y riesgos puedan garantizar mayor confianza en el cliente final.

2.2.2.5. Comunicación

La comunicación es aquel proceso en el cual se realiza un intercambio o interrelación entre dos individuos que puede ser un diálogo de modo que interactúe mediante símbolos, escritura y de forma verbal, puesto que está asociado a las necesidades del hombre para expresar sus puntos de vista, deseos y sentimientos (Manene, 2013).

Así mismo, dentro de una empresa la comunicación es fundamental para poder comparar ideas, opiniones y se puedan tomar decisiones, las cuales son la comunicación interna y la externa, es por ello que dentro

del ámbito en estudio detallaremos la comunicación interna (Edén, 2020).

En tal sentido de lo expresado líneas arriba se comprende que, la comunicación en una forma de relacionarse que se manifiesta entre dos personas para dar a conocer ideas, pensamientos y sentimientos de una persona y puede manifestarse de manera verbal, simbólica o escrita.

Según Unir (2020), señala que la comunicación interna es fundamental dentro de una empresa, ya que emplea herramientas y medios, con el fin de informar a sus colaboradores de diferentes temas que son indispensables para que la empresa tenga un adecuado funcionamiento.

Además, Ekon (2020) señala que los diferentes tipos de comunicación interna dentro de una empresa, las cuales son:

-Comunicación interna ascendente: Se refiere a que la comunicación dentro de la empresa se manifiesta de abajo hacia arriba, es decir desde los empleados hacia los gerentes o los que tengan un nivel jerárquico superior.

-Comunicación interna descendente: Se refiere a que la comunicación se ve manifestada de arriba hacia abajo, es decir que es transmitida desde el nivel más alto que posee un empleado hacia un nivel inferior.

-Comunicación informal de los empleados: Se refiere a que es necesario fomentar una comunicación entre los empleados del mismo nivel jerárquico y entre empleados de otros departamentos dentro de la empresa.

-Comunicación de crisis: Se refiere a la comunicación que es transmitida durante una crisis mediante un equipo que transmita y pueda contactarse con los miembros del equipo sin alguna demora.

-Comunicación interdepartamental: Se refiere a la comunicación que existe entre los miembros de cada departamento dentro de una empresa.

Figura 16

La comunicación interna en una empresa.



Nota. La comunicación interna es vital puesto de ello depende lograr el objetivo dentro de una empresa. (<https://www.cookingcom.net/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-2/>)

Es así, dentro del análisis en estudio, la comunicación es aquel intercambio de información entre los clientes internos o colaboradores de tal manera que realicen actividades eficaces dentro de un operador logístico desarrollando procesos establecidos por la misma y la satisfacción del cliente final.

Así mismo, dentro de una empresa es fundamental tener claro los tipos de comunicación interna que existen de modo que se transmita una información adecuada, clara y correcta sobre el SGCS BASC, ya que da lugar a realizar las actividades de manera eficaz frente a situaciones de riesgo.

En tal sentido, para tener claro los objetivos que desea lograr el operador logístico es indispensable mantener una comunicación interna descendente en donde los gerentes y líderes puedan plantear y establecer lineamientos en el sistema de gestión de riesgos para evitar actos delictivos que afecten la integridad del servicio respecto a la seguridad y protección.

Ante dicha situación es necesario que el operador logístico cuente con canales formales, de tal manera que la comunicación sea la apropiada con el fin de reducir los riesgos que perjudicar en el eficaz desarrollo de la gestión de riesgos establecido por la empresa.

Es así que, un cliente interno por el servicio eficaz en relación a poseer conocimientos sobre la gestión de riesgo establecida en la empresa, en la cual se mantiene una adecuada comunicación, garantizará el éxito de las medidas establecidas frente a las normativas que se deben cumplir del SGCS BASC.

Además, considerando que la comunicación es un elemento importante y fundamental para que un grupo humano pueda cumplir con objetivos pre establecidos, resulta necesario que para efectos de los procesos que se establecen para la gestión de riesgos, el grupo humano responsable dentro de una organización mantenga un intercambio de información cercano que pueda representar una fortaleza ante cualquier situación que pueda afectar a las operaciones normales.

Por otra parte, de acuerdo con la normativa SGCS BASC, la comunicación responde a un aspecto que forma parte de acciones relacionadas con el liderazgo, lo cual debe conllevar a que se mantenga informado de manera documental a todos los niveles de la empresa, particularmente a las partes quienes tienen una responsabilidad de gestión dentro de los procesos de prevención de riesgos en la empresa.

Se considera que con base al SGCS BASC existen criterios que, para facilitar una adecuada comunicación, las empresas que cuenten con la certificación BASC, deben priorizar las herramientas necesarias y las tecnologías que sean adecuadas para garantizar que el intercambio de información sea eficiente, tanto para la prevención de riesgos y la capacidad de respuesta que el grupo humano o colaboradores internos establecer ante una situación negativa.

Por último, la perspectiva teórica que determina la variable de estudio satisfacción del cliente interno, se corresponde con aquellos aspectos que

forman parte de las necesidades y expectativas de los colaboradores de un operador logístico, de tal manera que se puedan considerar las mejoras oportunidad en base a aquellos indicadores que puedan garantizar que las labores sean coordinadas y se cuente con un equipo humano que tienen características ajustadas a lo que el SGCS BASC busca dentro de una empresa.

Cada actividad que realizan los clientes internos sirven de plataforma para la labor que realiza un compañero ya sea dentro de una misma área u otra, pero que enfocada al SGCS BASC, resulta aún más determinante, ya que el sistema considera que el éxito de la gestión de riesgos dependerá de cada uno de los colaboradores que laboren dentro de una empresa, y por ende, la satisfacción que posean respecto al ambiente y las tareas propias que caracterizan a una empresa.

2.2.3. Operador logístico TLI

La empresa donde se desarrolla el estudio fue creada en el año de 1981 y en la actualidad presta servicios logísticos integrales. Cuenta con una oficina central ubicada en el distrito de Bellavista en la Provincia del Calleo. Entre los principales servicios que presta se tiene:

- Agenciamiento de aduana.
- Transporte y distribución.
- Almacenaje.
- Custodia y administración de documentos.
- Agencia de carga internacional (TLI, 2020).

Figura 17
TLI



Nota. TLI es un operador logístico que cuenta con más de 38 años implementando estrategias eficientes para sus clientes (<https://www.tli.com.pe/>)

En la actualidad cuenta con certificación ISO 9001, certificación BASC, certificación Operador Económico Autorizado (OEA), Código internacional para el manejo de cianuro y certificados de homologación, los cuales otorgan ventajas competitivas frente otros operadores logísticos.

Con respecto a la certificación BASC, la empresa ha implementado un sistema de gestión que abarca a TLI Aduanas SAC y TLI Transportes SAC, lo que determina que tome como referencia estándares internacionales BASC 5.0.1 y 5.0.2.

Con respecto a la implementación del SGCS BASC en ambos grupos que forman parte de la empresa se ha establecido un manual en la cual se establecen procedimientos que aplica para todos los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo, descritos en un mapa de procesos general (TLI, 2019).

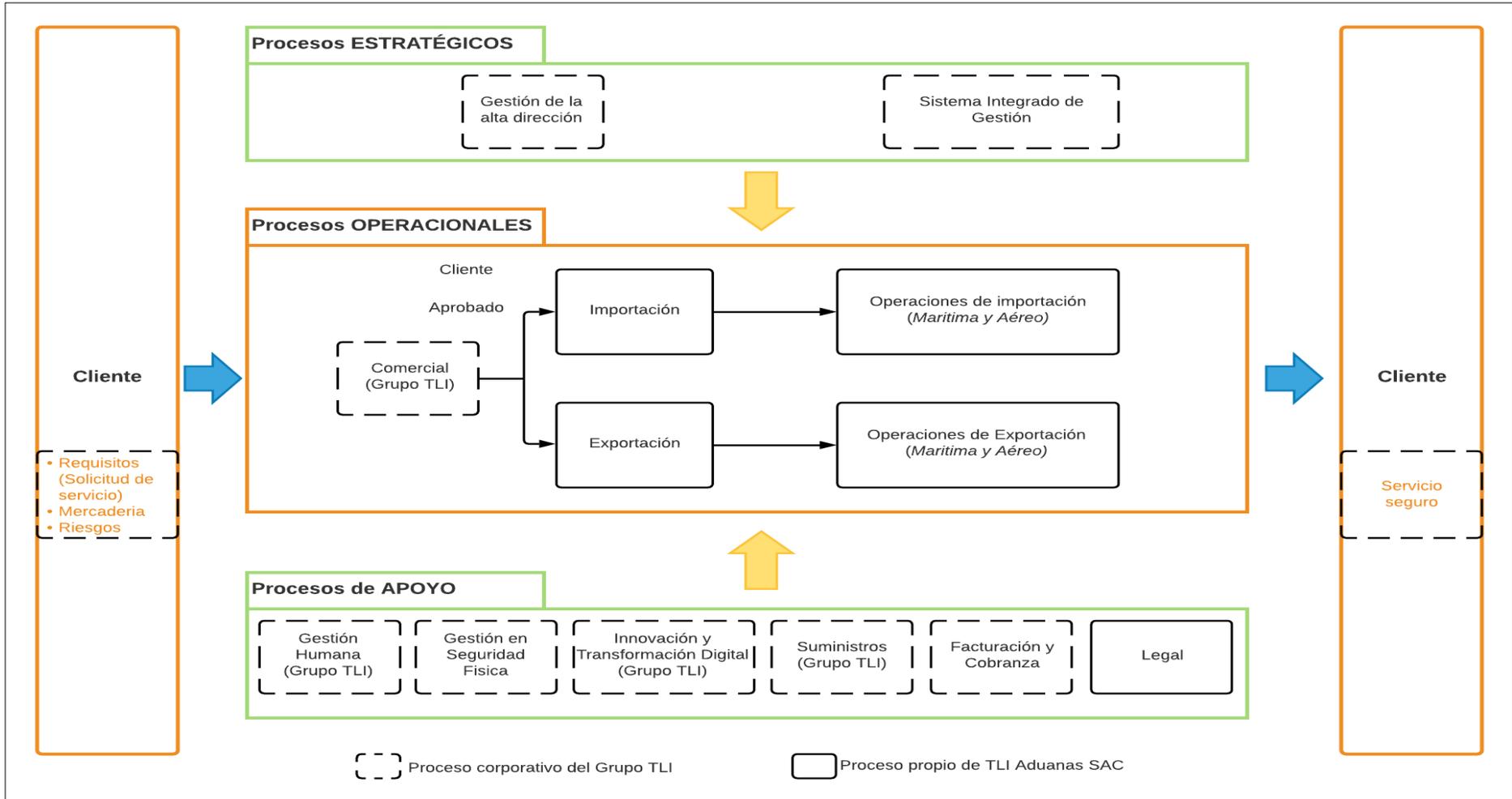
Cabe resaltar que los procesos de almacenaje y distribución no forman parte del alcance de la certificación, y que los procedimientos de control y seguridad para los sectores mencionados de la empresa cumplen con exigencia BASC Versión 5 -2017.

Con base a los lineamientos de las normativa BASC se ha implementado un SGCS la cual busca la prevención de las actividades ilícitas que contribuye con el desarrollo normal de la cadena de suministro, lo cual brinda un servicio seguro y confiable para todos los clientes quienes solicitan los servicios.

A continuación, se muestra el mapa de procesos de TLI Aduanas SAC y TLI Transportes SAC, además del diagrama de interacción de procesos de la empresa TLI, donde se puede visualizar los procesos donde se tienen procedimientos respecto a la gestión de riesgos.

Figura 18

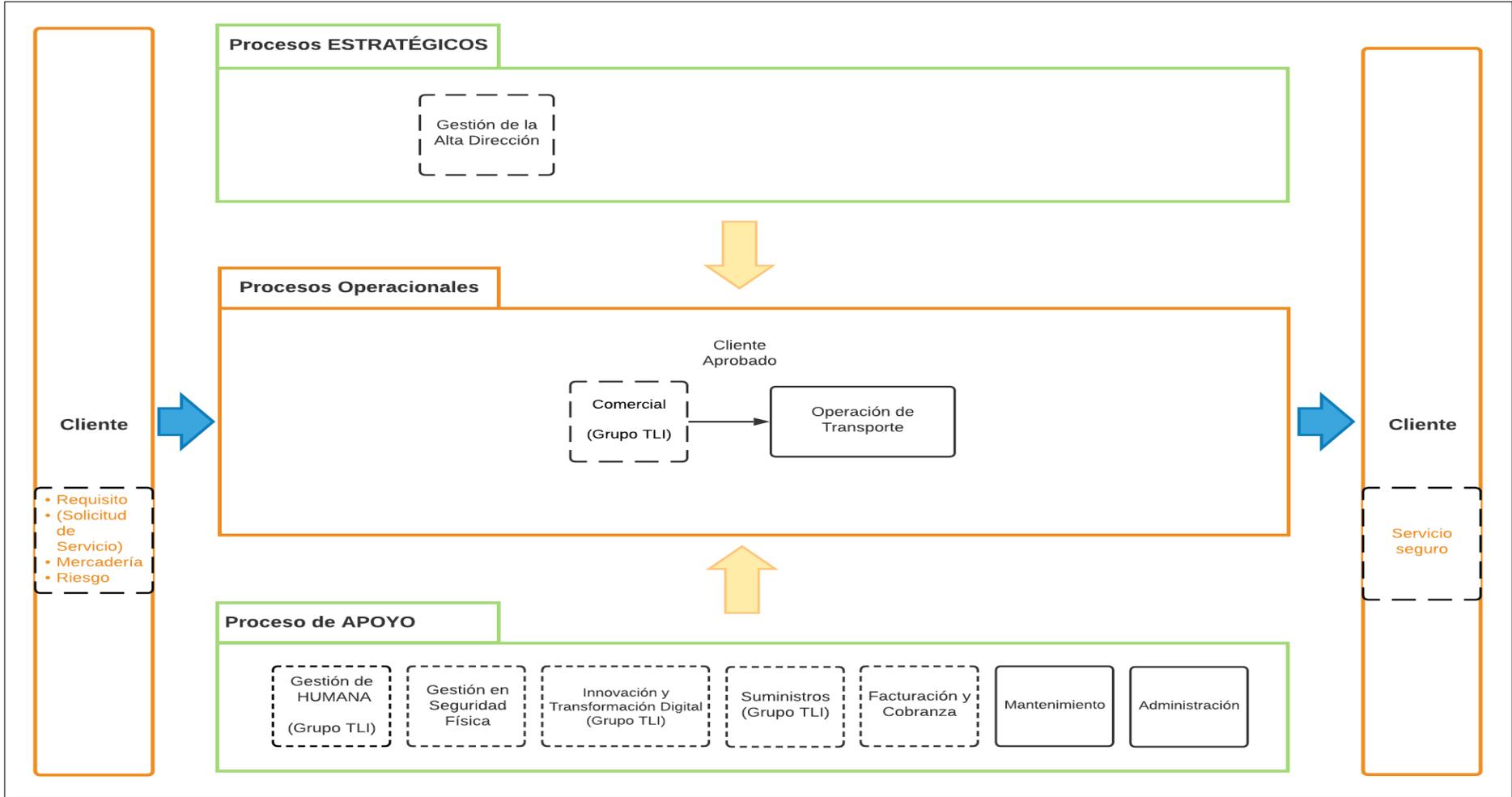
Mapa de procesos TLI Aduanas SAC



Nota. TLI Aduanas SAC toma como base el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, como base de la implementación del SGCS BASC (Elaboración propia)

Figura 19

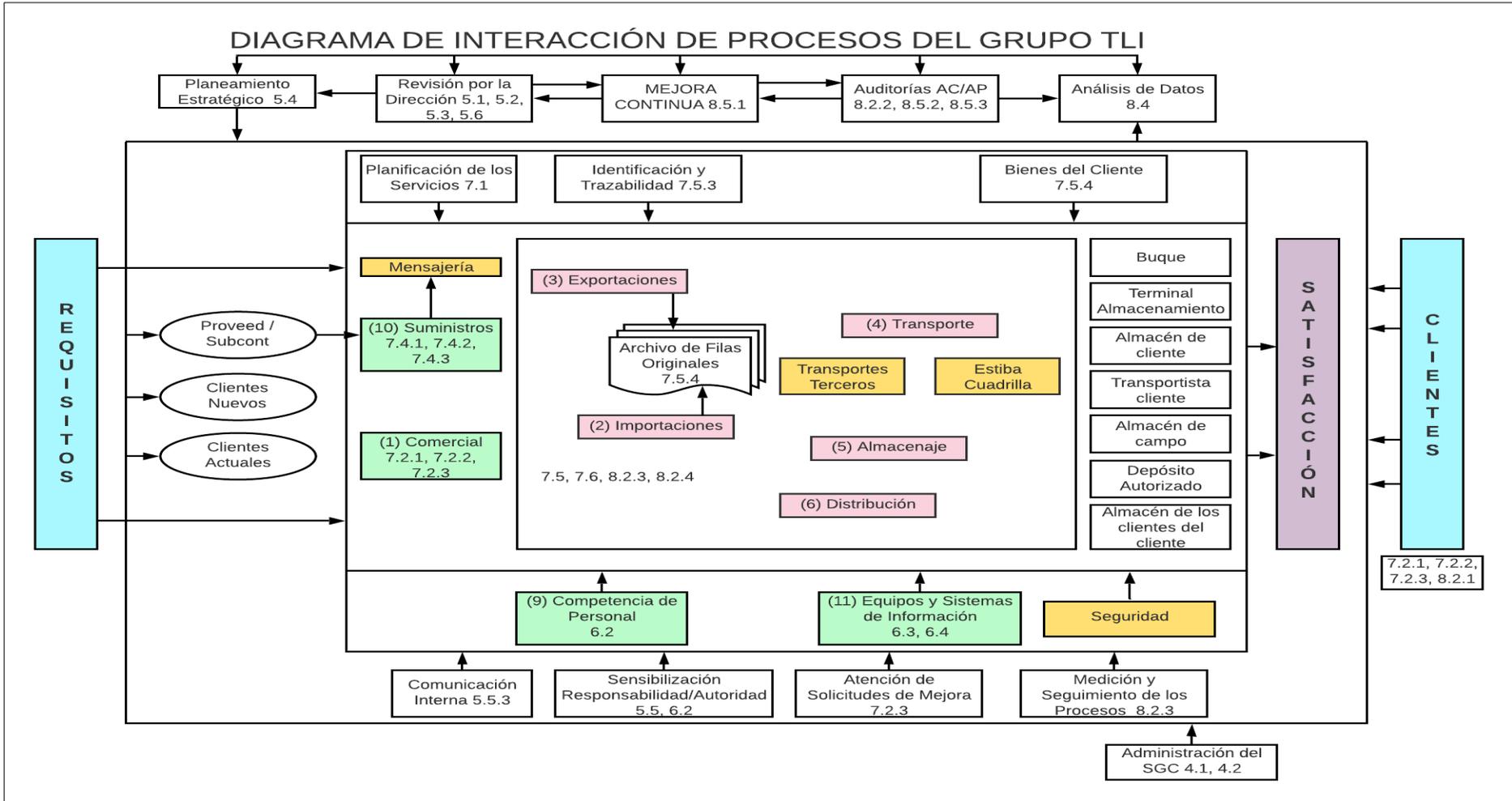
Mapa de procesos TLI Transportes SAC



Nota. TLI Transportes SAC toma el sistema de toma como base el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, como base de la implementación del SGCS BASC (Elaboración propia)

Figura 20

Diagrama de interacción de procesos del grupo TLI



Nota. Los procesos de almacenaje y distribución no forman parte de la certificación BASC (Elaboración propia)

Para la empresa, un riesgo es la posibilidad de que algo suceda y la gestión de riesgos representa al conjunto de actividades para poder identificarlos y poner acciones que sean contundentes para evitar que traiga consecuencias negativas para los procesos que se realizan (TLI, 2020).

La empresa a través de la aplicación del SGCS BASC aplica técnicas de administración enfocado a problemas que podría enfrentar la empresa, tomando en cuenta las actividades donde se tiene desarrollado el sistema (Aduanas y Transportes) donde el proceso de gestión de riesgos considera las siguientes actividades:

- Establecimiento del contexto.
- Identificación del riesgo.
- Análisis y evaluación de riesgo.
- Tratamiento del riesgo, lo que sumado a una filosofía de monitoreo y control para establecer una mejora continua busca aumentar la satisfacción de los clientes previniendo actividades ilícitas y mejorando las competencias de los clientes internos (TLI, 2020).

La empresa considera riesgos por proceso, lo cual se puede plasmar a continuación:

Área / Proceso	Riesgos
Proceso / Dirección	Extorsión
	Terrorismo
	Lavado de activos
	Lavado de activos

Proceso / Comercial	Narcotráfico
	Pérdida de información
	Soborno
	Tráfico de influencias
Proceso/ Servicio al cliente	Suplantación
	Infiltración
	Lavado de activos
	Sabotaje
	Pérdida de la información
Proceso / Sistemas	Pérdida de información
	Infiltración
	Suplantación
	Hurto
(TLI, 2020)	

De acuerdo con las áreas mencionadas, la gestión de riesgos abarca puntos clave que conllevan a establecer mecanismos que pueden garantizar la seguridad frente a actividades delictivas tales como las mencionadas para agregar valor al servicio que la empresa oferta.

2.3. Definiciones conceptuales

-Sistema de gestión en control y seguridad (BASC): Herramienta que permite a las empresas de la cadena logística del comercio internacional blindar procesos propios de actividades ilícitas durante la prestación de servicios garantizando el cumplimiento de requisitos del cliente como de la organización para desarrollar operaciones sanas y eficaces, tomando en cuenta procesos enfocados a la prevención y gestión de riesgos bajo una filosofía de mejora continua poniendo énfasis en el recurso humano.

- Liderazgo: Elemento que determina a una empresa a mantener un compromiso en relación con la aplicación del sistema, estableciendo políticas para luego comunicarlas a todos los niveles de la empresa, designando tareas para todo el personal tanto administrativo, operativo y outsourcing.
- Planificación: Actividad donde se determinan las acciones relacionadas directamente con la gestión de riesgos y el cumplimiento de normas legales vigentes propios de la jurisdicción donde la empresa se desarrolle.
- Apoyo: Disposición de recursos humanos, materiales y tecnológicos para garantizar una adecuada gestión de riesgos, lo que sumado a una gestión documental conlleva a que se disponga de la información precisa la cual conlleva a materializar que se cumple con el SGCS.
- Evaluación del desempeño: Registro crítico en el cual se observan situaciones negativas para poder aplicar acciones las cuales conlleven a mejorar el sistema, lo cual se basa en actividades relacionados con

auditorías internas realizados por personal competente y certificado dentro de la empresa.

- Mejora: Actividades que busca un modelo de excelencia y planificación estratégica para mejorar el SGCS BASC dentro de una empresa, buscando una constante evolución con participación directa de la alta dirección.

-Satisfacción del cliente interno: Nivel de satisfacción que un colaborador que labora dentro de una empresa percibe dentro del entorno de trabajo, lo cual puede medirse a través de la capacidad técnica, tiempo de respuesta, la actitud frente al servicio, características del servicio y comunicación.

- Capacidad técnica: Conjunto de conocimiento y habilidades técnicas para desarrollar una actividad de manera adecuada.
- Tiempo de respuesta: Habilidad para realizar una labor con efectividad, dentro de un plazo determinado.
- Actitud frente al servicio: Interés y buena disposición por realizar una tarea dentro de un contexto laboral de manera asertiva en beneficio del cliente final.
- Características del servicio: Formas en las cuales se presta un servicio considerando como ejes fundamentales la adecuación frente a los requerimientos del cliente y la búsqueda de la excelencia del mismo.
- Comunicación: Intercambio de información entre los colaboradores dentro de un contexto laboral para realizar actividades de manera efectiva en beneficio de un desarrollo adecuado de procesos y la satisfacción del cliente final. (Ver Anexo 2).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H_i . Existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H_0 . No existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

(Ver Anexo 3)

3.1.2. Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1

H₁. Existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

- Hipótesis específica 2

H₂. Existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

- Hipótesis específica 3

H₃. Existe relación positiva y significativa entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

- Hipótesis específica 4

H₄. Existe relación positiva y significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI,2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

- Hipótesis específica 5

H₅. Existe relación positiva y significativa entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI,2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

3.1.3. Variables

3.1.3.1. Variable de asociación: Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.

Dimensiones:

- Liderazgo.
- Planificación.
- Apoyo.

- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

3.1.3.2. Variable de supervisión: Satisfacción del cliente interno

Dimensiones:

- Capacidad técnica.
- Tiempo de respuesta.
- Actitud frente al servicio.
- Características del servicio.
- Comunicación.

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Diseño de la Investigación

De acuerdo con las caracterizaciones sobre los procesos de investigación científica establecidos por Supo (2020) y Hernández et. al. (2014) se establece que el presente estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental y corte transversal.

Según Hernández et. al. (2014) los estudios de enfoque cuantitativo buscan probar hipótesis a partir de la medición numérica, para lo cual la estrategia parte por observar variables para poder utilizar como herramienta principal de análisis de datos a la estadística.

Para efectos del presente estudio, se estableció que el enfoque cuantitativo caracteriza el proceso ya que para determinar la relación entre las variables de estudio observadas en las unidades de análisis es necesario obtener los datos y

poder aplicar estadísticos descriptivos e inferenciales de tal manera que se puedan obtener los valores pertinentes que responden al objetivo del estudio.

Según Supo (2020) los estudios de tipo básica tienen como finalidad generar teorías y resultados los cuales no tienen fines prácticos, lo cual sirve de base para futuros estudios los cuales se correspondan con seguir ahondando las arcas del conocimiento sobre una línea de investigación, hasta poder culminar un ciclo investigativo.

En ese sentido, los resultados que conllevan el conocimiento sobre los valores de la relación entre variables, así como la fuerza de relación conducen a poder formular nuevos estudios vinculantes entre las variables que han sido establecidas como parte de las hipótesis del presente estudio, de manera que se puedan hallar relaciones causales.

Con respecto al nivel relacional, Supo (2020) señala que

Alberga a los estudios que plantean relación entre variables independientemente de la naturaleza de las mismas, y no pretende demostrar relación de causalidad, sino solamente el descubrimiento de la relación misma, y de encontrarse tal relación, puede establecer una hipótesis de causalidad (p. 17).

En ese sentido, el presente estudio se estableció en el nivel relacional ya que se busca descubrir la relación entre las variables sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador

logístico TLI, de tal manera de poder hallar posibles relaciones probabilísticas que provengan de las mediciones realizadas a las unidades de análisis, los cuales se basan en percepciones y actitudes propias.

Sobre los estudios de diseño no experimental, Hernández et. al. (2014) establece que suelen caracterizarse por no mostrar manipulación intencional de variables, por lo tanto, las mismas son medidas de forma natural conllevando a establecer observaciones sin buscar efectos por manipulación deliberada.

Asimismo, Hernández et. al. (2014) con respecto a los estudios que se caracterizan por etiquetarlos de corte transversal, son aquellos los cuales basan el análisis a partir de una sola medición de las variables observadas, los cuales se basan en un tiempo en específico.

De acuerdo con lo establecido por el autor, el presente estudio se corresponde con dicha apreciación debido a que no existe manipulación intencional de las variables, ya que son medidas en un contexto natural a través de la aplicación de una sola medición. En tal sentido, los resultados plasmados son producto de dicha estrategia.

A continuación, se presenta el diagrama para los estudios relacionales,

Donde:

M = Muestra de estudio.

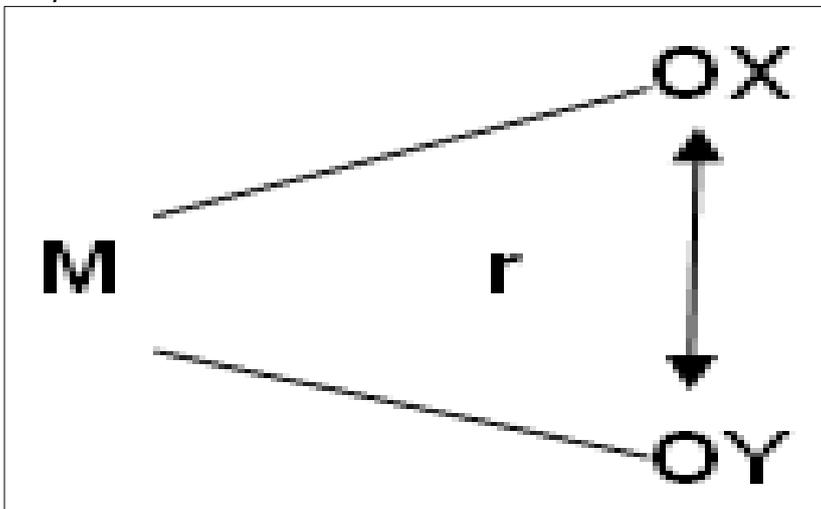
O_x = Observación de la variable de asociación.

O_y = Observación de la variable de supervisión.

r = Relación entre dichas variables.

Figura 21

Esquema relacional



Nota. Los estudios relacionales buscan establecer posibles relaciones probabilísticas entre las variables (<https://www.monografias.com/>)

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Según Supo (2020) la población es la razón de ser de todo investigador, los cuales están compuestos por elementos los cuales se denomina unidades de estudio. En ese sentido, se establece que la población de estudio lo está formado por los colaboradores de las áreas de los negocios de la empresa que poseen la certificación SGCS BASC (TLI Aduanas SAC y TLI Transportes SAC), quienes hacen un total de 63 unidades de estudio, quienes representan a los clientes internos.

4.2.2. Muestra

Según Hernández et. al. (2014) señala que la muestra es una porción de la población, los cuales para efectos metodológicos se corresponden con las unidades de análisis sobre los cuales se realizaran las mediciones correspondientes.

En el presente estudio se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Hernández et. al. (2014) los muestreos no probabilísticos por conveniencia están formados por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso.

En ese sentido, la muestra quedó definida por 53 unidades de análisis quienes mostraron predisposición por desarrollar las encuestas aplicadas de tal manera de que se pudo recopilar la información necesaria para poder responder al problema de investigación.

Así también, con la intención de profundizar en el análisis respectivo producto de las mediciones se estableció un muestreo en cadena o por redes, considerando a 8 unidades de información de los cuales 1 colaborador representa a la alta dirección, 2 colaboradores a líderes de los procesos involucrados y 5 al personal implicado en la implementación.

Hernández et. al. (2014) señala que la muestra en cadena o por redes se establece cuando se identifican a participantes clave quienes señalan a otros

participantes por propio conocimiento de tal manera que la muestra responda a principios de saturación de información.

4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Definición operacional de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Liderazgo	-Liderazgo y compromiso -Políticas de gestión en control y seguridad -Objetivos del SGCS BASC -Responsabilidad y autoridad en la empresa	1,2,3,4, 5,	(5) Totalmente de acuerdo (4) Moderadamente de acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Ineficaz [25 – 58] Poco eficaz [59 – 92] Eficaz [93 – 125]
Planificación	-Gestión de riesgo -Requisitos legales	6, 7, 8, 9, 10,		
Apoyo	-Recursos -Información documentada	11, 12, 13, 14, 15,		
Evaluación de desempeño	-Seguimiento, medición, análisis y evaluación -Auditoria interna	16, 17, 18, 19, 20,		
Mejora	-Generalidades -Corrección -Acción correctiva -Acciones de mejora -Revisión por la dirección	21, 22, 23, 24, 25.		

Tabla 2

Definición operacional de la variable satisfacción del cliente interno.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Capacidad técnica	-Conocimiento y habilidades técnicas -Dominio en la realización de sus servicios	1,2,3,4,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo [20 – 47] Medio [48 – 75] Alto

Tiempo de respuesta	-Rapidez y eficacia -Cumplimiento de plazos	5, 6, 7, 8,	76 – 100]
Actitud frente al servicio	-Amabilidad -Comprensión de la importancia de los requerimientos que le solicita el cliente -Disposición hacia el cliente -Preocupación e interés frente a los requerimientos del cliente	9, 10, 11, 12,	
Características del servicio	-Adecuación del servicio a los requerimientos del cliente -Excelencia del servicio entregado	13, 14, 15, 16	
Comunicación	-Claridad de la información -Establecimiento de una comunicación sin obstáculos -Existencia de canales formales	17, 18, 19, 20.	

4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta y la entrevista.

4.4.2. Instrumentos

En el presente estudio se utilizaron como instrumentos de recolección de datos dos escalas de medición para medir las variables de estudio en la muestra por conveniencia.

a) Escala de medición sobre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC (Ver Anexo 4): Dicho instrumento se encuentra conformado por 25 ítems, y considera las siguientes dimensiones: Liderazgo, Planificación, Apoyo, Evaluación del desempeño y Mejora, los cuales fueron medidos utilizando la escala Likert con las siguientes alternativas Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca; asignándole los valores de 5, 4, 3, 2, y 1 respectivamente cuya baremación se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 3

Baremación de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y sus dimensiones

Niveles	Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC			
	Liderazgo	Planificación	Apoyo	
Deficiente	25-58	5 - 12	5 - 12	5 - 12
Poco eficiente	59-92	13 - 20	13 - 20	13 - 20
Eficiente	93-125	21 - 25	21 - 25	21 - 25

Niveles	Evaluación del desempeño	Mejora
Deficiente	5 - 12	5 - 12
Poco eficiente	13 - 20	13 - 20
Eficiente	21 - 25	21 - 25

Dicho instrumento de medición fue validado por juicio de expertos (Ver Anexo 5) y la confiabilidad determinada por una prueba de consistencia interna. La prueba de consistencia realizada fue el Alfa de Cronbach, a través de la aplicación de una prueba piloto obtenida de 6 colaboradores quienes no forman parte de la muestra estudiada, obteniendo de esta manera un índice de 0.961 como se muestra en la tabla 5, lo que determinó que el instrumento es de muy satisfactoria confiabilidad. (Ver Anexo 6).

Tabla 4

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de medición sobre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.961	25

b) Escala de medición sobre satisfacción del cliente interno (Ver Anexo 7): Dicho instrumento se encuentra conformado por 25 ítems, y considera las siguientes dimensiones: Capacidad técnica, Tiempo de respuesta, Actitud frente al servicio, Características del servicio y Comunicación, los cuales se midieron con la escala Likert con las siguientes alternativas totalmente de acuerdo, de acuerdo, algo de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo; asignándole los valores de 5, 4, 3, 2, y 1 respectivamente cuya baremación se señala a continuación.

Tabla 5.

Baremación de la variable satisfacción del cliente interno y sus dimensiones

Niveles	Satisfacción del cliente interno	Capacidad técnica	Tiempo de respuesta	Actitud frente al servicio
Bajo	20 - 47	4 - 9	4 - 9	4 - 9
Medio	48 - 75	10 - 15	10 - 15	10 - 15
Alto	76 - 100	16 - 20	16 - 20	16 - 20

Niveles	Características del servicio	Comunicación
Bajo	4 - 9	4 - 9
Medio	10 - 15	10 - 15
Alto	16 - 20	16 - 20

Dicho instrumento fue validado por juicio de expertos (Ver Anexo 5) y la confiabilidad determinada por una prueba de consistencia interna. La prueba de consistencia realizada fue el Alfa de Cronbach, a través de la aplicación de un aprueba piloto obtenida de 6 colaboradores quienes no forman parte de la muestra estudiada, obteniéndose de esta manera un índice de 0.899 tal y como se muestra en la tabla 7, calificando al instrumento de muy satisfactoria confiabilidad. (Ver Anexo 7).

Tabla 6.

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de calidad de medición sobre satisfacción del cliente interno.

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.899	20

Tabla 7.

Tipo de información, técnicas, instrumentos y herramientas de recolección de datos.

Tipo de información	Técnicas	Instrumentos	Herramientas
Información secundaria	Documentación	Investigadoras	Fichas documentales
Información primaria	Encuesta	Escalas de medición	-
Información primaria	Entrevista	Investigadoras	Guía de entrevista

Nota. Se presentan la diferencia entre los tipos de información que han sido recabados en el proceso investigativo, señalando además las técnicas como la forma de recolección de datos, los instrumentos que representan a los medios físicos por los cuales se recopilan los datos y las herramientas que corresponden a los materiales auxiliares de recolección de datos

Además, tomando en cuenta la entrevista aplicada, el cual fue realizada haciendo uso de una guía de entrevista (Ver Anexo 8) para poder recabar información a profundidad, se enfatiza que las investigadoras representan ser el instrumento de recolección de datos, considerando la postura de Hernández et. al. (2014) en razón de la aplicación de técnicas de recolección de datos cualitativa.

4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Se codificaron y tabularon los datos obtenidos de los instrumentos de medición aplicados a la muestra de estudio, los cuales se pudieron realizar con el uso del programa Microsoft Excel (Ver Anexo 9), para luego construir una matriz de datos que fue transferida al programa SPSS versión 25 (Statistical Package for the Social Sciences), para poder realizar el análisis estadístico e inferencial que conduzca a la comprobación de las hipótesis.

Tomando en cuenta las baremaciones realizadas se realizó el análisis descriptivo poniendo las etiquetas correspondientes a los valores finales de cada variable de estudio establecida en la operacionalización de la variable, para luego establecer los gráficos correspondientes en concordancia con el tipo de variable.

El método estadístico desarrollado para el análisis inferencial tomó en cuenta el test estadístico de Tau “b” de Kendall, el cual fue elegido tomando en cuenta el objetivo estadístico, el nivel investigativo, diseño de investigación y el tipo de variable analizadas (variables cualitativas ordinales) y de esta manera poder calcular las relaciones probabilísticas en correspondencia con el propósito de estudio.

Es preciso resaltar que los valores del coeficiente de correlación van de -1 a +1 como se muestra en la tabla. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto del coeficiente indica la fuerza de la relación entre las variables estudiadas en la muestra específica.

Tabla 8
Interpretación de Coeficiente de Correlación

Valores	Interpretación
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Asimismo, tomando en cuenta la información proveniente de las entrevistas recabadas, se aplicó técnicas de corte y clasificación de categorías emergentes, de tal manera que se pudo extraer ideas principales con respecto a las preguntas establecidas para poder establecer una síntesis conceptual correspondiente (Teorización).

4.6. Aspectos éticos

Se pidió la autorización correspondiente al gerente de la empresa en mención y se aplicó un consentimiento informado a las unidades de análisis quienes formaron parte de la muestra y desarrollaron la encuesta de tal manera que se pudieron obtener los datos correspondientes para finalizar el presente estudio.

Por otra parte, se aplicó también a los entrevistados un consentimiento informado, considerando aspectos éticos tales como la protección de datos, anonimato y confidencialidad respecto a la información señalada de tal manera que se pudo garantizar criterios acordes con un proceso científico. (Ver Anexo 10).

En ese sentido, el tratamiento de la información proveyó las condiciones necesarias para poder cuidar la protección de las unidades de análisis y los informantes, cumpliendo con los aspectos éticos y garantizando que se pueda responder al objetivo general de estudio.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Análisis estadístico descriptivo

5.1.1. Variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC

Según la tabla 9 y figura 22, en lo referente a la percepción de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC, el 88,7 % de la muestra encuestada lo percibe como poco eficiente y el 11,3 % lo percibe como eficiente.

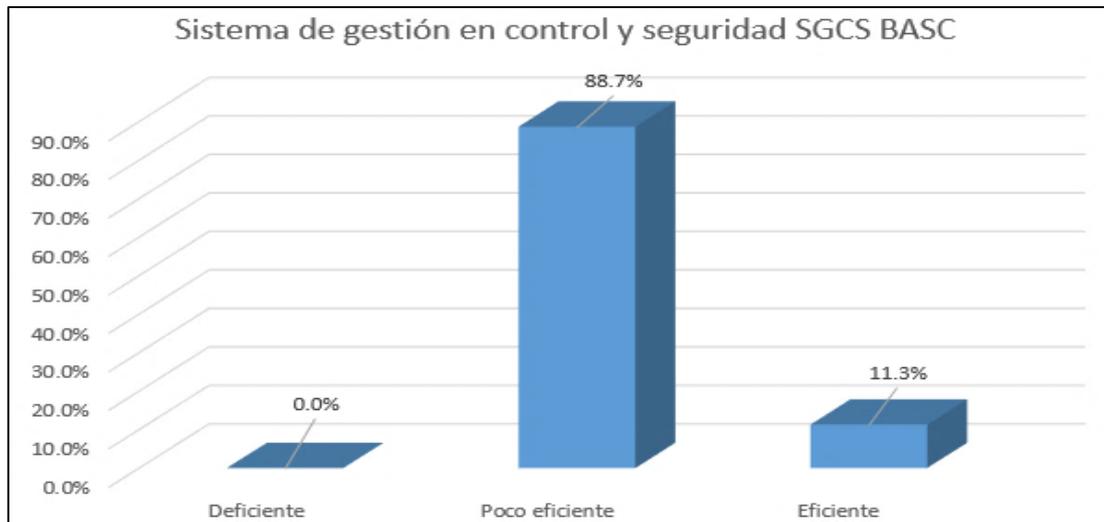
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC en el operador logístico TLI, 2020

Niveles	Rango	N	%
Deficiente	25-58	0	0,0
Poco eficiente	59-92	47	88,7
Eficiente	93-125	6	11,3
Total		53	100,0

Figura 22

Distribución porcentual de la muestra encuestada en el Operador logístico TLI, 2020, según nivel del sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC



5.1.2. Variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC por dimensiones

La tabla 10 y la figura 23 muestran los resultados sobre los niveles de las dimensiones de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC, los cuales son descritas a continuación:

-Sobre la dimensión liderazgo, se aprecia que un 67,9 % de la muestra encuestada lo percibe como poco eficiente, un 30,2 como deficiente y un 1,9 como eficiente.

-Con respecto a la dimensión planificación, los resultados muestran que un 83,0 % de la muestra encuestada lo percibe como poco eficiente, el 13.2 como deficiente y el 3,8 como eficiente.

-En cuanto a la dimensión apoyo, los resultados muestran que el 64,2 % de la muestra encuestada lo percibe como poco eficiente, el 26,4 % como eficiente, y el 9,4 % como deficiente.

-Respecto a la dimensión evaluación del desempeño, se evidencia que el 86,8 % de la muestra encuestada lo percibe como poco eficiente, el 7,5 % como deficiente y el 5,7 como eficiente.

-Sobre la dimensión mejora, se evidencia que el 86,8 % de la muestra encuestada lo percibe como poco eficiente, el 11,3 % como deficiente y el 1,9 % como eficiente.

Tabla 10

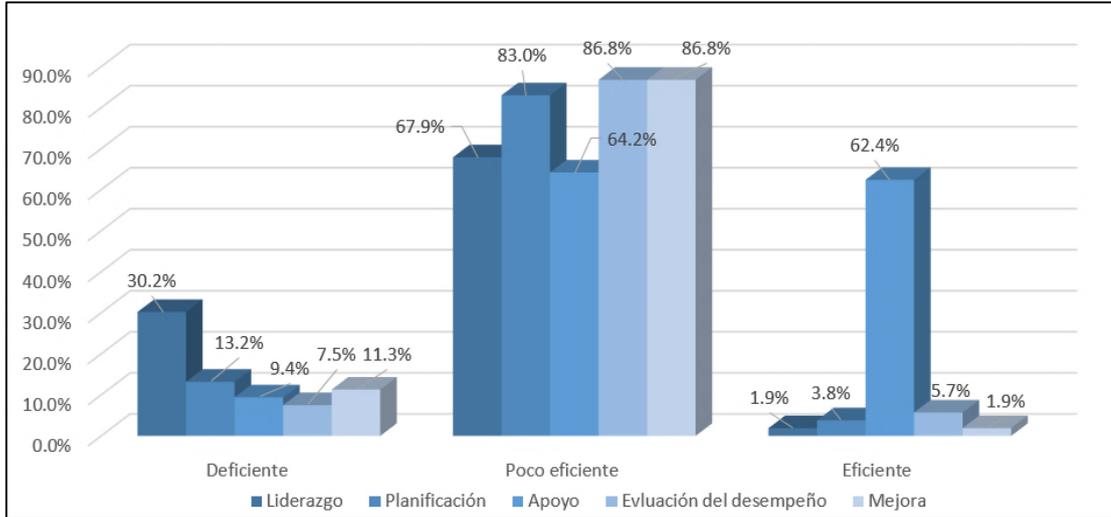
Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en el operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC

		Liderazgo		Planificación		Apoyo	
Niveles	Rango	N	%	N	%	N	%
Deficiente	5-12	16	30,2	7	13,2	5	9,4
Poco eficiente	13-20	36	67,9	44	83,0	34	64,2
Eficiente	21-25	1	1,9	2	3,8	14	26,4
Total		53	100,0	53	100,0	53	100,0

		Evaluación del desempeño		Mejora	
Niveles	Rango	N	%	N	%
Deficiente	5-12	4	7,5	6	11,3
Poco eficiente	13-20	46	86,8	46	86,8
Eficiente	21-25	3	5,7	1	1,9
Total		53	100,0	53	100,0

Figura 23

Distribución porcentual de la muestra encuestada en el Operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC.



5.1.3. Variable satisfacción del cliente interno

Según la tabla 11 y figura 23, en lo referente a la percepción de la variable satisfacción del cliente interno, el 86,8 % de la muestra encuestada lo percibe en un nivel medio, el 11,3 % lo percibe en un nivel alto y el 1,9 % lo percibe en un nivel bajo.

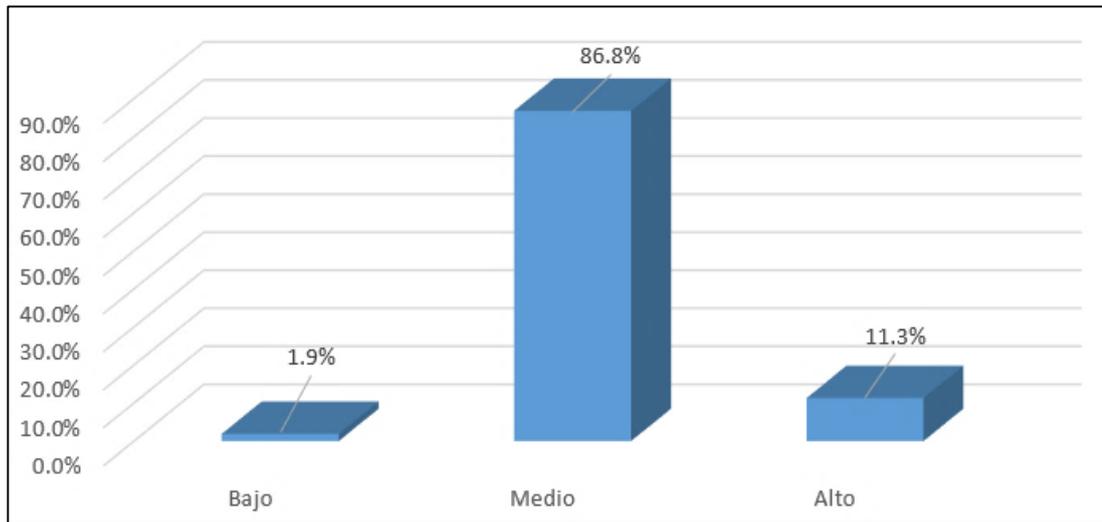
Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020

Niveles	Rango	N	%
Bajo	20-47	1	1,9
Medio	48-75	46	86,8
Alto	76-100	6	11,3
Total		53	100,0

Figura 24

Distribución porcentual de la muestra encuestada en el Operador logístico TLI, 2020, según nivel de satisfacción del cliente interno



5.1.4. Variable satisfacción del cliente interno por dimensiones

La tabla 12 y la figura 23 muestran los resultados sobre los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente interno, los cuales son descritas a continuación:

-Sobre la percepción referente a la dimensión capacidad técnica, se aprecia que el 77,4 % de la muestra encuestada se ubica en un nivel medio, el 15, 1 % en un nivel alto y el 7,5 % en un nivel bajo.

-Con respecto a la percepción de la dimensión tiempo de respuesta, los resultados muestran que un 64,2 % de la muestra encuestada se ubica en el nivel medio, el 26,4 % en un nivel bajo, y el 9,4 % en un nivel alto.

-En cuanto a la percepción de la dimensión planificación, los resultados muestran que el 64, 2 de la muestra encuestada se ubica en un nivel medio, el 26,4 % en un nivel alto, y el 9,4 % en un nivel bajo.

-Con respecto a la percepción de la dimensión características del servicio, los resultados muestran que el 49,1 % de la muestra encuestada se ubica en un nivel alto, el 43,4 % en un nivel medio y el 7,5 % en un nivel bajo.

-Sobre la percepción de la dimensión comunicación, se evidencia que el 81,1 % de la muestra encuestada se ubica en un nivel medio, el 13,2 % en un nivel bajo y el 5,7 % en un nivel alto.

Tabla 12

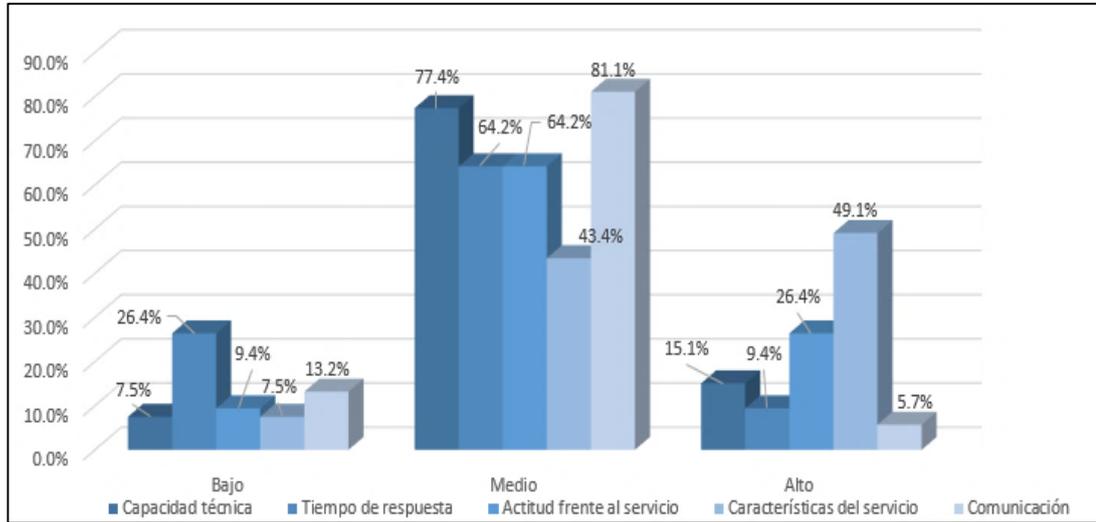
Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en el operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable satisfacción del cliente interno

Niveles	Rango	Capacidad técnica		Tiempo de respuesta		Actitud frente al servicio	
		N	%	N	%	N	%
Bajo	4-9	4	7,5	14	26,4	5	9,4
Medio	10-15	41	77,4	34	64,2	34	64,2
Alto	16-20	8	15,1	5	9,4	14	26,4
Total		53	100,0	53	100,0	53	100,0

Niveles	Rango	Características del servicio		Comunicación	
		N	%	N	%
Bajo	4-9	4	7,5	7	13,2
Medio	10-15	23	43,4	43	81,1
Alto	16-20	26	49,1	3	5,7
Total		53	100,0	53	100,0

Figura 25

Distribución porcentual de la muestra encuestada en el Operador logístico TLI, 2020, según niveles en las dimensiones de la variable satisfacción del cliente interno



5.2. Análisis estadístico inferencial

5.2.1. Prueba de Hipótesis General

-Hipótesis general:

H_i . Existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H_0 . No existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 24 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "Tau b" de 0.414 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel moderado de correlación.

-Decisión estadística: Así también la significancia de $p = 0.003$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

Tabla 13

Prueba Tau b de Kendall entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno

Correlaciones		Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC	Satisfacción del cliente interno
Tau b de Kendall	Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,414**
		N	53
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,414**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	53

5.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

-Hipótesis específica 1:

H_1 . Existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H_0 . No existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 25 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "Tau b" de 0.154 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación prácticamente nula.

-Decisión estadística: Así también la significancia de $p = 0.258$ muestra que p es mayor a 0.05, lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

En consecuencia, se interpreta que: No existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

Tabla 14

Prueba Tau b de Kendall entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno

Correlaciones		Liderazgo	Satisfacción del cliente interno
Tau b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,154**
	Liderazgo		,258
	Sig. (bilateral)		,258
	N	53	53
Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,154**	1,000
	Sig. (bilateral)	,258	.
	N	53	53

-Hipótesis específica 2:

H₂. Existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 26 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "Tau b" de 0.272 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja.

-Decisión estadística: Así también la significancia de $p = 0.041$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020

Tabla 15

Prueba Tau b de Kendall entre la planificación y la satisfacción del cliente interno

Correlaciones		Planificación	Satisfacción del cliente interno
Tau b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,272**
	Planificación		,041
	Sig. (bilateral)		,041
	N	53	53
Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,272**	1,000
	Planificación		,041
	Sig. (bilateral)		,041
	N	53	53

-Hipótesis específica 3:

H₃. Existe relación positiva y significativa entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $\rho \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 27 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "Tau b" de 0.272 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja.

-Decisión estadística: Así también la significancia de $p = 0.041$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

Tabla 16

Prueba Tau b de Kendall entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno

Correlaciones		Apoyo	Satisfacción del cliente interno
Tau b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,272**
	Apoyo		,041
	Sig. (bilateral)		,041
	N	53	53
Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,272**	1,000
	Sig. (bilateral)	,041	.
	N	53	53

-Hipótesis específica 4:

H₄. Existe relación positiva y significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI,2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 28 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "Tau b" de 0.012 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación prácticamente nula.

-Decisión estadística: Así también la significancia de $p = 0.929$ muestra que p es mayor a 0.05, lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: No existe relación positiva y significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

Tabla 17

Prueba Tau b de Kendall entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno

Correlaciones		Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente interno
Tau b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,012**
	Evaluación del desempeño		,929
	Sig. (bilateral)		
	N	53	53
Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,012**	1,000
	Evaluación del desempeño		,929
	Sig. (bilateral)		.
	N	53	53

-Hipótesis específica 5:

H₅. Existe relación positiva y significativa entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI,2020.

H₀. No existe relación positiva y significativa entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $p \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 29 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "Tau b" de 0.360 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja.

-Decisión estadística: Así también la significancia de $p = 0.008$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

Tabla 18

Prueba Tau b de Kendall entre mejora y la satisfacción del cliente interno.

Correlaciones		Mejora	Satisfacción del cliente interno
Tau b de Kendall	Mejora	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,360**
		N	53
Satisfacción del cliente interno	Mejora	Coefficiente de correlación	,360**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	53

5.3. Análisis cualitativo

5.3.1. Teorización

De acuerdo de lo extraído de las entrevistas (Ver Anexo 11) aplicadas a la muestra en cadena o por redes del presente estudio, se puede establecer lo siguiente:

-El operador logístico cuenta con la certificación BASC pero sin embargo, existen oportunidades de mejora que pueden tomarse en cuenta con el fin de establecer los mecanismos más idóneos, basados en el principio de la mejora continua para poder realizar cambios que garanticen la seguridad de las operaciones tanto en los servicios de aduanas y transportes.

-Si bien es cierto, existe un manual con respecto a la implementación SGCS BASC en la empresa, dicho documento resulta ser un poco tedioso para la comprensión adecuada, lo que en las charlas y/o capacitaciones que se dan por lo general no son temas que se suelen priorizar en beneficio de que los clientes internos (colaboradores) de la empresa puedan capitalizar capacidades que sean importantes para ayudar con la gestión de riesgos.

-Los procedimientos los cuales se encuentran vinculados a la norma internacional BASC ha determinado que la empresa cuenta con diversos procedimientos los cuales muchas veces no son seguidos al pie de la letra, lo que representa una situación donde se puede evidenciar falta de cultura de cumplimiento.

-Los procesos que se han establecido por lo general en materia de gestión de riesgos no cambian, considerando que uno de las principales actividades es la

mejora continua, se podría establecer que deben ponerse mayor énfasis en dichas situaciones.

-Entre algunas de las problemáticas directas con respecto con las actividades que realiza TLI Transportes SAC, tiene que ver con que las unidades de transporte no son completamente monitoreadas, ya que usan rutas alternas dando excusas fin fundamento real, lo que debilita un eslabón dentro de la secuencia de actividades, lo cual representa una situación negativa que pueda ser vulnerada por actos delictivos.

-Otro de los aspectos a resaltar tiene que ver con la falta de capacitación sustancial que deben recibir todos los colaboradores, que sumado a la falta de inversión en recursos tecnológicos crean brechas que pueden ser aprovechados por bandas criminales disminuyendo el renombre del operador logístico en aras de poder garantizar operaciones seguras por los servicios que oferta. En ese sentido, dicho aspecto corresponde a un tema muy vital para poder lograr que el sistema implementado sea eficaz, ya que depende de un criterio sensible y estipulado en la normativa internacional BASC.

-Se pudo evidenciar además que existe un personal no idóneo en las diversas áreas, cuya capacidad técnica no es suficiente ni para realizar las actividades normales propios del "core business" de la empresa y las que se relacionan con el proceso de gestión de riesgos, lo que determina que no se esté cumpliendo con adecuada selección del personal en correspondencia con la norma internacional BASC.

-No existe una adecuada comunicación entre todos los niveles de la empresa para efectos de poder aplicar actividades coherentes y concordantes con una

adecuada gestión de riesgos, lo que establece una falta de atención ante uno de los principios fundamentales para lograr que el SGCS BASC sea eficaz.

-Por último, otros de los aspectos importantes tiene que ver con la falta de motivación que los colaboradores manifiestan, debido a que pudieron dar a conocer de que la empresa no invierte en recursos ni tiempo en la mejora del ambiente laboral, lo cual determina una pérdida de interés por los objetivos en base a los ejes de rentabilidad y productividad empresarial, así como los que se desligan de la implementación de la gestión de riesgos como efecto de la aplicación del SGCS BASC en el operador logístico.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron aceptar la hipótesis general establecida por lo que existen suficientes evidencias para afirmar que existe una relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.

Con el presente estudio se buscó determinar la relación probable causal entre las variables sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico en mención, desde la perspectiva de colaboradores quienes representan a los clientes internos que laboran dentro de los negocios de TLI que cuentan con la certificación BASC (TLI Aduana SAC y TLI

Transportes SAC), lo cual se realizó a través de una metodología cuantitativa caracterizado por un análisis hipotético deductivo.

Respecto a la validez interna, se puede establecer que la metodología empleada es coherente con el objetivo de la investigación, ya que a partir de la revisión bibliográfica se establecieron argumentos para poder plantear las hipótesis correspondientes, los cuales fueron verificadas a través de la cuantificación numérica obtenidos de la observación de una variable de asociación y otra de supervisión que caracteriza a la línea de investigación, cuyo objetivo estadístico conlleva a establecer posibles aspectos que se deben considerar como parte de la gestión interna de la empresa en aras de garantizar la prevención de riesgos del SGCS BASC dentro del contexto empresarial señalado.

Con respecto a los instrumentos de medición utilizados, se cumplieron con los procedimientos tanto metodológicos y estadísticos de tal manera que se pudo obtener una confiabilidad satisfactoria, lo cual determina que los resultados vertidos en el presente informe de tesis son válidos y se puede confiar en ellos. Así también, el método estadístico, considerando la prueba estadística de Tau b de Kendall se corresponde con el nivel, diseño, tipo de variable y objetivo estadístico, lo que permitió obtener valores tales como el p-valor y coeficiente de correlación necesarios para poder validar las hipótesis planteadas, generando de esta manera una teoría respecto a las variables que se observan a través de la interpretación correspondiente.

Por otra parte, sobre las entrevistas aplicadas, con el fin preciso de profundizar en el análisis estadístico, se pudo obtener aspectos relevantes que sirven de base para formular nuevos estudios o establecer recomendaciones coherentes para mejorar la capacidad de gestión en torno al SGCS BASC y la capacidad de los clientes internos que forman parte de la empresa en los negocios previamente señalados, generando también nuevas ideas que se corresponden con una realidad que basado en la normativa que fomenta la aplicación de un sistema de gestión de riesgos en la empresa se encuentra inmersa en un proceso de mejora continua.

Con respecto a la validez externa, es lógico establecer que los resultados no pueden ser aplicados a otros contextos, puesto que el estudio se establece tomando en cuenta unidades de análisis quienes representan a los colaboradores que laboran dentro de los negocios que la empresa ha certificado con BASC, por lo tanto, los resultados son aplicables para el entorno donde los clientes internos que fueron encuestados y entrevistados realizan labores dentro de las áreas que se encuentran vinculados con los servicios que presta TLI Aduanas SAC y TLI Transportes SAC.

Si bien es cierto, al comparar con contextos similares o empresas los cuales se encuentren dentro de la cadena de suministro, muchas problemáticas pueden ser comunes dentro del SGCS BASC, lo que corresponde a que se puedan comparar hallazgos que se encuentren relacionados con las variables que fueron observadas en el presente trabajo de investigación, aportando con generar nuevas discusiones que conlleven a establecer teorías en razón del desarrollo del SGCS BASC dentro de

las empresas y las características de las labores de los clientes internos o colaboradores respecto a los objetivos que la gestión de riesgos persigue.

Respecto al trabajo de Baca y Torres (2019) existen coherencias metodológicas ya que realizó un estudio de nivel relacional similar al presente trabajo de investigación, sobre la cual pudo señalar la existencia de una relación positiva entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos, hallazgos de similar orientación a lo que se pudo evidenciar con la relación del sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el Operador logístico TLI. Dichos resultados conllevan a establecer que podrían existir factores que desde la gestión empresarial en empresas vinculadas con el entorno logístico podrían influenciar en las expectativas de los colaboradores o clientes internos.

En razón a lo señalado por Guzman (2019) donde sostuvo que el proceso logístico se relaciona con la satisfacción del cliente interno donde obtuvo un coeficiente de correlación de 0.602 y un p-valor de 0.000 lo cual representan a valores cercanos a los hallados en el presente estudio (coeficiente de correlación = 0.414; p-valor = 0.003). Considerando los contextos organizacionales, es válido señalar que dichas variables podrían estar relacionadas muy independiente de la empresa en donde se puedan observar, considerando que el autor realizó el estudio con el personal administrativo de una Universidad y que el presente estudio toma en cuenta colaboradores de un Operador logístico.

Con respecto al estudio realizado por Zumaeta (2017) existe coherencias metodológicas respecto al nivel investigativo y el enfoque de investigación, donde se demostró que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente interno son variable que se relacionan de manera directa y positiva. En ese sentido, tomando en cuenta los resultados del presente análisis se presentan situaciones similares, ya que se podría afirmar que un SGCS BASC de calidad implementado dentro de un operador logístico podría representar un nivel de satisfacción por parte del cliente interno quien realiza labores para poder aportar la una adecuada gestión de riesgos, lo que a su vez conlleva a un mayor empoderamiento del recurso humano. En ese sentido, es pertinente señalar que buscar condiciones internas de los colaboradores de una empresa respecto a la satisfacción de necesidades propias, se puede fortalecer un eslabón importante con miras la gestión de riesgos y actividades ilícitas.

Respecto a lo establecido por Carranza (2016) en un estudio donde pudo establecer deficiencias respecto a la gestión logística propia, donde la comunicación representa ser uno de los aspectos a tomar en cuenta, lo que se corresponde con los hallazgos del presente estudio, donde a través de la información proveniente de la entrevistas se pudo establecer una necesidad por mejorar lazos comunicativos entre los colaboradores que laboran dentro de los negocios de TLI, de tal manera de que se puedan considerar como uno de los aspectos claves en la búsqueda por mejorar el sistema de gestión, de tal manera que se puedan lograr la eficacia en virtud de los objetivos que se persigue.

Sobre el estudio realizado por Vásquez (2017) se avala que dentro de la cadena logística la certificación BASC brinda un prestigio y confianza por parte de las autoridades competentes al igual que por los clientes, lo que, sin embargo, tomando en cuenta los resultados del presente estudio conlleva a que no se pueda establecer una mirada rezagada con el fin de que una empresa por tener SGCS BASC automáticamente se considere como segura, ya que existen muchos factores internos los cuales son auditables y observables sobre las cuales se debería poner mayor atención en aras de que el sistema sea muy beneficioso para las empresas vinculadas a la cadena de suministro en el tiempo.

Con respecto a lo establecido por Arellano y Chuqui (2016), quien desarrolló un trabajo de investigación de nivel exploratorio, bajo una metodología diferente al estudio realizado se reafirma la idea de que para poder implementar un adecuado SGCS BASC dentro de una empresa no solo basta con los procedimientos, sino también asegurar de que cuenta con el recurso humano adecuado para poder cumplir con cada tarea que una gestión de riesgos demanda, lo que representa al principal potencial dentro de una organización que busca prevenir actividades delictivas y se encuentre ceñida a la cadena de suministro. En ese sentido, el cliente interno responde a ser un elemento que debe poseer todas las competencias necesarias, lo cual las empresas certificadas deben siempre cerciorarse, ya que determinará que la eficacia del sistema se desarrolle en condiciones apropiadas.

Con respecto al estudio realizado por Jordan (2013) no existen concordancias metodológicas ya que realizó un estudio bajo una perspectiva cualitativa, dentro de

una empresa que cuenta con la certificación BASC en donde pudo evidenciar que no se contaba con un adecuado proceso de selección del personal, situación que podría corresponderse con los hallazgos producto de las entrevistas aplicadas a las unidades de información del presente estudio, lo que determina que existen factores que son válidos de analizarse en conformidad con lo que establece la norma internacional BASC. Con base a lo señalado, se otorgan áreas de atención considerando la relevancia que tiene el recurso humano para lograr que el sistema de gestión de riesgos sea eficaz.

Por último, con respecto al estudio realizado por Ruidiaz y Pombo (2017) se reafirma que el manual elaborado para una empresa y la implementación de la certificación BASC depende de manera exclusiva de cada empresa, además de contar con un recurso económico y humano adecuado. Dicha postura resulta relevante para el estudio que se realizó en el operador logística TLI, ya que representan ejes fundamentales para encausar mejoras que podrían aplicarse bajo aquellas deficiencias que podrían presentarse en virtud de poder garantizar la eficacia del sistema. En ese sentido, la empresa debe poseer una filosofía de búsqueda constante de expertos quienes establezcan los lineamientos a partir de estudios específicos dentro de la empresa.

6.2. Conclusiones

Primera: Existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020; a una significatividad estadística de 0.003 y un coeficiente de correlación “Tau b” de 0.414, el cual representa un nivel moderado de correlación.

Segunda: No existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020; a una significatividad estadística de 0.258.

Tercera: Existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020; a una significatividad estadística de 0.041 y un coeficiente de correlación “Tau b” de 0.272, el cual representa un nivel de correlación baja.

Cuarta: Existe relación positiva y significativa entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020; a una significatividad estadística de 0.041 y un coeficiente de correlación “Tau b” de 0.272, el cual representa un nivel de correlación baja.

Quinta: No existe relación positiva y significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico

TLI, 2020; a una significatividad estadística de 0.929 y un coeficiente de correlación “Tau b” de 0.012.

Sexta: Existe relación positiva y significativa entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI,2020; a una significatividad estadística de 0.008 y un coeficiente de correlación “Tau b” de 0.360, el cual representa un nivel de correlación baja.

6.3. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al operador logístico TLI a formular estudios considerando a expertos en el SGCS BASC para poder ubicar criterios relevantes que puedan ayudar a satisfacer necesidades y generar expectativas positivas en los clientes internos quienes laboran dentro de la empresa, de tal manera de reforzar un eslabón considerado como vital para cumplir con objetivos propios de los servicios que se ofertan y en relación con una adecuada gestión de riesgos determinados por la implementación del SGCS BASC.

Segunda: Realizar estudios sobre la aplicación de los estilos de liderazgo que se aplica dentro del operador logístico, considerando todos los aspectos que establece la normativa internacional BASC y que se relacionen con potenciar el entorno de trabajo de los clientes internos de la empresa, de tal manera de que se pueda tener evidencia de que aspectos podrían contribuir con un mejor desempeño en los clientes internos.

Tercera: Mejorar las actividades que se formulan en la gestión de riesgos, tomando en consideración cada una de las tareas que los clientes internos realizan dentro de la empresa, lo que con base a los resultados establecidos podrían generar cambios positivos en el cliente interno quienes laboran dentro de los negocios que tiene

certificación BASC dentro del operador logístico TLI, otorgándoles a dichos colaboradores orientaciones cada vez eficaces en tareas tales como la identificación de un riesgo, el tratamiento y la capacidad de respuesta.

Cuarta: Invertir en capacitaciones al personal sobre el SGCS BASC implementado en la empresa de tal manera de que el recurso humano posea las competencias necesarias para poder realizar actividades que ayuden a los objetivos del sistema, además de mejorar la información documentada sobre los procedimientos que deben llegar a todos los niveles de la empresa.

Quinta: Realizar estudios específicos para poder propiciar mejores metodologías respecto al seguimiento, medición, análisis y evaluación para poder evaluar el desempeño del SGCS BASC dentro del operador logístico, lo cual podría conllevar a que se desarrollen lineamientos con mayor efectividad en virtud del objetivo que persigue dichas actividades en relación con el sistema.

Sexta: Poner mayor énfasis en las oportunidades de mejora que pueden evidenciarse como parte de las evaluaciones del SGCS BASC y los hallazgos producto de las entrevistas aplicadas a la muestra en cadena del presente estudio, considerando que sean cada vez más preventivas que correctivas, garantizando que los clientes internos

realizan tareas cada vez más inclusivas en aras de hacerlos sentir que la labor que realizan son necesarias para garantizar la eficacia del sistema en relación con la prevención de riesgos y la satisfacción del cliente externo bajo los servicios ofertados.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Arellano, J., & Chuqui, A. (2016). *“Diseño de manual normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce) aplicadas a la empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016”* [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Baca, R., & Torres, D. (2019). *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, Perú.
- Carranza, J. (2016). *Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015* [Tesis de magister]. Universidad Privada del Norte, Perú.
- Guzmán, W. (2019). *El proceso logístico y su relación en la satisfacción laboral del cliente interno de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada Telesup, Perú.
- Jordán, D. (2013). *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* [Tesis de Magister]. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno*. Ediciones de la U LTDA.
- Ruidiaz, W. & Pombo, I. (2007). *“Diseño del sistema de gestión en control y seguridad BASC para la empresa operación logística LTDA”* [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias D.T
- TLI. (2019). *Manual de gestión en control y seguridad BASC*. TLI.

TLI. (2020). *Gestión de riesgos*. TLI.

Vásquez, T. (2017). *Análisis de normas Business Alliance for Secure Commerce Basc empleadas por los operadores de comercio exterior de Guayaquil, y su incidencia en la cadena logística de comercio internacional* [Tesis de Pregrado]. Universidad de Guayaquil, Perú.

Zumaeta, P. (2017). *Diagnóstico de la satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad de servicio* [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Referencias electrónicas

- AEC. (2020). *Liderazgo*. AEC. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/liderazgo>
- Amozorrutia, J. (2018). *Cultura centrada en satisfacer al cliente interno*. Forbes. <https://www.forbes.com.mx/cultura-centrada-en-satisfacer-al-cliente-interno/>
- Asprilla, M. (2018). *Actitud de servicio*. Ventas y mercadeo. <https://ventasymercadeo.co/actitud-de-servicio/>
- BASC Antioquia. (2017). *Sistema de gestión y seguridad SFGCS BASC*. <https://www.bascantioquia.org/sgsc/>
- BASC Perú. (2020). *Empresas certificadas BASC Perú al 31 de agosto del 2020*. BASC Perú. <https://www.bascperu.org/basc5.php>
- Better. (2020). *Requisitos en los sistemas de gestión*. Better. <https://better.cl/requisitos-legales-en-sistemas-de-gestion/>
- Blázquez, J. (2018). *Pautas para la implementación de un SGCS*. Doc Player. <https://docplayer.es/74522162-Pautas-para-la-implementacion-de-un-sgcs.html>
- Campos, J. (2020). *La importancia de la comunicación en la empresa*. Femxa. <https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>
- Carrasco, L. (2019). *¿qué son las competencias técnicas o hard skills?*. Infoempleo. <https://blog.infoempleo.com/a/competencias-tecnicas-hard-skills/>
- Castillo, D. (2019). *Modelo BASC para la gestión del riesgo*. BASC-Pichincha. <https://basc-pichincha.org.ec/media/attachments/2019/04/15/administracin-y-manejo-del-riesgo.pdf>

- Cifuentes, D. (2019). *Análisis del proceso de transición del SGCS BASC Versión 4:2012 a el SGCS BASC versión 5:2017 en una empresa de logística*. Universidad Libre Sede Bosque, Colombia.
- Da Silva, D. (2020). *¿Qué es un cliente interno y cómo mejorar su satisfacción?* Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/cliente-interno-que-es/>
- De Guevara, L. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación* [Tesis de Maestría]. Universidad Veracruzana, México.
- Definición.de. (2020). *Definición de política*. Definición.de. <https://definicion.de/politica/>
- Ecce, K. (2014). *Diseño e implementación del sistema de gestión en el control y seguridad BASC en una empresa de seguridad privada*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Piura, Perú.
- Economía virtual. (2020). *Actitud de servicio: Definición, como se desarrolla, como se expresa y más*. Economía virtual. <https://economyvirtual.net/mexico/actitud-de-servicio/>
- Edén. (2020). *Comunicación en la empresa: un factor fundamental para aumentar su productividad*. Edén. <https://www.aguaeden.es/blog/comunicacion-en-la-empresa-un-factor-fundamental-para-aumentar-su-productividad>
- Educaguía. (s.f.). *Gestión de calidad*. Educaguía. <https://www.educaguia.com/>
- Ekon. (2020). *Cómo gestionar la comunicación interna en una empresa*. Ekon. <https://www.ekon.es/comunicacion-interna-empresa-tecnicas/>
- Escuela Europea de Excelencia. (2020). *¿Qué es el liderazgo?* Escuela Europea de Excelencia. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>

- García, A. (2020). *Gestión por competencias técnicas*. Educativa. <https://www.educativa.com/blog-articulos/gestion-por-compentencias-tecnicas/>
- Gomez, N. (2020). *Cómo medir el tiempo de respuesta de mis vendedores*. Sirena. <https://blog.sirena.app/c%C3%B3mo-medir-el-tiempo-de-respuesta-de-mis-consultores-2021->
- Hernández, H. (2011). *Responsabilidades de personal BASC*. Scribd. <https://www.scribd.com/doc/72722660/Responsabilidades-de-Personal-Basc>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.
- Instituto de Auditores Internos del Perú. (2020). *¿Qué es una auditoría interna?*. Instituto de Auditores Internos del Perú. <https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/ique-es-auditoria-interna/>
- Iso Tools. (2020). *Mejora continua*. Iso Tools. <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/>
- Mancuzo, G. (2020). *6 formas de reducir el tiempo de respuesta al cliente*. ComparaSoftware. <https://blog.comparasoftware.com/tiempo-de-respuesta-al-cliente/>
- Manene, L. (2013). *La comunicación y su importancia en la empresa*. Actualidad Empresa. <https://actualidadempresa.com/la-comunicacion-y-su-importancia-en-la-empresa/>
- Méndez, D. (2020). *Servicios*. Numdea. <https://numdea.com/servicios.html>

- Nueva ISO (2020). *Cómo planificar la implementación de un sistema de gestión*. Iso Tools. <https://www.isotools.org/2021/04/08/como-planificar-la-implementacion-de-un-sistema-de-gestion/>
- Nueva ISO. (2015). *La evaluación del desempeño según la nueva ISO 9001 2015*. Nueva ISO. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/11/la-evaluacion-del-desempeno-segun-la-nueva-iso-9001-2015/>
- Nueva ISO. (2017). *Información documentada: ¿Qué cambió en terminología?* Nueva ISO. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/informacion-documentada-cambio-terminologia/>
- Openmet Group. (2020). *La satisfacción del cliente interno, un recurso para la optimización de procesos y el valor de una empresa*. Openmet Group. <https://www.openmet.com/la-satisfaccion-del-cliente-interno-un-recurso-para-la-optimizacion-de-procesos-y-el-valor-de-una-empresa.htm/>
- Pozo,M. (2020). *Tiempo clave de respuesta al cliente: La clave para mejorar el servicio*. El viaje del cliente. <https://elviajedelcliente.com/tiempo-de-respuesta-en-atencion-al-cliente/>
- Promperú. (2019). *Exportando con Exporberto*. Promperú. http://200.62.231.13/bitstream/handle/123456789/4148/2.Tema_SCL_Subt3_texto.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20certificaci%C3%B3n%20BASC%20se%20basa,riesgos%20y%20la%20mejora%20continua.
- QuestionPro. (2020). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*. Questionpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/>
- Salazar, L. (s.f.). *Actitud de calidad en el servicio*. Universidad La Salle Morelia. <https://www.lasallemorelia.edu.mx/>

- Sánchez, J. (2016). *Servicio*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Siacomex. (2020). *Norma internacional BA SC V5*. SIACOMEX.
<https://www.siacomex.com/archivos-pdf/1.12.-Norma-BASC-Version-5-de-2017.pdf>
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica* (3era ed.). Sincie
- TLI. (2020). *Conozca nuestra empresa*. TLI. <https://www.tli.com.pe/>
- TuDashboard. (2019). *Aprende a medir el tiempo de respuesta en el servicio al cliente*. TuDashboard. <https://tudashboard.com/como-medir-el-tiempo-de-respuesta/>
- Unir. (2020). *Comunicación interna: ¿En qué consiste y cuál es su importancia en la gestión de una empresa?*. Unir.
<https://www.unir.net/empresa/revista/comunicacion-interna/>
- Van, H. (2020). *Competencias técnicas*. Pedagogía docente.
<https://pedagogiadocente.wordpress.com/competencias/competencias-tecnicas/>
- WBO. (2020). *Listado de empresas certificadas BASC*. BASC.
https://sibasc.wbasco.org/mod_consulta_pag_wbo/consulta_empresas_certificadas.php

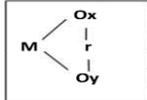
ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASC Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL OPERADOR LOGÍSTICO TLI, 2020.

AUTORES: Bachiller en Ciencias Marítimas SANTIVÁÑEZ Martínez, Stefhany – Bachiller en Ciencias Marítimas ZEÑA Chapoñán, Luz Milagros

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI 2020.</p>	<p>V1: SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASC</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Planificación • Apoyo • Evaluación del desempeño • Mejora 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN Relacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental de corte transversal.</p> <p>El diagrama representado para los estudios relacionales es el siguiente:</p>  <p>MÉTODO: Hipotético-Deductivo</p> <p>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta Entrevista (8 unidades de información)</p>	<p>POBLACIÓN: La población está constituida por los clientes internos de los negocios que tiene certificación BASC (TLI Aduanas SAC y TLI Transportes SAC) del operador logístico quienes hacen un total de 63 unidades de estudio.</p> <p>MUESTRA: Muestreo no probabilístico por conveniencia. n = 53</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p> <p>2. Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p> <p>3. Determinar la relación entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p> <p>2. Existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p> <p>3. Existe relación positiva y significativa entre el apoyo y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p>	<p>V2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad técnica • Tiempo de respuesta • Actitud frente al servicio • Características del servicio • Comunicación 		

<p>4. ¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020?</p>	<p>4. Determinar la relación entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p> <p>5. Determinar la relación entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI, 2020.</p>	<p>4. Existe relación positiva y significativa entre la evaluación del desempeño y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI,2020.</p> <p>5. Existe relación positiva y significativa entre la mejora y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI,2020.</p>		<p>INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Escalas de medición para V₁ y V₂. – Investigadoras.</p> <p>HERRAMIENTA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS: Guía de entrevista</p>	
---	---	---	--	---	--

ANEXO 2

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- Agencia de aduana: Actúa como representante legal del importador y exportador ante las autoridades aduaneras en el comercio exterior.
- Eficacia: Utilizado para alcanzar los objetivos propuestas por la organización.
- Eficiencia: Dirigido a cumplir las metas haciendo usos de menos recursos.
- Norma ISO 9000: Conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad.
- Operador Logístico: Empresa encargada de llevar a cabo la cadena de suministro como son el aprovisionamiento, transporte, almacenaje y distribución.
- SERVQUAL: Escala para medir la calidad de servicio.
- SGCS: Sistema de Gestión en Control y Seguridad .
- BASC: Alianza para evitar el anti-contrabando llamado Business Alliance for Secure Commerce.
- TLI: Técnica Logística Integral.
- Criterios Metodológicos: Definición del cómo de cada proceso.
- Pertinente: El adecuado u oportuno en un momento o una ocasión determinada.
- Proceso Logístico: Son todas las actividades que aseguran la correcta coordinación del transporte y distribución de mercancías.
- Cualitativo: Método científico de observación para recopilar datos no numéricos.

-Fenomenológico: Estudio del mundo en tanto se manifiesta directamente en la conciencia.

-OMB: Organización mundial BASC.

-ISO 14001: Sistema de gestión medioambientales efectivo.

-OSHAS 1800: Norma Britanica para la gestión de la seguridad y salud ocupacional.

-PHVA: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

-CPI: Carrier Initiative Program.

-LBCIP: Land Border Carrier Initiative Program.

-WBO: World BASC Organization.

-OEA: Operador Económico Autorizado.

ANEXO 3

COMPONENTES DE HIPÓTESIS

HIPOTESIS	COMPONENTES METODOLOGICOS			COMPONENTES REFERENCIALES	
	Variables	Unidad de análisis	Conectores lógicos	El espacio	El tiempo
Existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno en el operador logístico TLI 2020.	<p>Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC</p> <p>Satisfacción del cliente interno</p>	<p>Cliente interno</p>	<p>Existe relación positiva y significativa</p>	<p>Operador logístico TLI</p>	<p>2020</p>

ANEXO 4

ESCALA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ESCALA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASC

Fecha:

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento de medición documentada pretende medir el nivel de eficacia del sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC, en base a sus declaraciones y/o percepciones.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que Ud. piensa y opine respecto a la empresa en cuanto al sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC implementado dentro del operador logístico TLI.

AUTORES: Bachiller en Ciencias Marítimas Santivañez Martínez, Esthefany Sulay
Bachiller en Ciencias Marítimas Zeña Acosta, Luz Milagros

INSTRUCCIONES

- Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- Desarrolle el instrumento con la sinceridad que a Ud. lo caracteriza.
- El desarrollo de este cuestionario tiene una duración máxima de 20 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Valoración				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EJECUCIÓN

INDICADORES	N.º	LIDERAZGO	RESPUESTA					
			1	2	3	4	5	
Liderazgo y compromiso	1	La alta dirección de la empresa demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGCS BASC						
Política de gestión en control y seguridad	2	La política de gestión en control y seguridad es comunicada a todos los niveles de la empresa						
Objetivo del SGCS BASC	3	Se establecen actividades y metas medibles en relación con el objetivo del SGCS BASC implementado en la empresa						
	4	Los objetivos del SGCS BASC se encuentran alineados con la política de gestión en control y seguridad						
Responsabilidad y autoridad en la empresa	5	Se detallan las responsabilidades y autoridad del personal de todos los niveles que forman parte de la empresa y se encuentran involucrados en los procesos de gestión de riesgos						

INDICADORES	N.º	PLANIFICACIÓN	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Gestión de riesgos	1	Contribuyo a identificar riesgos en el área donde me desempeño dentro de la empresa					
	2	Los riesgos son analizados dentro de la empresa tomando en cuenta la opinión de todo el personal involucrado dentro del proceso donde se observa el riesgo					
	3	La empresa comunica los riesgos identificados y las medidas tomadas en cuenta para prevenirlos o reducirlos					
Requisitos legales	4	La empresa cumple con todos los requisitos legales que establece el SGCS					
	5	Todo el personal muestra interés por conocer todos los requisitos legales a los cuales la empresa está sujeta					

INDICADORES	N.º	APOYO	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Recursos	1	El recurso humano que forma parte de la empresa es elegida bajo criterios rigurosos en virtud de garantizar la implementación del SGCS BASC					
	2	La empresa se preocupa por disponer de infraestructura operacional (elementos de seguridad física, eléctrica/electrónica, seguridad de la información, informáticos, etc.) adecuada					
Información documentada	3	La empresa cuenta con documentos claves útiles que describen el SGCS BASC					
	4	Los documentos del SGCS BASC de la empresa son adecuadamente controlados por el departamento de sistemas integrados de gestión mediante procedimientos específicos					
	5	Los registros que demuestran la conformidad del SGCS permanecen legibles, identificables, almacenados, protegidos y recuperables					

INDICADORES	N.º	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	1	La empresa realiza el seguimiento y medición de las características claves del proceso incluido en el comercio internacional que puedan tener impacto significativo en el SGCS BASC estableciendo metas e indicadores					
	2	Se analizan causas y se proponen acciones correspondientes cuando no se alcanzan resultados previstos					
Audiencia interna	3	La empresa cumple con el plan anual de					

		auditoría interna					
	4	El equipo de auditores de la empresa reúne las competencias suficientes para garantizar la continuidad del sistema y el seguimiento de los resultados obtenidos en los procesos de auditoría					
	5	Los resultados de la auditoría interna son comunicados a todos los niveles de la empresa, particularmente en donde se tiene mayor responsabilidad respecto a la gestión de riesgos					

INDICADORES	N.º	MEJORA	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Generalidades	1	La empresa revisa y mejora la eficacia del SGCS BASC mediante el cumplimiento de la Política integrada y los objetivos de control y seguridad					
Corrección	2	Se aplican correcciones inmediatas ante la evidencia de no conformidades					
Acción correctiva	3	Se registran las no conformidades para tomar acciones correctivas que puedan mejorar la eficacia del sistema					
Acciones de mejora	4	Se determinan, registran y se aplica seguimiento periódico a las oportunidades de mejora					
Revisión por la dirección	5	La alta dirección de la empresa revisa el SGCS BASC según intervalos planificados señalando conclusiones que ayuden a tomar decisiones para mejorar la eficacia del sistema					

ANEXO 5

5 VALIDACIONES A CRITERIO DE JUECES EXPERTOS DE LAS ESCALAS SOBRE SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASIC Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

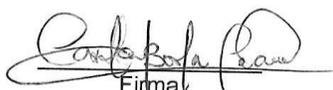
1)

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Carlos Borja García.
Profesión : Oficial de Marina Mercante
Grado académico : Doctor en Ciencias Marítimas

Características que lo determinan como experto:

- Oficial de Marina mercante con 32 años de experiencia en el rubro marítimo y portuario.
- Docente universitario con el grado de Magister y doctor en Ciencias Marítimas.
- Actualmente director Pregrado ENAM.


Firma
DNI 08538452

Fecha: 14-10-20

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Santivañez Martínez, Esthefany Sulay
Bachiller en Ciencias Marítimas Zeña Acosta, Luz Milagros

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Evaluador (a)
 Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL Y SEGURIDAD (BASC)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
1. Liderazgo		1.1. Liderazgo y compromiso	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Política de gestión en control y seguridad	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Objetivos del SGCS BASC	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Responsabilidad y autoridad en la empresa	✓	✓	✓	✓	✓	
2. Planificación		2.1. Gestión de riesgo	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Requisitos legales	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.1. Recursos	✓	✓	✓	✓	✓	
3. Apoyo		3.2. Información documentada	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	✓	✓	✓	✓	✓	
Sistema de gestión y								

control y seguridad (BASC)	5. Mejora	4.2. Auditoria interna	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.1. Generalidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.2. Corrección	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.3. Acción correctiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.4. Acciones de mejora	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.5. Revisión por la dirección	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ESCALA SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Satisfacción del cliente interno	1. Capacidad técnica	1.1. Conocimiento y habilidades técnicas	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Dominio en la realización de sus servicios	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Tiempo de respuesta	2.1. Rapidez y eficacia	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Cumplimiento de plazos	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Actitud frente al servicio	3.1. Amabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Comprensión de la importancia de los requerimientos que solicita el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Disposición hacia el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Preocupación e interés frente a los requerimientos del cliente	✓	✓	✓	✓	✓	

4. Características del servicio	4.1. Adecuación del servicio a los requerimientos del cliente	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.2. Excelencia del servicio entregado	✓	✓	✓	✓	✓		
5. Comunicación	5.1. Claridad de la información	✓	✓	✓	✓	✓		
	5.2. Establecimiento de una comunicación sin obstáculos	✓	✓	✓	✓	✓		
	5.3. Existencia de canales formales	✓	✓	✓	✓	✓		

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

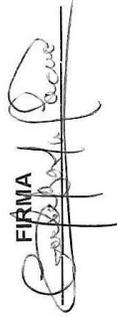
Estimado Evaluador (a)
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)
Carlos Borja E.

INSTITUCIONES DONDE LABORA
ENAM

FIRMA


DNI
08538452

control y seguridad (BASC)	4.2. Auditoria interna	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.1. Generalidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.2. Corrección	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.3. Acción correctiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.4. Acciones de mejora	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.5. Revisión por la dirección	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Mejora							

ESCALA SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Satisfacción del cliente interno	1. Capacidad técnica	1.1. Conocimiento y habilidades técnicas	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Dominio en la realización de sus servicios	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Tiempo de respuesta	2.1. Rapidez y eficacia	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Cumplimiento de plazos	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Actitud frente al servicio	3.1. Amabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Comprensión de la importancia de los requerimientos que solicita el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Disposición hacia el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Preocupación e interés frente a los requerimientos del cliente	✓	✓	✓	✓	✓	

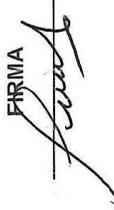
4. Características del servicio	4.1. Adecuación del servicio a los requerimientos del cliente	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.2. Excelencia del servicio entregado	✓	✓	✓	✓	✓		
5. Comunicación	5.1. Claridad de la información	✓	✓	✓	✓	✓		
	5.2. Establecimiento de una comunicación sin obstáculos	✓	✓	✓	✓	✓		
	5.3. Existencia de canales formales	✓	✓	✓	✓	✓		

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimado Evaluador (a)
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos.
Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	COMENTARIOS	
	SI	NO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓	
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓	
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓	
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓	
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓	
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓	
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓	
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓	
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓	
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓	

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A) Peter Carlos Vico FIRMA  DNI 10-10-20
 INSTITUCIONES DONDE LABORA MSC

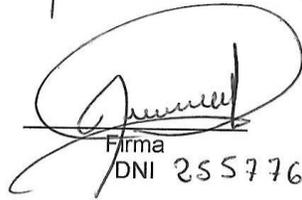
3)

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Antonio Flores Herrera
Profesión : Marino Mercante
Grado académico : Doctor en Ciencias Marítimas

Características que lo determinan como experto:

- 15 años de experiencia a bordo de un buque mercante.
- Experiencia en Marina y Asuntos de Protección Marítima y Portuaria.
- Mariner Supervisor de HUNT LNG OPERATING COMPANY.


Firma
DNI 25577614

Fecha: 10-10-20

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Santivañez Martínez, Esthefany Sulay
Bachiller en Ciencias Marítimas Zeña Acosta, Luz Milagros

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS

Estimado Evaluador (a)
Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL Y SEGURIDAD (BASC)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ÍTEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
1. Liderazgo		1.1. Liderazgo y compromiso	X	X	X	X	X	
		1.2. Política de gestión en control y seguridad	X	X	X	X	X	
		1.3. Objetivos del SGCS BASC	X	X	X	X	X	
		1.4. Responsabilidad y autoridad en la empresa	X	X	X	X	X	
2. Planificación		2.1. Gestión de riesgo	X	X	X	X	X	
		2.2. Requisitos legales	X	X	X	X	X	
3. Apoyo		3.1. Recursos	X	X	X	X	X	
		3.2. Información documentada	X	X	X	X	X	
Sistema de gestión y	4. Evaluación del desempeño	4.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X	X	X	X	X	

control y seguridad (BASC)	5. Mejora	4.2. Auditoria interna	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.1. Generalidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.2. Corrección	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.3. Acción correctiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.4. Acciones de mejora	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.5. Revisión por la dirección	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ESCALA SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Satisfacción del cliente interno	1. Capacidad técnica	1.1. Conocimiento y habilidades técnicas	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Dominio en la realización de sus servicios	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Tiempo de respuesta	2.1. Rapidez y eficacia	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Cumplimiento de plazos	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Actitud frente al servicio	3.1. Amabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Comprensión de la importancia de los requerimientos que solicita el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Disposición hacia el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Preocupación e interés frente a los requerimientos del cliente	✓	✓	✓	✓	✓	

4. Características del servicio	4.1. Adecuación del servicio a los requerimientos del cliente	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.2. Excelencia del servicio entregado	✓	✓	✓	✓	✓		
5. Comunicación	5.1. Claridad de la información	✓	✓	✓	✓	✓		
	5.2. Establecimiento de una comunicación sin obstáculos	✓	✓	✓	✓	✓		
	5.3. Existencia de canales formales	✓	✓	✓	✓	✓		

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

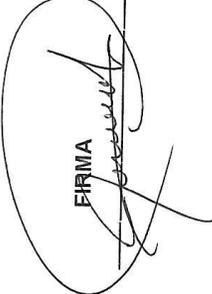
Estimado Evaluador (a)
 Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos.
 Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles.	X		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	X		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A) Antonio Flores A.

INSTITUCIONES DONDE LABORA HUNT LMG

FIRMA 

DNI 20 572614

4)

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Raul Alberto Mandaza Vigo
Profesión : Administrador Marítimo y Portuario
Grado académico : Licenciado

Características que lo determinan como experto:

- 06 años de experiencia en la compañía MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERÚ SAC, con el cargo de supervisor de logística, tengo la especialización en el rubro marítimo y portuario - naviero



Firma
DNI 1433 2130

Fecha: 10-10-20

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Santivañez Martínez, Esthefany Sulay
Bachiller en Ciencias Marítimas Zeña Acosta, Luz Milagros

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Evaluador (a)
Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL Y SEGURIDAD (BASC)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
1. Liderazgo		1.1. Liderazgo y compromiso	X	X	X	X	X	
		1.2. Política de gestión en control y seguridad	X	X	X	X	X	
		1.3. Objetivos del SGCS BASC	X	X	X	X	X	
		1.4. Responsabilidad y autoridad en la empresa	X	X	X	X	X	
2. Planificación		2.1. Gestión de riesgo	X	X	X	X	X	
		2.2. Requisitos legales	X	X	X	X	X	
3. Apoyo		3.1. Recursos	X	X	X	X	X	
		3.2. Información documentada	X	X	X	X	X	
Sistema de gestión y	4. Evaluación del desempeño	4.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X	X	X	X	X	

control y seguridad (BASC)	5. Mejora	4.2. Auditoria interna	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.1. Generalidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.2. Corrección	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.3. Acción correctiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.4. Acciones de mejora	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.5. Revisión por la dirección	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ESCALA SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Satisfacción del cliente interno	1. Capacidad técnica	1.1. Conocimiento y habilidades técnicas	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Dominio en la realización de sus servicios	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.1. Rapidez y eficacia	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Cumplimiento de plazos	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Actitud frente al servicio	3.1. Amabilidad		✓	✓	✓	✓	
		3.2. Comprensión de la importancia de los requerimientos que solicita el cliente		✓	✓	✓	✓	
		3.3. Disposición hacia el cliente		✓	✓	✓	✓	
		3.4. Preocupación e interés frente a los requerimientos del cliente		✓	✓	✓	✓	

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimado Evaluador (a)
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos.
Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A) Raúl Mendoto Vigo INSTITUCIONES DONDE LABORA MSC FIRMA  DNI 18342430

5)

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Luz Alejandra Matsuo Yovyo
Profesión : Administradora Marítima y Portuaria
Grado académico : Superior

Características que lo determinan como experto:

Ejecutivo Comercial en agencia de carga
internacional con experiencia en el área de
exportación brindando servicio logístico integral
a los clientes door to door para minonsta,
proyecto



Firma
DNI 75324632

Fecha: 18-10-2020

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Santivañez Martínez, Esthefany Sulay
Bachiller en Ciencias Marítimas Zeña Acosta, Luz Milagros

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS

Estimado Evaluador (a)
 Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL Y SEGURIDAD (BASC)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ÍTEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
1. Liderazgo		1.1. Liderazgo y compromiso	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Política de gestión en control y seguridad	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Objetivos del SGCS BASC	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Responsabilidad y autoridad en la empresa	✓	✓	✓	✓	✓	
2. Planificación		2.1. Gestión de riesgo	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Requisitos legales	✓	✓	✓	✓	✓	
3. Apoyo		3.1. Recursos	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Información documentada	✓	✓	✓	✓	✓	
Sistema de gestión y	4. Evaluación del desempeño	4.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	✓	✓	✓	✓	✓	

control y seguridad (BASC)	5. Mejora	4.2. Auditoria interna	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.1. Generalidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.2. Corrección	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.3. Acción correctiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.4. Acciones de mejora	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		5.5. Revisión por la dirección	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ESCALA SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Satisfacción del cliente interno	1. Capacidad técnica	1.1. Conocimiento y habilidades técnicas	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Dominio en la realización de sus servicios	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.1. Rapidez y eficacia	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Cumplimiento de plazos	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Tiempo de respuesta	3.1. Amabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Comprensión de la importancia de los requerimientos que solicita el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Actitud frente al servicio	3.3. Disposición hacia el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Preocupación e interés frente a los requerimientos del cliente	✓	✓	✓	✓	✓	

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimado Evaluador (a)
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos.
Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A) Luz HATSUO YOSUO INSTITUCIONES DONDE LABORA SAVATC FIRMA  DNI 75 324 632

ANEXO 6

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH DE ESCALAS DE MEDICIÓN DEL PRESENTE ESTUDIO

valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Recuperado de <https://www.xuletas.es/ficha/confiabilidad/>

Sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC																											
BASE DE DATOS																											
ESCALA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL	
1	0	3	4	0	2	0	0	4	0	0	1	1	1	2	2	0	2	1	0	1	1	2	3	0	2	32	
2	3	2	4	3	1	0	4	2	1	3	0	3	2	2	3	1	4	3	3	1	2	0	1	2	3	53	
3	2	1	0	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	3	0	1	3	3	1	0	3	42	
4	3	3	0	3	1	3	4	3	4	3	1	2	4	0	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	4	58	
5	0	1	3	2	3	3	2	2	0	0	2	0	1	1	2	0	0	2	1	1	0	1	3	1	4	35	
6	0	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	0	2	3	4	1	0	4	0	1	0	5	1	0	51	
VARIANZA	2.3	1.5	3.9	1.6	0.6	1.9	2.7	0.7	##	1.9	0.6	1.1	2.2	1.1	0.3	2.3	1.8	1.6	##	0.4	1.1	1.9	##	0.8	2.3		
											K	25		Sección 1	1.563												
											Sumatoria	42.1		Sección 2	0.615												
											Vt	109.367		Absoluto S2	0.615												
														α	0.961												

Satisfacción del cliente interno																						
BASE DE DATOS																						
ESCALA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	
1	4	2	3	1	1	3	4	4	4	0	1	2	2	4	3	0	4	1	2	4	49	
2	1	4	1	0	1	3	1	1	1	2	0	1	3	1	2	4	0	1	0	1	28	
3	4	1	0	2	0	3	2	0	1	0	1	0	4	2	1	1	1	0	1	0	24	
4	4	1	2	2	1	3	3	1	2	3	4	4	4	0	4	1	4	4	3	4	54	
5	0	1	0	0	4	4	1	0	2	0	1	0	1	4	2	3	0	2	2	1	28	
6	1	1	1	2	0	1	0	3	0	2	0	3	1	0	0	3	1	4	0	3	26	
7	0	3	0	2	2	0	4	0	1	3	0	0	3	1	4	1	0	0	1	0	25	
VARIANZA	3.7	1.5	1.3	0.9	1.9	2.0	2.5	2.6	1.6	2.0	2.0	2.6	1.6	2.9	2.2	2.1	3.3	2.9	1.2	3.1		
											K	20		Sección 1	1.250							
											Sumatoria	44.0		Sección 2	0.719							
											Vt	156.619		Absoluto S2	0.719							
														α	0.899							

ANEXO 7

ESCALA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

ESCALA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Fecha:

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento de medición documentada pretende medir el nivel de satisfacción del cliente interno, en base a sus declaraciones y/o percepciones.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que Ud. piensa y opine respecto a la empresa en cuanto a la satisfacción del cliente interno.

AUTORES: Bachiller en Ciencias Marítimas Santivañez Martínez, Esthefany Sulay
Bachiller en Ciencias Marítimas Zeña Acosta, Luz Milagros

INSTRUCCIONES

- Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- Desarrolle el instrumento con la sinceridad que a Ud. lo caracteriza.
- El desarrollo de este cuestionario tiene una duración máxima de 20 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Valoración				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

EJECUCIÓN

INDICADORES	N.º	CAPACIDAD TÉCNICA	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Conocimiento y habilidades técnicas	1	Considero que poseo el conocimiento y habilidades técnicas para ayudar en la gestión de riesgos del SGCS BASC implementado en la empresa					
	2	La empresa brinda capacitaciones constantes respecto a las labores que deben realizar todos los colaboradores según grado de influencia respecto al SGCS BASC					
Dominio en la realización de sus servicios	3	Poseo dominio claro en la realización de los servicios dentro de la empresa					
	4	Considera que las tareas que realizo propias del área donde laboro considera habilidades técnicas que contribuyen con garantizar una gestión de riesgos eficaz					

INDICADORES	N.º	TIEMPO DE RESPUESTA	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Rapidez y eficacia	1	Realizo mis actividades con rapidez dentro del área donde me desarrollo					
	2	Mis actividades que realizó dentro de la empresa suelen ser eficaces para ayudar con la gestión de riesgos					
Cumplimiento de plazos	3	Suelo realizar mis actividades cumpliendo con los plazos establecidos					
	4	La empresa considera que es importante cumplir con los plazos establecidos poniendo énfasis en que la gestión de riesgos sea adecuada					

INDICADORES	N.º	ACTITUD FRENTE AL SERVICIO	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Amabilidad	1	Realizo mis labores dentro de la empresa demostrando amabilidad con mi grupo de trabajo					
Comprensión de la importancia de los requerimientos que solicita el cliente	2	Considero que una adecuada gestión de riesgos llevada a cabo por los colaboradores de la empresa es importante para cumplir con los requerimientos de seguridad y protección de la carga que solicita el cliente					
Disposición hacia el cliente	3	Muestro disponibilidad por realizar tareas que ayuden a mejorar la gestión de riesgos dentro de la empresa y que pueda beneficiar al cliente final siempre que lo solicite					
Preocupación e interés frente a los requerimientos del cliente	4	Muestro preocupación frente a los requerimientos respecto a asuntos de seguridad y protección del servicio que el cliente requiere					

INDICADORES	N.º	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Adecuación del servicio a los requerimientos del cliente	1	La empresa adecua el servicio que presta estableciendo procedimientos relacionados con una correcta gestión de riesgos que beneficie al cliente final					
	2	La empresa establece lineamientos precisos para adecuar el servicio a los requerimientos del cliente enfatizando una gestión de riesgos adecuada					
Excelencia del servicio entregado	3	El servicio que presta la empresa es excelente y se cumplen con todos los lineamientos establecidos por el SGCS BASC					
	4	Los clientes se encuentran satisfechos por el servicio que presta la empresa priorizando la					

		seguridad y la protección del mismo a través de la implementación del SGCS BASC					
--	--	---	--	--	--	--	--

INDICADORES	N.º	COMUNICACION	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Claridad de la información	1	La información sobre el SGCS BASC dentro de la empresa suele ser clara para realizar mis labores en correspondencia con una adecuada gestión de riesgos					
Establecimiento de una comunicación sin obstáculos	2	La comunicación en relación con garantizar un servicio con la prevención de actos delictivos suele llegar a todos los niveles de la empresa sin obstáculos					
Existencia de canales formales	3	Se han establecido canales formales para determinar que existe una comunicación minimizando riesgos que puedan afectar al desarrollo seguro del servicio					
	4	Los elementos informáticos que la empresa posee son los adecuados para garantizar una comunicación asertiva en beneficio de la implementación de un SGCS BASC adecuado					

ANEXO 8

GUÍA DE ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: _____

Lugar: _____

Entrevistadores(as): _____

Entrevistado: _____

PREGUNTAS

SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASC
<p>Liderazgo</p> <p>1. Tomando en cuenta que el liderazgo es uno de los principales aspectos a tomar en cuenta para una correcta implementación del SGCS BASC dentro del operador logístico ¿Cómo se aplicó dicho criterio en relación con la gestión de riesgos dentro de la empresa?</p>
<p>Planificación</p> <p>2. ¿Cuál es su opinión sobre la metodología aplicada en la empresa para la gestión de riesgos?</p>
<p>Apoyo</p> <p>3. ¿Cómo es capacitado el personal de la empresa, principalmente quienes poseen mayor incidencia en las labores que se relacionan directamente con la gestión de riesgos y la implementación adecuada del SGCS BASC en la empresa?</p>
<p>Evaluación del desempeño</p> <p>4. ¿Qué acciones se toman en cuenta para evaluar el desempeño del SGCS BASC en el operador logístico?</p>
<p>Mejora</p> <p>5. Desde su punto de vista ¿Qué aspectos son susceptibles para poder mejorar el SGCS BASC dentro de la empresa?</p>
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO
<p>Capacidad técnica</p> <p>6. ¿Considera que el personal que labora dentro de la empresa posee la capacidad técnica adecuada para tomar acciones respecto a la prevención de delitos y actividades ilegales que puedan afectar el tránsito normal de las actividades?</p>
<p>Tiempo de respuesta</p> <p>7. ¿Considera en todas las áreas de la empresa, se realizan labores guardando los tiempos establecidos, priorizando las actividades que se relacionan con una adecuada gestión de riesgos?</p>
<p>Actitud frente al servicio</p> <p>8. ¿Cuál es su lectura con respecto a la actitud frente al servicio de cada uno de los colaboradores quienes realizan actividades dentro del operador logístico?</p>
<p>Características del servicio</p> <p>9. ¿Cuál es la fortaleza que caracteriza al servicio ofertado por el operador logístico, tomando en cuenta la gestión de riesgos que realiza por poseer la certificación BASC?</p>

Comunicación

10. ¿Considera que existe una adecuada comunicación tanto vertical como horizontal en todos los niveles de la empresa para garantizar la implementación de una gestión de riesgos adecuada en beneficio del operador logístico y el cliente final?

ANEXO 9

BASE DE DATOS ELABORADO A PARTIR DE LA APLICACIÓN DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN APLICADAS A LA MUESTRA POR CONVENIENCIA DEL PRESENTE ESTUDIO

SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASC																										
1	SUJETO	LIDERAZGO					PLANIFICACIÓN					APOYO					EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					MEJORA				
2		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
3	1	2	3	3	2	4	3	2	5	3	3	2	5	5	5	4	4	4	1	1	4	2	5	4	4	1
4	2	1	1	4	5	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	1	5	5	4	2	
5	3	3	2	2	5	2	3	3	4	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	
6	4	3	1	1	2	3	4	3	4	2	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	
7	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	3	2	4	5	5	4	5	2	1	4	2	5	5	4	2	
8	6	2	2	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	
9	7	3	1	2	5	3	4	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5	2	4	3	2	5	3	2	
10	8	3	1	1	2	2	1	3	4	1	3	1	5	5	5	4	3	5	1	3	5	2	5	4	3	1
11	9	4	3	2	3	4	2	3	5	3	2	2	5	4	5	4	4	5	2	2	4	2	5	4	4	2
12	10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	2	1	4	2	5	3	3	2
13	11	5	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	1
14	12	2	2	3	1	4	2	1	4	3	2	2	3	4	5	3	1	5	5	2	3	2	5	3	1	5
15	13	4	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	3	4	2	5	4	4	2
16	14	2	1	1	3	3	4	5	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	2	3	1	3	4	2	2
17	15	2	2	2	3	3	3	2	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	1	5	4	1	4	5	4	1
18	16	3	2	2	1	2	3	2	5	3	4	2	5	5	5	3	4	4	5	2	5	3	5	3	4	5
19	17	4	1	2	1	3	5	1	5	2	3	1	4	5	5	3	4	5	2	3	5	1	5	3	4	2
20	18	5	2	1	3	3	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	5	3	2	4	1	5	5	5	5	3
21	19	4	1	1	2	4	2	3	4	2	3	3	4	5	5	4	4	2	5	2	4	1	5	4	4	2
22	20	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3
23	21	5	1	1	1	4	3	1	3	2	2	2	3	4	3	2	2	5	1	1	2	4	3	2	5	
24	22	3	3	3	1	3	5	3	5	1	3	4	3	5	3	3	1	4	2	3	4	1	5	3	3	2
25	23	5	1	4	4	5	5	1	5	5	1	1	4	5	4	3	3	5	3	1	4	2	4	3	3	3
26	24	3	1	1	2	3	5	2	2	4	3	3	5	5	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3
27	25	5	2	2	2	2	1	1	3	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	4	5
28	26	5	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	4	4	4	5
29	27	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
30	28	3	2	3	2	1	1	3	5	2	5	3	4	5	5	4	4	5	2	4	5	2	5	4	4	2
31	29	2	4	3	2	3	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	1	1	4	2	5	3	4	1
32	30	4	4	3	1	3	3	2	4	4	2	2	5	5	5	3	2	5	2	5	5	2	5	3	2	2
33	31	3	3	3	4	2	2	3	5	2	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	5	2	5	5	3	3
34	32	4	3	2	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	5	2	2	5	2	5	5	4	2
35	33	5	2	3	2	1	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	1	4	3	5	4	2	3	3	1	5
36	34	2	4	5	4	2	2	4	1	3	3	4	3	3	5	3	5	5	2	5	1	3	5	3	5	2
37	35	4	2	5	4	2	3	3	5	2	2	5	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
38	36	4	2	3	3	4	2	1	3	5	2	3	4	1	1	4	2	5	1	4	2	1	1	4	5	5
39	37	2	5	4	4	2	5	2	5	2	1	3	3	5	3	2	1	3	1	4	5	4	3	2	1	1
40	38	1	4	4	2	2	3	2	4	4	5	4	4	1	4	1	3	3	2	4	2	5	4	1	3	2
41	39	4	3	4	2	3	4	5	4	2	5	2	5	2	5	3	5	5	2	5	2	1	5	3	5	2
42	40	2	4	1	2	5	4	2	3	2	3	1	2	3	2	5	2	2	5	3	4	2	2	5	2	5
43	41	3	5	3	5	3	1	3	4	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3
44	42	3	5	1	4	4	3	4	5	1	4	1	3	2	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2	4
45	43	4	2	5	3	2	2	5	5	3	1	3	5	3	2	1	3	4	5	1	2	2	2	1	3	5
46	44	5	3	3	4	3	1	2	4	5	2	5	2	4	3	2	5	3	5	2	1	4	3	2	5	5
47	45	4	3	3	2	2	4	3	1	2	3	2	1	2	5	3	2	2	3	4	2	2	5	3	2	3
48	46	3	5	4	3	4	5	4	2	3	1	4	2	2	3	4	4	3	2	1	2	3	3	4	4	2
49	47	5	5	5	1	1	5	3	5	4	4	4	1	4	4	5	1	4	5	2	5	4	4	5	1	5
50	48	4	2	4	2	3	1	2	3	5	3	3	2	3	2	5	3	5	3	5	4	4	2	5	3	3
51	49	2	2	1	3	4	2	4	5	1	5	1	5	3	2	3	1	3	5	2	3	1	2	3	1	5
52	50	5	5	4	5	2	3	1	5	5	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4
53	51	2	4	5	4	5	1	2	4	3	1	2	2	2	3	1	3	1	5	4	3	3	3	1	3	5
54	52	5	1	3	5	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	2	5	5	4	2	3	1	2
55	53	1	5	3	1	2	3	5	1	4	3	1	4	3	1	5	2	3	3	2	1	5	1	5	2	3

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

CAPACIDAD TÉCNICA				TIEMPO DE RESPUESTA				ACTITUD FRENTE AL SERVIDOR				CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR				COMUNICACIÓN			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	4	4	2	2	2	3	1	3	4	4	1	5	5	5	5	1	2	5	5
5	5	5	2	1	2	1	2	3	5	5	1	4	5	5	5	3	5	4	5
4	4	3	4	5	3	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	2	2	2	4
4	4	4	1	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	5	1	2	4
4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	1	5	4	4	5	2	3	4	4
4	4	3	1	5	3	3	1	4	3	5	2	3	4	3	4	4	4	3	4
2	3	3	2	2	3	3	3	1	5	5	1	3	5	3	1	3	2	2	4
4	3	4	3	1	2	2	1	2	1	3	2	4	5	5	5	2	1	2	5
5	4	4	2	1	5	5	4	4	4	3	1	4	5	4	5	1	2	3	5
4	3	3	2	2	5	4	3	3	4	3	2	4	5	4	5	3	2	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	2
5	2	4	3	1	2	1	1	1	5	1	1	4	5	5	2	2	3	4	2
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	5	4	5	2	2	3	1
4	3	4	4	3	2	2	3	1	3	2	2	5	5	3	4	1	5	4	1
4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	1	5	5	2	2	5	2	5	3
5	3	4	2	2	2	1	3	3	5	2	1	4	5	5	5	2	3	5	1
5	3	4	2	2	3	2	2	3	5	2	1	4	5	2	5	3	2	4	1
5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	1	5	5	5	1	2	2	4	1
5	4	4	2	4	3	4	2	2	3	4	1	4	5	5	5	3	3	3	1
1	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	5	5	2	5	5	1	1	2
4	3	5	1	1	2	2	1	1	3	2	1	4	5	3	1	2	3	4	1
5	4	5	1	1	3	4	1	1	5	1	1	5	5	2	5	3	1	4	2
5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	1	3	2	4	3
5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	1	4	4	5	5	4	4	5	1
5	5	4	1	1	3	3	4	2	5	4	1	5	5	2	1	5	2	5	2
4	4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	1	5	5	5	1	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2
4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	1	4	5	5	5	1	1	4	2
4	4	3	2	4	1	2	2	2	3	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2
5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	3	3	5	2
5	5	5	1	2	3	2	2	3	5	4	1	2	5	5	5	2	2	5	2
5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	3
4	1	2	5	5	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	2	5	1	3
3	5	2	5	1	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
1	3	1	2	4	3	3	2	1	1	3	5	2	5	3	4	5	1	4	2
3	4	2	3	1	2	3	2	3	3	3	5	3	4	5	4	1	4	5	4
1	5	2	5	3	3	1	3	1	3	3	2	4	2	2	5	2	4	2	5
5	2	5	3	4	2	3	4	2	2	3	5	2	5	4	5	2	5	3	1
2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	3	4	2
4	3	4	2	3	4	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
2	4	5	1	2	2	5	4	2	2	4	1	3	3	4	3	4	2	3	4
3	3	5	2	1	4	5	4	3	3	3	5	2	2	5	2	5	1	2	2
4	2	3	4	2	2	3	3	4	2	1	3	5	2	3	4	5	2	1	4
2	3	2	1	2	3	4	4	2	5	2	5	2	1	3	3	3	4	2	2
4	4	5	2	5	4	4	2	2	3	3	4	4	5	4	4	2	1	2	3
5	5	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4	3	5	2	5	5	2	5	4
2	3	5	2	3	1	1	2	5	4	2	3	2	3	1	2	3	5	4	4
5	3	4	3	2	2	3	5	3	1	3	4	1	2	3	3	5	2	3	1
4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	5	1	4	1	3	1	3	1	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	1	3	5	2	2	4	5
1	3	2	1	1	3	5	2	5	3	4	4	5	2	5	2	3	1	2	2
2	3	2	3	3	5	3	3	4	5	4	1	3	3	3	5	5	3	2	1
3	3	1	3	3	2	4	4	2	2	5	2	2	5	1	5	4	1	5	3

ANEXO 10

FORMATO DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS APLICADOS A LAS MUESTRAS DE ESTUDIO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DOCUMENTADA PARA MEDIR EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASC Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO, EN EL OPERADOR LOGÍSTICO TLI, 2020

Yo,,
acepto de manera voluntaria colaborar en la aplicación de las **escalas de medición sobre el sistema de gestión en control y seguridad SGCS BASC y la satisfacción del cliente interno** para un estudio científico, realizado por las bachilleres en ciencias marítimas de la de la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”: Santivañez Martinez, Esthefany Sulay y Zeña Acosta, Luz Milagros; candidatas al Título de Licenciadas en Administración Marítima y Portuaria.

Me han informado que:

- La aplicación de la escala forma parte de la realización de su tesis de Licenciatura
- La información obtenida será trabajada con fines de investigación, manteniendo siempre mi **Anonimato**: el bachiller no conocerá la identidad de quien llene cada cuestionario, pues no se registra el nombre.
- Mi participación es voluntaria y puedo retirarme del proceso en el momento que desee.
- Cualquier duda puedo contactarme al siguiente correo: lzeña@gmail.com

Callao, 30 de octubre de 2020

FIRMA DEL PARTICIPANTE
DNI:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD SGCS BASC Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL OPERADOR LOGÍSTICO TLI, 2020”

Yo, _____, identificado con el número de DNI que aparece al pie de mi firma, acepto participar de manera voluntaria del proceso de recolección de datos e información para el trabajo de investigación en mención, realizado por los investigadores:

-Bachiller en Ciencias Marítimas Santivañez Martinez, Esthefany Sulay.

-Bachiller en Ciencias Marítimas Zeña Acosta, Luz Milagros.

Accedo a participar y me comprometo a responder las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso. Autorizo a que lo hablado durante las entrevistas o sesiones de trabajo sea grabado en video o en audio, así como también autorizo a que los datos que se obtengan del proceso de investigación sean utilizados, para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Las personas que realizan el estudio garantizan que, en todo momento, la información recogida a los participantes será confidencial y sus datos serán tratados de forma anónima

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

Firma: _____

DNI:

Cargo:

Fecha:

ANEXO 11

TABLA DE CONTINGENCIA DE RESPUESTAS DE LA ENTREVISTA

LEYENDA:

E1: Representante de alta dirección del operador logístico

E2: Líder de procesos involucrados

E3: Líder de procesos involucrados

E4: Personal implicado en la implementación

E5: Personal Implicado en la implementación

E6: Personal implicado en la implementación

E7: Personal implicado en la implementación

E8: Personal implicado en la implementación

Variable	Dimensiones	Entrevista	Informantes			
		Preguntas	E1	E2	E3	E4
Sistema de gestión en control y seguridad	Liderazgo	1. Tomando en cuenta que el liderazgo es uno de los principales aspectos a tomar en cuenta para una	Lo que se realizó para implementar el SCGS BASC en la empresa, es que nos ceñimos a la normativa establecida, la cual al contar con equipo	Respecto al tema puedo comunicar, hablando de liderazgo, que la empresa ha tenido algunos intentos de	En relación a liderazgo, para mí, liderazgo tiene que ver con comprometer a todos los funcionarios y	Desde mi punto de vista, es un poco difícil notar cierta mejoría respecto al liderazgo, desde que entre a trabajar en

<p>SGCS BASC</p>		<p>correcta implementación del SGCS BASC dentro del operador logístico ¿Cómo se aplicó dicho criterio en relación con la gestión de riesgos dentro de la empresa?</p>	<p>de especialistas se pudieron realizar las primeras acciones para poder contar con la certificación. En la actualidad ya se cuenta con las certificaciones BASC 5.0.1 Y 5.0.2 en sus versiones 5 – 2017, lo que determina que contamos y hemos realizado las tareas de acuerdo con la normativa. Además,</p>	<p>implementar correctamente una adecuada cultura de liderazgo que resultaron fallidos, puesto que la falta de compromiso se evidencia al no involucrar a los colaboradores dentro de una correcta retroalimentación, las decisiones dentro de la empresa son tomadas</p>	<p>personal que labora en una organización para llegar todos al mismo lugar, el líder nos tiene que mostrar el camino a seguir para lograr nuestros objetivos, tomando en cuenta esto, la alta dirección deja mucho que desear, en la posición que ejerzo actualmente, he tratado de ser un</p>	<p>esta empresa he notado que muy pocas veces los jefes nos comunican algo acerca de las políticas, responsabilidades y objetivos, solo nos informan que es lo que se debe hacer y lo que no, para cumplir con el trabajo puntual y nada más. Muchas veces he podido ver en el día a</p>
----------------------	--	---	--	---	---	--

			<p>contamos con documentos donde se señala todos los objetivos, el marco de referencia por parte de la empresa para prevenir actividades ilícitas tales como corrupción, soborno, etc.</p> <p>En ese sentido, la empresa a través de la alta dirección ha podido mantener un liderazgo de acuerdo con las necesidades para poder</p>	<p>arbitrariamente, este tipo de acciones repercuten en nuestra pérdida del foco para con los objetivos de la compañía al no sentirnos parte esencial de la misma; A esto agregarle que no se percibe alguna mejora del ambiente laboral dentro de la empresa.</p>	<p>líder para con la gente que tengo a cargo, y he tratado de hacer llegar sus ideas relacionadas a la identificación de potenciales riesgos, mejoras en los procesos, ideas para incrementar la motivación interna de los colaboradores, sin embargo tales intentos muchas veces caen en tierra</p>	<p>día que algunos trabajos se realizan de una manera equivocada, con lo cual he hecho el intento de informar a mis superiores, pero encuentro muchas trabas para que la información pueda llegar a ellos, y por el contrario repercute negativamente en mi trabajo. Solo quiero que las condiciones</p>
--	--	--	--	--	--	--

			<p>implementar el SGCS BASC y que hasta el momento se cuenta. En la organización estamos orgullosos de poder ostentar tales reconocimientos internacionales, ya que de esa manera nos abrimos las puertas a distintos clientes y conexiones que el BASC directamente nos proporciona.</p>		<p>muerta. Espero que la empresa mejore en ese aspecto para poder seguir avanzando juntos y cumplir con la norma BASC en todos los aspectos, sería beneficioso para todos, porque de esa manera la empresa estará un paso más adelante.</p>	<p>respecto a la seguridad puedan mejorar, ya que el BASC es más que solo poner funciones a los colaboradores, va más allá, para corresponderse correctamente lo ofrecido con lo exigido.</p>
			E5	E6	E7	E8

			<p>Bueno, la implementación del SGCS BASC que estableció la empresa, se basó en criterios estrictos a los lineamientos de la certificación, que lleven a la alta dirección a cumplir funciones y responsabilidades para que se realice con eficacia frente a un riesgo que está presente durante un servicio, el</p>	<p>Considero que se realizaron manuales sujetos a la normativa del BASC para que se realice el cumplimiento de las medidas tomadas en la empresa, sin embargo yo considero que la gerencia podría mejorar los mecanismos desarrollándose de la manera más</p>	<p>Bueno desde mi punto de vista considero que los gerentes son los líderes quienes deben velar por la correcta implementación del SGSC BASC, de tal forma que las operaciones que realizamos sean seguras en relación con el servicio de aduanas y</p>	<p>Los directivos de la empresa han establecido mecanismos para asegurar los servicios que brinda nuestra empresa como son los de aduanas y transporte, sin embargo se deben realizar mejoras con respecto a las medidas tomadas que se originen en</p>
--	--	--	--	---	---	---

			<p>transporte de la carga o una documentación, todas estas actividades en el marco de la preservación la seguridad intacta en todos los eslabones de la cadena de suministros.</p>	<p>adecuada posible, que se comuniquen cuáles son las medidas para que ayuden a los clientes internos a actuar de manera eficaz ante un riesgo, ya que esto no solo traerá mejoras para el cumplimiento de sus funciones, realizándolas de una manera más eficiente, sino</p>	<p>transportes, por eso debe asegurarse de establecer lineamientos que ayuden a mejorar el sistema de gestión de riesgos, escuchar las sugerencias de los colaboradores en todos los niveles ya que son ellos los que evidencian in situ todas las irregularidades o puntos que se</p>	<p>los principios de mejora continua, dado que garanticen la protección y seguridad de la carga.</p>
--	--	--	--	---	--	--

				también beneficios para los clientes finales y para la propia empresa que verá su prestigio incrementado.	puedan dar provenientes del trabajo mismo.	
	Planificación	2. ¿Cuál es su opinión sobre la metodología aplicada en la empresa para la gestión de riesgos?	E1	E2	E3	E4
			Nosotros siempre buscamos, junto con el equipo de trabajo encargado, identificar de manera oportuna todos los riesgos positivos y negativos que puedan estar presentes tomando	desde mi cargo en la empresa, puedo apreciar que no se sigue al pie de la letra las acciones como debería ser para evitar algún riesgo o impedir que se	En mi opinión no hay una correcta cultura para la gestión de riesgos en la empresa, los operarios trabajan mecánicamente, muchas veces me	Tomando en cuenta la labor que ejerzo en la compañía puedo opinar que la manera en como aplicamos la gestión de riesgos no es del todo efectiva, algunas

			<p>en cuenta nuestro contexto, oportunidades y amenazas, por ejemplo con la llegada del covid – 19 hemos tenido que reestructurar cierta parte del plan de gestión de riesgos para poder hacer frente a este gran problema totalmente nuevo e imposible de pronosticar que se ha manifestado estos dos años que venimos operando en esta</p>	<p>manifieste, ya que en algunas situaciones soy el encargado de recibir las órdenes e implementarlas, pero veo que no se ajustan ni a la realidad ni al tiempo en el que estamos, de esa manera puedo percibir que la empresa no cumple a carta cabal con lineamientos dados por la norma BASC,</p>	<p>doy cuenta de que las actividades de acuerdo al plan de gestión de riesgos no son las adecuadas para evitar totalmente algún posible problema, sin embargo los trabajadores lo realizan de todas maneras. También cuando se llega a concretar dicho riesgo, no es</p>	<p>oportunidades pongo en práctica lo que me ordenan mis superiores para evitar un riesgo y de todas maneras el riesgo se hacer realidad, luego al tratar de documentarlo los formatos no son muy entendibles y la verdad que se me es muy difícil hacerlo. La empresa debería</p>
--	--	--	--	--	--	--

			<p>situación. Siguiendo siempre el sistema SGCS BASC hemos podido establecer y documentar las respectivas actividades a tomar en cuenta para que los riesgos no se materialicen y así cumplir con la norma BASC.</p>	<p>además no demuestra tener control al 100% de dichas acciones.</p>	<p>documentado de la manera correcta, hay errores ortográficos, de códigos y demás. Por lo que tengo entendido, el manual de gestión y control de seguridad BASC demanda que este bien documentado y que el plan de gestión de riesgos sea acorde.</p>	<p>mejorarlos además de los pasos a seguir cuando se presenta un riesgo, dado que la norma BASC así lo demanda.</p>
			E5	E6	E7	E8

			<p>Bueno, mi opinión respecto a los métodos empleados para la aplicación del sistema de gestión de riesgos, son poco entendibles, algunos trabajadores no entienden lo que plasma el manual y muchas veces se incumplen con lo que se establece, y por esa situación pueden equivocarse y presentarse un riesgo como el tráfico ilícito de</p>	<p>Considero que los procedimientos para implementar el sistema de gestión de riesgos no se siguen al pie de la letra, muchas veces se incumplen procedimientos que causan malestares en el proceso de transporte y aduanas y se evidencia que nuestra empresa carece una falta de</p>	<p>Desde mi punto de vista la metodología empleada respecto a la gestión de riesgo que emplea la empresa no es la adecuada ya que el personal no sigue los lineamientos implementados por la empresa, y te digo un ejemplo con respecto al personal encargado del servicio de</p>	<p>La metodología adecuada en mi opinión, no está siendo empleada de la mejor manera, y eso hace que sea un punto débil que presente la empresa, ya que así tenga un manual de procedimientos muchas veces los empleados no llegan a entender de manera clara lo que</p>
--	--	--	--	--	---	--

			<p>drogas, sabotaje, terrorismo entres otros riesgos que afecten el traslado de la carga, esto se viene dando ya que en las capacitaciones no se llega a calar en el personal por el tipo de metodología que se usa para generar conciencia, lo que ya se puede establecer que es poco efectivo.</p>	<p>cultura que se vincula al cumplimiento del manual de implementación que establece la empresa, el cual tiene información compleja y a parte que está redactado de una manera enrevesada que hacen difícil su lectura y su revisión.</p>	<p>transporte muchas veces hacen un recorrido por lugares en donde exponen la carga de manera que pueden surgir un riesgo como la perdida de la carga lavado de activos, y pueden generarse hechos delictivos, los cuales lleven poner en riesgo la certificación BASC, a eso agregarle que no</p>	<p>se establece en ella, ya que cometen errores en el traslado de la carga poniendo en riesgo la carga de actos delictivos, y poniendo en riesgo la vida de los trabajadores, todo esto da lugar a buscar medidas para mejorar los métodos de servicio para mantener la carga segura y protegida y</p>
--	--	--	--	---	--	--

					son correctamente monitoreados, los hace un blanco fácil para múltiples bandas criminales.	de igual manera la integridad de nuestros trabajadores. Es urgente que se revise el manual de procedimientos además del plan de gestión de riesgos para que sea más claro el camino y los pasos a realizarse ante una amenaza externa.
	Apoyo	3. ¿Cómo es el capacitado	E1	E2	E3	E4

		<p>personal de la empresa, principalmente quienes poseen mayor incidencia en las labores que se relacionan directamente con la gestión de riesgos y la implementación adecuada del SGCS BASC en la empresa?</p>	<p>Todos nuestros colaboradores tienen capacitaciones programadas según su labor en la empresa, quiero decir con esto que todas las capacitaciones guardan relación con un cronograma. El personal que tiene incidencia directa con la gestión de riesgos y la implementación correcta del SGCS BASC son capacitados de manera</p>	<p>Pienso que las capacitaciones dentro de la empresa deben ser más frecuentes y atender a todo el personal de manera general, en mi opinión, de ser más seguidas para todo el personal, esto pueda influir positivamente dentro de la ejecución de nuestras labores ya que también los</p>	<p>He sido participe de algunas capacitaciones en las cuales pienso que no son del todo completas, en vez de resolver mis inquietudes me generan más dudas sobre mi papel real dentro de la empresa respecto al cumplimiento de la norma BASC. Algunas veces no</p>	<p>En mi experiencia he recibo solo unas cuantas capacitaciones de las cuales he tenido que sacar el mayor provecho posible para ejercer de manera eficiente mi labor dentro de la empresa, sin embargo sí considero que es oportuno aumentar la frecuencia de las</p>
--	--	---	--	---	---	--

			<p>primordial puesto que este recurso humano será el encargado de diseñar y mejorar el plan de gestión de riesgos según el SGCS BASC y así poder ejercer el control operacional sobre los programas y planes correspondientes a la preservación de la seguridad en la empresa.</p>	<p>operarios forman parte esencial del cumplimiento de la norma BASC.</p>	<p>tengo herramientas para poder ejecutar de manera correcta el SGCS BASC respecto a la gestión de riesgos porque estoy limitado por las pocas capacitaciones que recibo, aún pese a ello trato de desempeñarme de la mejor manera.</p>	<p>capacitaciones ya que deseo mejorar mi desempeño laboral y cumplir con la tan importante norma BASC, parece que la empresa no me toma en cuenta como personal esencial para el cumplimiento del BASC, sin embargo seguiré haciendo mi mejor esfuerzo para</p>
--	--	--	--	---	---	--

						dejar esta compañía bien con los clientes.
			E5	E6	E7	E8
			Bueno el personal de la empresa es capacitado mediante charlas, sin embargo son básicas no requieren mucho tiempo para capacitar adecuadamente a los empleados sobre el sistema de gestión de riesgos, además como menciona la normativa BASC es un poco	Considero fundamental una apropiada capacitación, siempre y cuando la persona que brinde la charla este altamente capacitada y cuente con un conocimiento idóneo del sistema de gestión de	Desde mi punto de vista el personal no está capacitado adecuadamente en relación con la certificación BASC, muchas veces desconocen las ventajas que tiene la empresa al contar con dicha certificación y las	Las capacitaciones no son eficaces, porque son genéricas con poca información en cuanto al sistema de gestión de riesgo, existen en la empresa personal que desconoce que la empresa posee la certificación BASC y

			<p>complicada para dar charla en un corto tiempo, todo esto representa una desventaja para la empresa, por eso considero que es necesario buscar estrategias que se puedan proponer a la dirección y líderes para que se capaciten de manera correcta a los empleados de la empresa, implementar</p>	<p>riesgos, sin embargo siento que las personas que brindan las capacitaciones saben muy poco y es por eso que no llega a los demás empleados, solo explican o dan charlas de manera básica, mas no tenemos claro los procedimientos establecidos por la</p>	<p>capacitaciones que se brinda al personal no son muchas veces sustanciales, y esto genera que existan errores dentro del servicio de transporte y aduanas frente a riesgo que puedes afectar la carga, los colaboradores no son conscientes del peligro que genera no estar capacitado</p>	<p>muchas veces si lo saben desconocen que las ventajas que representa frente al cliente y entre sus compañeros de trabajo, adicionalmente genera una vulnerabilidad ante un riesgo. Es importante que toda la empresa y sus colaboradores estén comprometidos con</p>
--	--	--	--	--	--	--

			<p>una cultura integral de seguridad en todos los niveles, hacer de las charlas y capacitaciones algo más frecuente, ya que de esa manera el personal se potencia en temas de seguridad y protección ante amenazas y la empresa será más atractiva para nuevos y potenciales clientes que verán en nosotros a un socio estratégico que cumple</p>	<p>empresa en las charlas, y eso pone en desventaja para realizar un servicio eficiente dentro de la empresa. En una oportunidad hice una consulta al ponente acerca del tipo de certificación que ostentaba la compañía, a lo cual no supo responder mi pregunta y así me</p>	<p>de la manera idónea para prevenir riesgos importantes para la empresa, las capacitaciones no vienen teniendo el impacto deseado en la organización.</p>	<p>los objetivos de la misma, los cuales son en gran medida influenciados y facilitados por el BASC.</p>
--	--	--	---	--	--	--

			con la norma BASC y sus lineamientos en su totalidad.	quedé con la incógnita.		
	Evaluación del desempeño	4. ¿Qué acciones se toman en cuenta para evaluar el desempeño del SGCS BASC en el operador logístico?	E1	E2	E3	E4
			Junto con el personal encargado y el Coordinador de calidad nos encargamos de verificar el desempeño correcto de las actividades relacionadas al cumplimiento de la norma BASC como	Cuando se acercan las auditorías, todo el personal trata de corregir algunas acciones o procesos que no se venían dando de manera correcta, pero esto es solamente	La empresa mide principalmente nuestro desempeño por medio de las auditorías, que muchas veces no reflejan la realidad de la situación de la compañía, muchos	En mi opinión, la evaluación del desempeño debería darse más seguido y de manera más espontánea y natural, la empresa no hace muchas y cuando las lleva a

			<p>operador logístico realizando auditorías internas, para tal fin tenemos una programación donde el personal idóneo, incluyendo la participación de la alta dirección, se hace presente para poder evaluar, medir y posteriormente analizar cómo se va desarrollando el</p>	<p>momentáneo, puesto que miden de una manera incorrecta nuestro desempeño, dejando de lado algunas situaciones adversas propias del trabajo. Algunas oportunidades se detectan falencias e inmediatamente se toman acciones correctivas, aun cuando no se implementaron</p>	<p>jefes de departamento tratan de ocultar ciertas situaciones y no reportar acciones que van en contra de las políticas del SCGS BASC, por lo que considero mejor que hagan una campaña de preparación y concientización con anticipación para poder medir de</p>	<p>cabo no son el reflejo real de nuestro desempeño.</p>
--	--	--	--	--	--	--

			desempeño de la organización.	acciones preventivas como manda la norma BASC.	manera correcta el desempeño y de esa manera se cumpla lo estipulado por la norma BASC.	
			E5	E6	E7	E8
			En mi opinión las acciones en cuenta para evaluar el desempeño del SGCS BASC en la empresa son el seguimiento, auditorias que se presentan y deben ser constantes para que el rendimiento	Considero que se deben tener en cuenta acciones tales como un correcto análisis para que se realice de manera adecuada el SGCS BASC de tal manera que se	Desde lo que he podido observar es que se establecen auditorías internas en la empresa y permite evaluar actividades relacionadas con el BASC y dando lugar	Se realizan auditorías internas para poder medir el desempeño del personal en cuanto a los indicadores establecidas por la empresa en cuanto al SGCS BASC, que

			<p>sea el adecuado y se evalué de manera correcta en cada uno de los empleados. Producto de estas auditorías se identifican las no conformidades las cuales, de ser necesario, conllevan a una acción correctiva para evitar que se repita e implementar una mejora en la misma, siempre manteniendo un correcto monitoreo de la mejora.</p>	<p>evalué correctamente los lineamientos establecidos por el BASC prestando especial atención a los indicadores previamente establecidos con los cuales será posible la medición del desempeño de los diferentes procesos en todos los niveles de la empresa.</p>	<p>a esclarecer que el personal de la empresa muchas veces no tiene un desempeño adecuado porque desconoce muchas veces el sistema de gestión de riesgo, esto se puede evidenciar en los factores clave que usa la empresa para poder medir el</p>	<p>son minuciosamente escogidos.</p>
--	--	--	--	---	--	--------------------------------------

					desempeño de cada uno de nosotros.	
	Mejora	5. Desde su punto de vista ¿Qué aspectos son susceptibles para poder mejorar el SGCS BASC dentro de la empresa?	E1	E2	E3	E4
			Para una mejora continua, la empresa luego de recoger y analizar los datos del desempeño de los colaboradores, debe implementar una serie de actividades que son en cierto modo correctivas y de mejora,	En mi opinión para poder mejorar el SGCS BASC dentro de la empresa se debe priorizar la mejora en las acciones preventivas antes que correctivas, así el personal mejorará su	Desde mi punto de vista la empresa no viene ejecutando de la mejor manera los cambios dentro de nuestras actividades. Cuando se encuentra una no conformidad dan la acción correctiva y	Desde mi experiencia, opino que se puede mejorar el trato con el personal, la comunicación y la motivación, la empresa muchas veces no nos alienta a comprometernos

			<p>para poder, de esa manera, evitar que se repitan a futuro y puedan afectar al correcto cumplimiento del SGCS BASC, además es muy importante alcanzar un mejor nivel de eficacia implementando esta metodología.</p>	<p>desempeño de manera correcta, además estoy en desacuerdo que la empresa tenga una cultura de corrección en vez de prevención, de esa manera no se viene cumpliendo lo establecido por la norma BASC de manera eficiente y esto puede afectar en el rendimiento del</p>	<p>luego pierden el monitoreo, con lo cual no se cercioran de que se corrigió dicha falencia, este punto afecta la mejora continua de la empresa y no va acorde con lo que establece la norma BASC, esos cambios tienen que ser bien estructurados y no implementarlos súbitamente.</p>	<p>con los objetivos de la misma, además es difícil poder hacer ciertas sugerencias de mejora a la alta dirección ya que esta toma en mayor consideración lo que arrojan las auditorias que no son reflejo de lo que pasa en verdad en la compañía.</p>
--	--	--	--	---	---	---

				personal y, por ende, en la preservación de la protección y la seguridad dentro de las actividades que realizamos.		
			E5	E6	E7	E8
			Bueno yo opino que siempre es bueno sensibilizar al personal respecto al sistema de gestión de riesgos, además sugiero que las auditorias sean más constantes, exista una	Considero que se debe reclutar a un personal especializado con conocimientos en la certificación BASC, de tal manera que pueda capacitar a los	Desde mi punto de vista una buena comunicación de la información dentro de una empresa es vital, del mismo modo si se transmite la información clara	Uno de los aspectos son las capacitaciones constantes sobres las medidas del sistema de gestión de riesgos para que se realicen de

			<p>adecuada comunicación y que se explique a detalle el manual de procedimientos para un SGCS eficaz, de esta manera, en conjunto con el compromiso propio de los colaboradores, se podrá cumplir de manera íntegra con la norma BASC, con lo cual la empresa seguirá manteniendo sus altos estándares con relación a la gestión de riesgos y</p>	<p>empleados de la empresa para que se minimice el riesgo en el servicio que se brinda al cliente.</p>	<p>de las medidas que ha tomado la empresa sobre el sistema de gestión y seguridad BASC a los trabajadores, realizarían y conocerían las ventajas que ofrece dicha certificación, ya que estas son muchas y muy beneficiosas para todas las partes involucradas, tales</p>	<p>manera correcta, y así mismo una mejora en el sistema ya que siempre existen nuevas medidas que se pueden tomar para realizar un buen servicio de aduanas y transporte de carga, también podrían recoger información y sugerencias de una manera constante</p>
--	--	--	---	--	--	---

			al fortalecimiento de la seguridad en sus procesos		como mayor presencia internacional, acceder a la cartera de clientes BASC entre otros.	con lo cual facilitarán la implementación de nuevas mejoras no solo al plan de gestión de riesgos de la empresa, sino a los procesos en sí que están involucrados en el cumplimiento del servicio que brinda la empresa.
		6. ¿Considera que el personal que labora	E1	E2	E3	E4

Satisfacción del cliente interno	Capacidad técnica	dentro de la empresa posee la capacidad técnica adecuada para tomar acciones respecto a la prevención de delitos y actividades ilegales que puedan afectar el transito normal de las actividades?	Sí, el personal viene siendo capacitado periódicamente para poder mantener un desempeño óptimo respecto a sus capacidades técnicas para así fortalecer la integridad de la empresa con relación a la prevención de delitos y diferentes actividades que afecten la seguridad de nuestros	No en cierta medida, hay muchos trabajadores que entran a la empresa por recomendación y no tienen una formación adecuada en cultura de seguridad y prevención de delitos y diferentes actividades ilegales, la empresa no hace el proceso de selección de una	No, la empresa no viene tomando control total del personal nuevo que entra a laborar, los mismos que dejan mucho que desear en materia de preparación, por el contrario, permite que se presenten irregularidades en el proceso de selección de personal nuevo, estas personas no	No del todo, en verdad no he recibido mucha información que sea clara para mí en las capacitaciones, siempre hablan de términos que no entiendo y reglamentos difíciles, lo que conozco acerca de las acciones para prevenir delitos o actividades ilícitas lo
----------------------------------	-------------------	---	--	--	---	--

			proveedores, colaboradores y clientes.	manera adecuada, así ellos mismos exponen a los trabajadores y clientes a diferentes situaciones que van en contra de las políticas de la empresa en relación al SGCS BASC y que podrían dañar a la misma.	cuentan con la capacidad técnica para poder filtrar y prevenir delitos o actividades que puedan vulnerar la seguridad de la empresa.	aprendí de mis compañeros de trabajo, en verdad es la única manera de poder seguir aprendiendo más dentro de la organización.
			E5	E6	E7	E8

			<p>Bueno en mi opinión al desconocer medidas del sistema de gestión BASC se genera una carencia de capacidad técnica para afrontar temas de riesgo, puesto que no saben cómo realizar las acciones en caso se suscite dicha situación, es por ello que considero que el personal no está adecuadamente seleccionado en cuanto</p>	<p>considero que la capacidad técnica de todo el personal no son los adecuados frente a delitos y actividades ilegales ya que desconocen las actividades propias de la empresa, como los son las de core bussiness, por lo que existe preocupación por la selección de un adecuado</p>	<p>Desde mi punto de vista no tienen dichas habilidades ya que desconocen las funciones de su cargo con respecto al sistema de gestión de riesgo, y no se realizan las tareas correspondientes porque presentan errores en las acciones durante los simulacros que se realizan para</p>	<p>En relación a funciones en específico sobre el SGCS BASC considero que desconocen porque no tienen claras las funciones que deben realizar ante situaciones de riesgo como delitos y actividades que afecten el flujo normal de los servicios, con lo cual</p>
--	--	--	---	--	---	---

			<p>al cargo que realiza, no se corresponde las cualidades o virtudes deseadas para el tipo de vacante, deberían hacer revisión de las características fundamentales por cada cargo para así obtener el recurso humano más acorde para los objetivos y políticas de la empresa.</p>	<p>personal competente en relación al sistema de gestión de riesgo para dar cumplimiento a minimizar riesgos y a la satisfacción del cliente respecto al servicio, por otro lado cuando el personal entra a laborar no se le da el seguimiento adecuado para notar su evolución o sus deficiencias para que</p>	<p>fortalecer medidas, es ahí donde se evidencian errores, por esa razón concluyo que no cuentan con las capacidades técnicas frente a los riesgos, lo cual se ha venido manejando de manera muy interna en cada área tratando de capacitar de manera empírica al personal, situación</p>	<p>puede desencadenarse una amenaza directa al cumplimiento de la norma BASC y por ende a la integridad y reputación de la organización.</p>
--	--	--	--	---	---	--

				se puedan subsanar de manera oportuna.	que no debería darse en una organización tan grande.	
	Tiempo de respuesta	7. ¿Considera en todas las áreas de la empresa, se realizan labores guardando los tiempos establecidos, priorizando las actividades que se relacionan con una adecuada gestión de riesgos?	E1	E2	E3	E4
			Sí, desde nuestra parte como operador logístico, siempre priorizamos que las actividades se den en un marco correcto de tiempo previamente discutido con nuestros clientes, en el cual son puestas en alto grado de importancia las	En cierto modo sí, los tiempos establecidos y lo que se tiene que cumplir dentro de los mismos son dados por la empresa, pero no siempre toman en cuenta que el personal no es el idóneo para esas	No, los tiempos dados son muy difíciles de cumplir y más aún si se presenta algún riesgo. La empresa no tiene actualizado su plan de gestión de riesgos lo que afecta directamente a	No, muchas veces nos apresuran en el cumplimiento de actividades sin tomar en cuenta que por realizarlas de una manera rápida no se tiene control total de lo que está pasando en realidad,

			<p>actividades relacionadas directamente a la realización de nuestro servicio y tomando además en cuenta las acciones a ejecutar ante algún riesgo que amenace el cumplimiento del mismo.</p>	<p>tareas, a veces se necesita más personal capacitado para realizar, en el tiempo indicado, nuestras funciones y más aún si se presenta algún imprevisto.</p>	<p>nuestro desempeño y al cumplimiento del servicio con los clientes.</p>	<p>induciendo al error algunas veces. En algunas ocasiones no es posible siquiera poner en marcha alguna acción para prevenir algún posible riesgo por la urgencia que nos demandan los jefes y consecuentemente el riesgo se materializa.</p>
			E5	E6	E7	E8

			<p>Bueno no todas las áreas, pero si algunas realizan sus tareas en plazos determinados y yo considero que es por el tiempo de respuesta frente al sistema de gestión de riesgo, ya que muchas veces desconocen las medidas que existen entre las áreas, ya que al no tener claridad de las funciones que se van a realizar, algunas veces se</p>	<p>Considero que la empresa no cuenta con un tiempo de respuesta establecido de forma adecuada lo que dificulta realizar labores en los tiempos establecidos sobre actividades relacionadas a la gestión de riesgos, ya que muchas veces no existe concordancia en una</p>	<p>Las áreas no mantienen un tiempo establecido porque no cuentan con el conocimiento de las medidas respecto al BASC, es por eso que las tareas se realizan lentamente y cada área dispone de un tiempo propio a su medida, y dificulta la labor del empleado de la otra área y todo eso se</p>	<p>Considero desde mi punto de vista que las tareas que se relacionan al sistema de gestión BASC, no son establecidos en el plazo adecuado, ya que muchas veces existen retrasos en la realización de actividades puesto que el gerente de las áreas no recluta a un personal adecuado</p>
--	--	--	---	--	--	--

			<p>realizan en el momento y se llevan a cabo de mala manera y de forma inadecuada, a eso sumado el hecho que no se lleva un adecuado registro o seguimiento, da como resultado que los riesgos en algunas oportunidades se materialice y afecte al cumplimiento de los plazos establecidos.</p>	<p>actividad que realiza un área con otra, presentando los servicio fuera del plazo establecido por la empresa para minimizar los riesgos, esta descoordinación entre los clientes internos y la consecución de actividades que se debe dar para cumplir con el</p>	<p>genera que no se encuentra un personal que sea capaz de cumplir con los lineamientos establecidos en el manual, la empresa no implementa una guía didáctica para que todo el personal pueda informarse y cerciorarse de la función que le corresponde en sí, de esa manera se</p>	<p>que sepa cuáles son las funciones claras frente al sistema de gestión de riesgo, sino a el elemento humano que maneja una relación amical dentro de la empresa, lo cual no es lo más idóneo para realizar la tarea de manera eficiente y eficaz.</p>
--	--	--	---	---	--	---

				servicio, hacen que se vulnere la norma BASC en cierta medida.	evitarían muchos sobre tiempos en la ejecución de actividades.	
			E1	E2	E3	E4
	Actitud frente al servicio	8. ¿Cuál es su lectura con respecto a la actitud frente al servicio de cada uno de los colaboradores	Eficiente, nosotros al implementar de manera correcta el SGCS BASC, dentro de la empresa hemos podido mantener a nuestros	Regular. Yo y mi equipo de trabajo siempre tenemos una buena actitud de servicio para con los clientes, ya que	Deficiente. La empresa al contar con personal que no está capacitado en muchas áreas es difícil dar un buen	Inadecuado. En mi experiencia personal, algunas veces me han designado funciones que no son propias

		<p>quienes realizan actividades dentro del operador logístico?</p>	<p>colaboradores en un alto grado de efectividad en el desempeño de sus funciones, cumpliendo así con los tiempos y servicios brindados a nuestros clientes. Somos un gran grupo humano que apuntamos hacia un mismo objetivo.</p>	<p>sabemos que somos la cara visible de la empresa, sin embargo, algunas veces la organización no valora nuestro esfuerzo y no nos reconoce como piezas importantes dentro de la consecución de actividades, haciendo el mínimo esfuerzo para</p>	<p>servicio de nuestra parte, las demoras al cumplir las funciones, desconocimiento de las normas y la poca capacitación repercuten a la hora del desempeño de las actividades para llegar a los objetivos.</p>	<p>de mi cargo, haciendo más difícil mi labor dentro de la empresa, sin embargo, esto no afecta a mi actitud frente al trabajo, trato de dar mi mayor esfuerzo siempre, pero sí repercute en mi motivación.</p>
--	--	--	--	---	---	---

				mejorar el ambiente laboral y las condiciones de trabajo.		
			E5	E6	E7	E8
			Bueno hay en la empresa diferentes tipos de trabajadores hay unos que se sienten motivados y trabajan de forma amable y otros que se comportan de forma inadecuada que en el proceso dejan	Considero que he evidenciado una actitud negativa y mala frente al servicio que presenta la empresa puesto que muchas veces las actividades son realizadas de mala	Considero que no existe una buena actitud frente al trabajo que realizan, muchas veces los trabajadores no saben qué hacer con respecto al SGSC BASC y me he dado	Mi lectura con respecto a la actitud de servicio de los colaboradores es diferente cada día pero siempre se le motiva para que realicen un buen trabajo, además se e

			<p>mucho que desear puesto que la actitud de servicio va ser importante para realizar un servicio de calidad debido a que en este rubro laboral la información y la mercancía para por varias estaciones en las cuales si no se tiene una buena empatía con los colaboradores puede desembocar en una</p>	<p>manera ya que los empleados no son motivados de manera adecuada y pierden el interés por sus funciones lo cual se refleja en la deficiencia en la entrega de trabajos, servicios y la poca calidad del ambiente laboral.</p>	<p>cuenta que al no saber sus funciones les causa frustración en tal puntos que no se sienten formados ante el cargo que le brinda la empresa y no siente apoyo por parte de su líder y eso es transmitido a las personas que se encuentran bajo su supervisión, restándole eficacia al</p>	<p>orienta a realizar las tareas de acuerdo con el sistema de gestión de riesgo, sin embargo hay días bueno y malos para los trabajadores, algunas veces comenten errores y otras veces no por lo que se trata de explicar que frente a problemas que se pueden presentar</p>
--	--	--	---	---	---	---

			retraso innecesario de las actividades.		desempeño de su trabajo.	mantenga una buena actitud.
	Característica del servicio	9. ¿Cuál es la fortaleza que caracteriza al servicio ofertado por el operador logístico, tomando en cuenta la gestión de riesgos que realiza por poseer la certificación BASC?	E1	E2	E3	E4
			Nuestra principal fortaleza concerniente a la gestión de riesgos es la seguridad que se brinda en diferentes eslabones dentro de la cadena logística. Nuestro plan de gestión de riesgos contempla múltiples eventos que pueden afectar de manera positiva o	En mi opinión, la gestión de riesgos que posee la empresa es algo débil, ya que muchas veces las acciones documentadas y pasos a seguir para evitar o mitigar los riesgos son obsoletas, guardan distancia del	La mayor fortaleza se evidencia en las labores propias que ejerce el personal, que conociendo las falencias del plan de gestión de riesgos de la empresa, hacen el mayor esfuerzo para poder adecuar dichas actividades para así poder	Yo considero que existe una falencia, el tiempo que vengo laborando he presenciado que no se implementa o se revisa adecuadamente el plan de gestión de riesgos dentro de la empresa.

			<p>negativa a la organización, con lo cual prevemos dichos eventos y establecemos actividades para mitigar o sacar el mejor provecho de los mismos. Junto con nuestro grupo de especialistas en la materia confeccionamos un correcto plan de gestión de riesgos.</p>	<p>contexto y tiempo actual. El certificado hace pensar que se implementa de manera correcta cuando no viene siendo la realidad de la compañía, en múltiples aspectos dentro de la cadena logística no se respetan los procesos documentados como debería ser.</p>	<p>mitigar los riesgos y sacar adelante el cumplimiento de las actividades y satisfacer a los clientes.</p>	
--	--	--	---	--	---	--

			E5	E6	E7	E8
			La fortaleza que presenta nuestra empresa es la seguridad del servicio que se ofrece al cliente puesto que hay manual de procedimientos en donde se toman las medidas que tenemos que cumplir frente a los riesgos que se pueden generar algún peligro para la empresa, o también de la misma	Yo considero que la principal fortaleza es la protección de la carga que transportamos, ya que tenemos la certificación BASC y cumplimos medidas que minimizan riesgos frente a otro operador logísticos que no lo presenta, este potenciador que maneja la empresa	Desde mi punto de vista la fortaleza que presenta la empresa son las auditorias ya que al contar y evaluar el desempeño del personal se fomenta la certeza de contar con un personal altamente capacitado para cumplir con las medidas	La fortaleza que caracteriza al servicio ofertado es la protección y seguridad del servicio de aduanas y el traslado de la carga, por las medidas que establece la certificación BASC.

			manera, detectar puntos potenciales de mejora que necesitan ser explotados y aprovechados al máximo de manera eficiente para el beneficio de la empresa.	ha permitido que los clientes finales agradezcan nuestros servicios con su fidelidad a la empresa en sus dos ramas, la de transportes y la de operador logístico.	establecidas según el SCGS BASC.	
	Comunicación	10. ¿Considera que existe una adecuada comunicación tanto vertical como horizontal en todos los niveles de la empresa para garantizar la	E1	E2	E3	E4
			Sí, la comunicación es uno de los pilares más importantes para el éxito	No, desde mi experiencia personal, en algunas	No, durante las auditorias muy pocas veces se nos	No, en una oportunidad hice llegar algunas

		<p>implementación de una gestión de riesgos adecuada en beneficio del operador logístico y el cliente final?</p>	<p>de una empresa, lo cual, siguiendo los lineamientos establecidos por la norma BASC respecto a la implementación del SGCS BASC, se conserva una política de mantener informado a toda la organización de las actividades concernientes a la gestión de riesgos y, además, se recogen diferentes sugerencias y</p>	<p>oportunidades he recibido diferentes sugerencias por parte del personal a mi cargo respecto a posibles mejoras dentro de la gestión de riesgos, sobre algunas actividades que pueden ser mejor implementadas tomando en cuenta el contexto actual, que sin embargo,</p>	<p>comunica las posibles mejoras para realizar mejor nuestro trabajo, se limitan a recoger información y luego tomar acciones correctivas de manera jerárquica.</p>	<p>correcciones que pude evidenciar respecto a la gestión de riesgos dentro de mi área que al final no fueron observadas ni mucho menos implementadas.</p>
--	--	--	---	--	---	--

			reportes para mantener la mejora continua respecto a la misma.	han sido ignoradas por la alta dirección.		
			E5	E6	E7	E8
			Yo considero que existe un falta de comunicación entre los altos nivel y los del mismo rango y además genera conflictos dentro de la empresa por la inadecuada labora que realizan por no recibir la información adecuada y se percibe un ambiente	La comunicación algunas veces es inadecuada ya que no se presenta una información clara en referencia de las actividades sobre el sistema de gestión de riesgo, y por ende algunas veces no se puede cumplir con	Los gerentes muchas veces no brindan con claridad la información a los miembros de la empresa de inferior nivel, y eso dificulta realizar las actividades de manera eficaz y se generan atrasos en	Considero que los gerentes no son claros en cuanto a la comunicación que brinda al trabajador, porque existen muchos errores presentados por los trabajadores y una equivocación conlleva a un

			<p>inadecuado porque no se realizan las actividades de manera clara y no son eficaces de acuerdo con el sistema de gestión de riesgo en el sentido que no se respeta la exigencia bidireccional de la información para poder tomar decisiones acorde al contexto de la empresa.</p>	<p>las tareas ya que se generan dudas respecto a las acciones que se van a tomar para reducir los riesgos en los servicios, a esto se le suma cambiar los procesos en el momento, de manera empírica para salvaguardar la integridad del servicio.</p>	<p>cuando a plazos establecidos y además se desmotiva y no se genera interés de realizar un buen trabajo lo cual repercute de manera negativa en los clientes externos y en la imagen que maneja la empresa dentro del rubro.</p>	<p>conflicto que se puede generar entre las áreas con respecto al sistema de gestión de riesgos, lo cual está muy alejado de los objetivos de la empresa con respecto al cumplimiento de la norma BASC.</p>
--	--	--	---	--	---	---